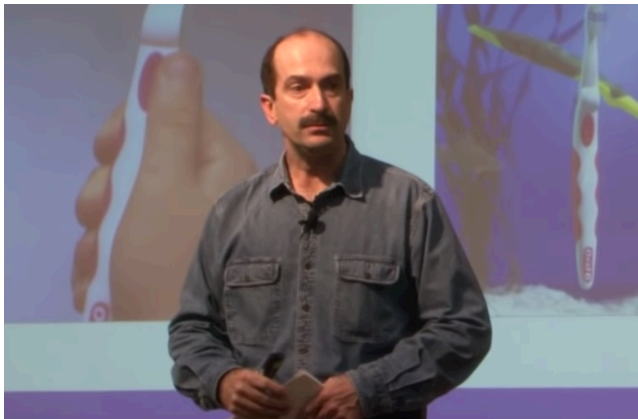


1. Einleitung

Während der Recherche-Phase sammelt ihr eine Vielzahl an Informationen, um Empathie für eure Zielkunden aufzubauen. Erst wenn ihr die Gedanken, Emotionen und Motivationen für das Handeln derer versteht, für die ihr ein Produkt oder einen Service entwickeln möchtet, könnt ihr bedeutende und sinnvolle Innovationen für eure Zielgruppe schaffen.

Das folgende Video zeigt euch, wie essentiell qualitative Recherche für die Entwicklung von hochwertigen und brauchbaren Lösungen ist:



Tom Kelley - Field Observations with Fresh Eyes (YouTube)

Um in der Recherche-Phase einen 360° Blick zu erhalten, könnt ihr verschiedene Methoden anwenden. Desktop-Recherche, Marktanalysen, Studien, Observierung von Prozessen, qualitative Interviews und Trendanalysen sind einige Beispiele hierfür. Um das beste Ergebnis zu erzielen, empfehlen wir eine Kombination verschiedener Methoden. Das im Design Thinking wichtigste Format ist jedoch das qualitative Interview.

Qualitative Interviews haben den Vorteil, dass ihr durch detaillierte Fragen eure Nutzer wirklich verstehen lernt und bedeutsame Erkenntnisse gewinnen könnt. Durch intensive Gespräche erfahrt ihr viel über eure Gesprächspartner und habt die Möglichkeit, ihre Beweggründe, Motivationen und Bedürfnisse verstehen zu lernen.

Dieser Recherche-Guide hilft euch bei der Planung, Strukturierung und Durchführung von qualitativen Interviews.

2. Legt die Rahmenbedingungen fest

- Welches sind die grundlegenden Rahmenbedingungen und welche schon existierenden Vorgaben müsst ihr für die Recherche-Phase beachten? Welche Informationen benötigt ihr, um die Design Challenge besser verstehen und gegebenenfalls weiterentwickeln zu können?

- Bestimmt Kriterien, welche eure potentielle Zielgruppe definieren. Mit wem möchtet ihr sprechen? Diese Kriterien können je nach Projekt variieren; wie zum Beispiel Alter, Kundengruppe, Abteilung im Unternehmen o.Ä.
- Definiert im nächsten Schritt konkrete Ansprechpartner oder Möglichkeiten, um diese zu finden. So kann zum Beispiel die HR-Abteilung bei internen Kontakten oder der Vertrieb bei Kunden helfen, die richtigen Kontaktpersonen zu erreichen.
- Erstellt einen Zeitplan und nimmt so früh wie möglich Kontakt auf, um Termine mit ausreichend Zeit mit euren Interviewpartnern vereinbaren zu können.

3. Bestimmt die Art des Interviews

Qualitative Interviews können in verschiedene Interviewarten aufgeteilt werden, wie zum Beispiel:

- Individuelle Interviews
- Gruppeninterviews
- Eigendokumentationen



Legt fest, mit wem ihr welche Art von Interview führen möchtet und plant entsprechend. Individuelle Interviews sind die empfohlene Variante und sollten möglichst häufig durchgeführt werden, um echte Erkenntnisse gewinnen zu können. Gruppeninterviews oder Eigendokumentationen (Selbstinterviews) können ergänzend durchgeführt werden, um das Bild abzurunden und den Blick zu weiten.

