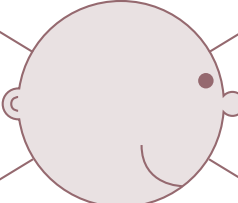


Plaats, dag, datum en tijd interview	Interviewer (naam en telefoon)	Geïnterviewde (naam en telefoon)

denken & voelen

horen



zien

zeggen & doen

pijn

winst

gebaseerd op de Empathy Map van Dave Gray

tips	voorbeeldvragen	problem story
<ul style="list-style-type: none"> vraag om door een typische dag heen te lopen vraag om zoveel mogelijk te laten zien ("hoe doe je dat?") spreek af op de werkplek, tijdens werk, om mee te kijken vraag zoveel mogelijk naar hoe dingen zijn en wat daarmee mis is, in plaats van hoe het zou kunnen zijn vraag om de "irritatie" aan te wijzen pas op voor abstracties en algemeenheden, vraag naar voorbeelden daarbij vraag door op de pijnpunten stel je oordeel uit en luister vooral ga niet op zoek naar oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> wat is je formele taak? wat zie je zelf als je belangrijkste werk? voor wie doe je dat? met wie werk je samen? wat zijn de taken en processen? wat vind je leuk, en wat vind je vervelend? wat kost meer tijd dan je zou willen? welke tools gebruik je? waaraan erger je je dagelijks? waarom is daar nog niks aan gebeurd denk je? 	<div> Als [functie en organisatie] moet ik [job to be done] maar [probleem en frustratie] waardoor [negatieve gevolgen] </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <i>voorbeeld</i> </div> <div> Als ZZP ontwikkelaar bij Datalab Amsterdam moet ik een factuur kunnen sturen maar het aanvragen van een routecode duurt al maanden waardoor ik niet betaald krijg voor mijn werk </div>