

5 METHODEN, UM BEDÜRFNISSE VON NUTZENDEN ZU ERHEBEN

	 QUALITATIVES INTERVIEW	 TAGEBUCHSTUDIEN	 ON-SITE VISIT	 FOKUSGRUPPE	 CULTURAL PROBES
WAS					
WIE	Qualitatives Interview auf Basis eines standardisierten Leitfadens	Dokumentation der alltäglichen Nutzungserfahrungen über einen längeren Zeitraum in einem Tagebuch	Beobachtungen der Interaktion der Nutzenden mit einem Produkt oder Service im jeweiligen realen Nutzungskontext	Moderierte Gruppendiskussion, um differenziertes Meinungsbild sowie Erfahrungen zu erfassen	Dokumentation der täglichen Nutzung über unterschiedliche, häufig kreative Aufgaben. Dabei erstellen die Teilnehmenden z. B. Tagebücher, Fotos, Filme oder Audioaufnahmen.
WANN	Tiefes Verständnis für die Zielgruppe, ihrer Motive, Wünsche, Probleme sowie für kritische Situationen und Herausforderungen	<ul style="list-style-type: none"> Erkennen von Optimierungspotenzialen von wiederholt genutzten Tools und Services Input zur Digitalisierung von Abläufen 	<ul style="list-style-type: none"> Erfassen der tatsächlichen und nicht der „erwünschten“ Interaktionsabläufe Aufdecken von alltäglichen Problemen, Workarounds und unbewusster Aspekte 	Schnelles Generieren und Diskutieren von Ideen oder Hypothesen mit der Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> Experimenteller, explorativer Zugang zu Gedanken und Gefühlen Bietet sich für schwer zugängliche Nutzungskontexte an
TYPISCHE FRAGEN	Wo bestehen Stärken und Schwächen bei der Nutzung? Was gefällt/missfällt den Nutzenden am Produkt?	Wie sieht der Alltag von Diabetikern aus? Wie lässt er sich besser digital unterstützen? Wo gibt es Probleme?	Wie wird das Produkt im Alltag oder Arbeitsablauf tatsächlich genutzt?	Ist das Produkt nützlich? Wo gibt es Optimierungspotenzial? Wie ist der erste Eindruck zu einer Produktidee?	Wo entstehen verborgene Schwächen oder Hemmnisse bei der Nutzung des Produktes?
VORTEIL	Bewährte Methode mit günstigem Kosten-Nutzen-Verhältnis	<ul style="list-style-type: none"> Erfasst die längerfristige Nutzung Deckt Routinen und unbewusste Handlungen sowie Veränderungen im Nutzungsverhalten auf 	Erfasst die authentische User Experience im realen Kontext	Nutzt Gruppendynamik, um die Relevanz der Meinungen, Wünsche und Erwartungen besser zu verstehen	<ul style="list-style-type: none"> Hilft, den Nutzenden emotional besser zu verstehen Einblick in den Alltag, die Praktiken sowie schwer ausdrückbare Gedanken und Empfindungen der Zielgruppe
TEILNEHMENDE je Zielgruppe	6–8	6–10	4–6	6–8	10
AUFWAND in Kosten, Zeit & Personal	Kosten ●●○ Zeit ●●○ Personal ●●○	Kosten ●●○ Zeit ●●● Personal ●●○	Kosten ●●○ Zeit ●●● Personal ●●○	Kosten ●●○ Zeit ●●○ Personal ●●○	Kosten ●●● Zeit ●●● Personal ●●○