

Guida per Interviste ai Key Stakeholder

Questa guida è pensata per aiutarti a condurre interviste efficaci con i principali stakeholder di un'azienda. L'obiettivo è raccogliere percezioni approfondite, identificare priorità, comprendere dinamiche interne e convalidare le ipotesi emerse dalla diagnosi iniziale.

Preparazione all'Intervista

Una buona preparazione è la chiave per un'intervista di successo.

- **Definisci gli Obiettivi:** Cosa vuoi scoprire da questa specifica intervista? Quali aree vuoi esplorare?
- **Ricerca sul Stakeholder:** Comprendi il ruolo della persona, la sua anzianità in azienda, i suoi principali ambiti di responsabilità e i progetti passati. Questo ti aiuterà a calibrare le domande.
- **Identifica i Temi Chiave:** Basandoti sull'obiettivo del progetto e sulla tua ricerca preliminare (es. autovalutazione del cliente, analisi documenti), elenca i 3-5 temi principali che desideri approfondire.
- **Prepara una Lista di Domande Guida:** Non un copione rigido, ma una serie di domande aperte che ti aiutino a esplorare i temi. Ricorda, l'ascolto attivo è più importante della lista.
- **Imposta l'Ambiente:** Assicurati un luogo tranquillo e privato per l'intervista (sia essa di persona o virtuale).
- **Gestione del Tempo:** Prevedi una durata chiara per l'intervista (es. 45-60 minuti) e rispetta il tempo concordato.

Struttura dell'Intervista

Una struttura logica aiuta a mantenere il flusso della conversazione.

1. Introduzione (5-10 min)

- **Ringraziamento:** Ringrazia per il tempo dedicato.
- **Scopo dell'Intervista:** Spiega chiaramente perché stai conducendo l'intervista e come le informazioni verranno utilizzate (es. "per aiutarci a comprendere meglio la vostra azienda e sviluppare raccomandazioni mirate").
- **Riservatezza:** Assicura la persona che le sue risposte saranno trattate con la massima riservatezza e, se del caso, saranno aggregate con altre per proteggere l'anonimato.
- **Domande Aperte Iniziali:** Inizia con una domanda generica per mettere a proprio agio l'intervistato.
 - *Esempio:* "Potrebbe descrivere brevemente il suo ruolo e le sue principali responsabilità qui in [Nome Azienda]?"
 - *Esempio:* "Quali sono, a suo parere, le sfide e le opportunità principali che la sua funzione/dipartimento sta affrontando in questo momento?"

2. Corpo dell'Intervista (30-40 min)

- **Esplorazione dei Temi Chiave:** Passa alle domande più specifiche, organizzate per temi. Utilizza domande aperte che incoraggino risposte dettagliate e riflessive.
- **Ascolto Attivo e Follow-up:** Ascolta attentamente le risposte. Non aver paura di fare domande di approfondimento ("Perché lo ritiene?", "Potrebbe farmi un esempio?", "Cosa succederebbe se...?").
- **Gestione delle Deviazioni:** Se la conversazione devia troppo, riporta gentilmente l'attenzione sul tema principale.
- **Domande Strategiche:** Includi domande che esplorino la visione futura e le aspettative.

3. Conclusione (5-10 min)

- **Sintesi Breve (Opzionale):** Puoi riassumere brevemente i punti chiave emersi, chiedendo conferma all'intervistato.
- **Domanda Finale:** Concludi con una domanda che possa far emergere punti non ancora toccati.
 - *Esempio:* "C'è qualcos'altro che non le ho chiesto e che ritiene sia importante per la nostra comprensione dell'azienda?"
 - *Esempio:* "Se potesse cambiare una cosa oggi per migliorare [area specifica], quale sarebbe?"
- **Passi Successivi:** Spiega cosa succederà dopo l'intervista.
- **Ringraziamento Finale:** Rinnova i ringraziamenti per il tempo e il prezioso contributo.

Tipi di Domande e Esempi (Adattabili al Contesto)

- **Domande di Contesto e Ruolo:**
 - "Quali sono le sue principali responsabilità quotidiane?"
 - "Come il suo dipartimento si connette/collabora con [altro dipartimento]?"
- **Domande sui Punti di Forza:**
 - "Quali sono, a suo avviso, i maggiori punti di forza di [Nome Azienda]?"
 - "Cosa facciamo meglio dei nostri concorrenti?"
 - "Qual è stato il suo maggiore successo qui e come lo ha raggiunto?"
- **Domande sulle Debolezze/Sfide:**
 - "Quali sono le maggiori sfide che affrontate nel suo ruolo/dipartimento?"
 - "Se potesse eliminare un ostacolo al successo dell'azienda, quale sarebbe?"
 - "Dove vede le maggiori inefficienze o sprechi?"
- **Domande su Opportunità e Visione Futura:**
 - "Quali opportunità non stiamo cogliendo, a suo parere?"

- "Come immagina l'azienda tra 3-5 anni?"
- "Qual è il suo più grande desiderio per il futuro di questa azienda?"
- **Domande sui Processi/Operazioni:**
 - "Potrebbe descrivermi il processo per [specifico processo, es. gestione ordini]?"
 - "Quali sono i punti dolenti o i ritardi in questo processo?"
 - "Come viene misurata la performance nel suo team/dipartimento?"
- **Domande sulla Cultura e Collaborazione:**
 - "Come descriverebbe la cultura aziendale?"
 - "Quanto è efficace la comunicazione inter-dipartimentale?"
 - "Cosa si potrebbe fare per migliorare la collaborazione?"
- **Domande su Leadership e Gestione:**
 - "Come valuta il supporto che riceve dal management?"
 - "Gli obiettivi sono chiari e coerenti?"