

HİZMET ORYANTASYONU

GÖRÜŞMELER

"Daha derin" Hizmet alanlarını ve öğelerini anlamak ve keşfetmek için bir araç

0. Aşama adı

Hizmet Oryantasyonu

1. Araç adı

GÖRÜŞMELER

2. Süre

20-40 dakika

3. Kullanılan malzemeler

- Farklı renlerde kalemler ve fosforlu kalemler
- Bir kağıt, minimum A3 boyutu, beyaz tahta, kağıtlı sunum tahtası
- Farklı renlerde yapışkan notlar ve keçeli kalemler
- Bilgisayar ekranı ve TV veya Sunum Kanvası

4. Bu araç nedir, amacı ve faydası nedir?

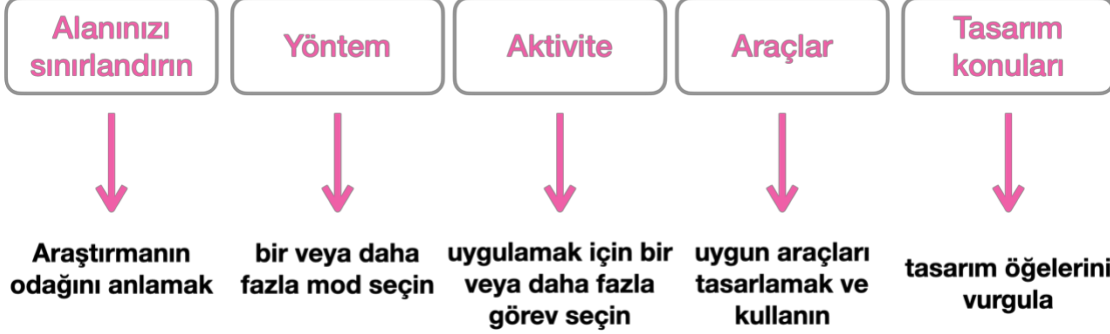
Görüşmeler, insanların sorunun ne olduğunu basitçe varsaymak yerine anlamalarına yardımcı olan **Keşif Aşamasının** bir parçası olabilir. Sorunlardan etkilenen insanlarla konuşmayı ve onlarla zaman geçirmeyi içerir.

Bu, kullanıcı araştırması ve pazar araştırması yoluyla yapılabilir.

Keşif – sorunu anlamak

Keşif birçok farklı sonuç üretebilir. Bazen size pek bir şey anlatmayan bir keşifte bulunursunuz, bazen de çok fazla bilgiye ve araştırmaya sahip olduğunuzu fark edersiniz.

Bir **Araştırma Planı** içinde, bu **araştırma aşamasıdır**.

> Arama planınızı oluşturun**GÖRÜŞMELER:**

- gözlemde neyin açık olmadığını anlamayı
- motivasyonları / hedefleri incelemeyi
- alışkanlıkları, ritüelleri ve rutinleri anlamayı
- açık uçlu sorular sormayı
- hayal gücünü harekete geçirmeyi

SAĐLAR.**Bazı örnekler:****Saha Araştırması Görüşmeleri**

Görüşme, görüşmeci ile görüşülen kişi arasındaki iletişimsel asimetri ile işaretlenmiş bir etkileşimdir. Röportaj, konuşma gibi nispeten yaygın bir iletişimsel eylemin evrimini temsil ettiğinden, bu temastan "eşit olmayan konuşma" olarak bahsetmeliyiz. Görüşmeyi yapan kişi, araştırılan nesnenin belirli yönleri hakkında bilgi toplamak için görüşülen kişiye az çok yapılandırılmış bir biçimde bir dizi soru sorar.

Görüşme türleri- derinlemesine görüşme

Derinlemesine görüşme, söylemsel bir görüşmedir, en fazla yapılandırılmış olabilir, bir tür iz bırakabilir, ancak aslında esas olarak özgür ve kişisel bir görüşmedir. Genellikle doğrudan görüşülen kişinin aidiyeti bağlamında yapılan bağlamsal bir görüşmedir. Daha doğru bir şekilde "bir konuşma: görüşmeci tarafından kışkırtılan, bir anket planı temelinde seşilen konulara ve önemli sayıda, bilişsel amaçlar için, görüşmeci tarafından yönlendirilen, esnek bir temelde ve standartlaştırılmamış sorgu şeması."

Gruplar**Görüşme türleri - odak gruplar**

Odak grubu, gözlemcinin kendisi tarafından tanımlanan, talep edilen ve yürütölen bir konu hakkında tartışma yapan küçük gruplara (6 ila 10 kişi) uygulanan bir tekniktir. Odak grup, gözlemlenen grubun inanç

ve tutumlarının yanı sıra bunların toplum tarafından nasıl desteklendiğini (etkileşimler) tespit eder. Bu tekniği kullanarak, grup mutabakatı oluşturma sürecini üç noktada gözlemleyebiliriz: Tartışma: Karşılıklı sorular; Karşılaştırma: Açıklama talepleri; İfade edilen görüşlerin sorgulanması; Argümanların zayıf yönlerinin vurgulanması Konuya odaklanın: Daha fazla bilgi talepleri. Tartışma yoluyla katılımcılar arasındaki etkileşimin merkeziliği, odak grubunu diğer görüşmelerden ayıran şeydir. Grup seçimi iki değişken üzerinden gerçekleşebilen temel bir karardır: Ele alınan konu ile ilgili benzer deneyime sahip homojen grupların oluşturulması, tartışmayı ve derinlik kazanmayı kolaylaştırır. Yabancı bir moderatör tarafından yönetilen, karşılıklı olarak yabancı kişilerden oluşur, anonimlik garantileri sunar, açıklığı kolaylaştırır.

Bireysel

Görüşme türleri – yarı yapılandırılmış görüşme

Yarı yapılandırılmış görüşme, görüşme sırasında mutlaka ele alınması gereken konuları belirleyen bir yol haritası içerir. Bir konu listesinden veya bir dizi genel sorudan oluşabilir. İzlenecek sabit bir yol olmasına rağmen, görüşmenin yürütülmesi, görüşülen kişinin verdiği yanıtlara ve bireysel duruma göre değişerek kendiliğinden ortaya çıkan konular geliştirebilir. Pratikte yol haritası, görüşülen kişinin ve görüşmecinin hareket özgürlüğüne sahip olduğu bir tür çevre oluşturur ve görüşmecinin bilişsel amaçlar için gerekli tüm konuları ele almasına izin verir.

5. Bu aracın pratikte nasıl kullanılacağına ilişkin adımlar

1. GÖRÜŞMELERİNİZ için bir hizmet belirleyin.
Bu, geliştirmekte olduğunuz veya birlikte geliştirdiğiniz bir şey olabilir. Normalde geliştirilen hizmet için olsa da bu durumda eğitim amaçlı bile olabilir.
2. GÖRÜŞMELERİN ne olduğunu ve ne için olduğunu açıklayın.
3. GÖRÜŞMELERDEN bazı örnekler gösterin
4. MÜLAKATLARI öğrencilerle birlikte tasarlayın
5. Hazır olduğunuzda, MÜLAKATLARI analiz edin ve tercih ettiğiniz bir yöntemi kullanarak kalıpları, sorunları ve fırsatları arayın.
6. Bulgularınızı ve yapılacak iyileştirmeleri tartışın.
7. Ana bulguların ve iyileştirmelerin bir özetini yapın.

6. Bu aracı kullanmak için ipuçları ve püf noktaları

- Bu araç müşteri ile KEŞİF / ARAŞTIRMA AŞAMASINDA kullanılabilir.