

User Research

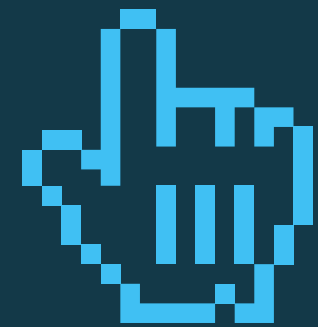
DEFINITION

Beobachtbares Verhalten: Was Menschen tatsächlich tun
(nicht was sie sagen, dass sie tun würden)

Motivationen und Emotionen: Warum Menschen handeln,
wie sie handeln, was sie antreibt oder frustriert

Kontext und Umfeld: In welchem sozialen, kulturellen,
physischen, situativen Umfeld die Interaktionen stattfinden

IDENTITÄT &
VERHALTEN



EMOTION &
MOTIVATION



Unsichtbares
sichtbar machen



Ganzheitliches
Bild



KONTEXT & LEBENSWELT

Qualitative Methoden

Nutzer- und Experteninterviews
Shadowing (Beobachtung)
Cultural Probes
Self-Testing

Self-Testing

Das Designteam testet selbst ähnliche Produkte oder simuliert Nutzungssituationen, um aus erster Hand Erfahrungen zu sammeln und Verständnis für die Nutzerperspektive zu entwickeln.

Cultural Probes

Teilnehmern werden "Pakete" mit Materialien (z.B. Tagebücher, Kameras, Aufgabekarten) gegeben, mit denen sie über einen längeren Zeitraum selbst Daten sammeln und ihre Erfahrungen dokumentieren. Die Ergebnisse werden später zurückgegeben und analysiert.

Shadowing (Beobachtung)

Direktes Beobachten von Nutzern in ihrer natürlichen Umgebung, während sie relevante Aktivitäten ausführen. Die Researcher machen Notizen oder Aufnahmen, ohne stark zu intervenieren, um authentisches Verhalten zu dokumentieren.

Nutzer- und Experteninterviews

Strukturierte oder semi-strukturierte Gespräche mit potenziellen Nutzern oder Fachexperten. Fragen werden offen gestellt, um tiefere Einsichten zu gewinnen. Die Gespräche werden aufgezeichnet oder protokolliert und anschließend ausgewertet.
zu entwickeln.

10 GEBOTE FÜR INTERVIEWFRAGEN

1. Immer nach dem "Warum" fragen
2. "Gewöhnlich" oder "normalerweise" in Fragen vermeiden
3. Zu Geschichten ermutigen
4. Auf Widersprüche achten
5. Nonverbale Hinweise beachten
6. Stille aushalten können
7. Keine Antworten suggerieren
8. Neutral fragen
9. Keine binären Fragen stellen
10. Fragen kurz halten (max. 10 Wörter)