



# أريد أن أحصل على آراء الآخرين من خلال حديث يكشف عن وجهات نظرهم



مستوى المشاركة



دليل إجراء المقابلات

مستوحى من

طور منهجية مقابلة ص. 58. في: حزمة أدوات التصميم المرتكز على الإنسان IDEO (2012)

تتطلب هذه الأداة التناوب مع الزملاء. قم  
بتخصيص بعض الوقت للتفاعل والتعاون بين الأفراد  
على مدى يوم أو نحو ذلك.

# ما هو هذا النشاط ولماذا ينبغي أن أقوم به؟

إنّ أسهل طريقة لفهم الأشخاص هو من خلال التحدّث معهم، إنّ المقابلات هي وسيلة للتواصل مع الآخرين وفرصة للاستماع إلى تجاربهم الشخصية بوصفهم الخاّص. إنّ التحدّث مع الأشخاص عن حياتهم اليومية يساعدك في تحديد المشاكل التي يواجهونها ووصفها، وفهم البيئة التي يعيشون فيها، وحتى طرق الوصول إليهم. إنّ إجراء المقابلات قد يكون أيضاً بمثابة دليل على أهميّة العمل الذي تقوم به أو التأثير الذي يخلّفه.

إن تحقيق هدفك من المقابلة قد يكون أصعب مما توقّعت، إذ أنّ ما يقوله الأشخاص في معظم الأحيان يكون مختلفاً جداً عما يقومون به. ولفهم تجربة معينة بشكل عميق، قد تحتاج إلى وقت كبير بالإضافة إلى سلسلة من الأسئلة والأنشطة كجزء من المحادثة. يمكن حتى لمقابلة قصيرة أن توفر كمية كبيرة من المعلومات، وبخاصة مع تراكم المواد بسرعة عند البدء بمقابلة مجموعات متعددة من الأفراد. يأتي دليل إجراء المقابلات بمثابة قائمة مرجعية تساعدك في تحضير جدول المقابلة.

## ؟ كيفية استعمالها

عادة ما تكون هنالك عدة ممارسات متنوعة في تطبيق هذه الاداة، بالإضافة إلى أنّها ستساعدك على إكتشاف المحفزات التي تدفع بالأشخاص لقيامهم بأمور مختلفة. يمكن أن تتّبع هذه الخطوات الثلاثة عند إعداد محتوى المقابلة:

**التمهيد:** اجعل المشاركين يشعرون بالراحة من خلال البدء بطرح أسئلة تمهيدية (على سبيل المثال: حجم الأسر، توزيع الأدوار داخل الأسرة، وبعض التجارب السابقة المتعلقة بالموضوع).

**التوسّع:** حفّز المشاركين على توسيع حدود تفكيرهم من خلال التطرّق إلى قضايا قد لا يناقشونها يومياً (التطلعات المستقبلية، الارتباطات بين مختلف الأمور).

**التعمّق:** تعمّق في التطرّق إلى التحدي قيد النقاش، وحقّز المشاركين على التفاعل من خلال طرح السيناريوهات الافتراضية.

توجد طرق مختلفة للحصول على المعلومات وتوثيقها أثناء المقابلة. تأكد من توجيه المشاركين تجاه تحديد تفضيلاتهم ودوافعهم بوضوح. قد تطلب منهم التحدّث عن موضوع معيّن بشكل مباشر، وقد تطلب منهم مثلاً التوضيح أو ربما رسم/ كتابة ممارسات معيّنّة على ورقة (على سبيل المثال: ما هو المكان المفضّل لديك في الغرفة؟ ما هو الغرض المفضّل لديك في المنزل؟).

قبل أن تجري المقابلة الفعلية، ننصحك بأن تتدرب مع فريقك لتنظيم الأسئلة بطريقة تضمن الحصول على أفضل الإجابات. فكر أيضاً بطرق استخدام هذه المقابلات والاستفادة منها في وقت لاحق، وبخاصة إذا كان سيجري المقابلة أكثر من شخص واحد.

ارسمه لي

أرني

كن محددًا

فكر بشفافية

<p><b>ارسمه لي</b></p> <p>اطلب من المشاركين توضيح أنشطتهم وخبراتهم من خلال الرسومات والرسوم البيانية. إنها وسيلة جيدة لتجنب الافتراضات ومعرفة كيفية وصف الأفراد لأنشطتهم.</p>	<p><b>أرني</b></p> <p>إذا كنت موجوداً في منزل الشخص الذي تجري المقابلة معه، اطلب منه أن يُريك الأغراض التي يستخدمها (الأغراض، المساحات، الأدوات وغيرها). قم بالتقاط الصور وسجل الملاحظات لمساعدتك على التذكّر لاحقاً. يمكنك أيضاً أن تطلب منه أن يشرح العملية لك، خطوة بخطوة.</p>
<p><b>كن محددًا</b></p> <p>يميل معظم الأفراد في كثير من الأحيان إلى التحدّث في العموميّات وتجنّب ذكر التفاصيل المهمة. لذا اطلب منهم التحدّث عن فترة محددة من الزمن أو وصف يومهم السابق بالتفصيل.</p>	<p><b>فكر بشفافيّة</b></p> <p>عندما تطلب من المشاركين أداء مهقة أو نشاط معيّن، اطلب منهم التفكير بشفافيّة ما يساعدك على كشف دوافعهم الكامنة، ومخاوفهم، ووجهات نظرهم وطريقة تفكيرهم.</p>