4. Bereitet das Interview vor

- Idealerweise wird das Interview in einem Team aus zwei Personen geführt, einem Protokollanten und einem Interviewer. Auf diese Art und Weise kann sich eine Person auf das Gespräch fokussieren, während die andere Person alle wichtigen Informationen dokumentiert. Diese Dokumentation sollte auch non-verbale Kommunikation wie Emotionen und Gesten sowie Zitate und andere Details beinhalten.
- Sollte es nicht möglich sein, das Interview zu zweit durchzuführen, fragt euren Interviewpartner, ob ihr eine Audio- oder Videoaufzeichnung machen dürft, um trotzdem ein intensives Gespräch führen und konzentriert zuhören zu können.
- Es ist sehr hilfreich, das Interview im direkten Arbeitsumfeld eures Interviewpartners zu führen. Durch die gewohnte Umgebung fällt es dem Interviewpartner leichter, Geschichten zu erzählen, da er oder sie sich wohler fühlt. Außerdem könnt ihr einige wichtige Erkenntnisse gewinnen, indem ihr euer Gegenüber in seinem gewohnten Umfeld beobachtet und, wenn möglich, vor Ort Artefakte wie Notizen oder Fotos sammelt.



5. Entwickelt eure Fragen

Die Formulierung verschiedener Fragen hilft euch dabei, ein Gespräch zu führen, das seinen eigenen Verlauf nimmt. Sie dienen euch dazu, es grob zu strukturieren, sollen aber **nicht** eine nach der anderen abgehakt werden. Versteht sie vielmehr als eine Übersicht der Themen, die ihr ansprechen möchtet und haltet euch nicht am Fragenkatalog fest. Manchmal stellt man nur eine der vorbereiteten Fragen, führt aber dennoch ein spannendes und erkenntnisreiches Gespräch.

Im folgenden findet ihr eine Übersicht verschiedener Fragetypen, die euch dabei hilft, eure Fragen zu formulieren.

Offene/unstrukturierte Fragen

- Passend für den Beginn einer Konversation oder um diese zu vertiefen
- Lassen frei formulierte Antworten zu
- Ermutigen euer Gegenüber zum Geschichtenerzählen

Beispiel: „Was sind deine Gedanken zum Thema Unternehmenskultur?“

Reflexionsfragen

- Helfen dabei, ein zuvor angesprochenes Thema weiter zu vertiefen
- Hilfreich um den Fokus in der Unterhaltung wieder auf das eigentliche Thema zu leiten, oder auch um bedeutsame Einblicke zu gewinnen.

Beispiel: „Kommen wir zurück zur Kommunikation innerhalb deines Teams. Was fällt dir noch zu diesem Thema ein?“

Geschlossene/Strukturierte/ Entscheidungsfragen

- Lassen meist nur Ja oder Nein als Antwort zu
- Erlauben schnelles, zielgerichtetes Sammeln von Informationen
- Können verwendet werden, um eine Zielgruppe genauer zu definieren und um Kommentare des Interviewpartners zu verdeutlichen
- Können dazu beitragen, die Konversation zu strukturieren, **sollten aber sparsam eingesetzt werden**
- Diesen Fragen sollte möglichst eine Detail- oder Warum-Frage folgen

„Gefällt dir deine Arbeit in deiner aktuellen Position?“

Konfrontierende Fragen

- Dienen zur Bestätigung/ Überprüfung einer Aussage
- Können helfen Widersprüche zu identifizieren und aufzulösen
- **Es sollte klar sein, dass ihr mit dieser Art von Frage den Interviewpartner besser verstehen und nicht testen möchtet**



„Vorhin sagtest du, dass es dir Spaß macht hier zu arbeiten. Du hast ebenfalls erwähnt, dass du mit der Unternehmenskultur nicht zufrieden bist. Könntest du dies bitte näher erläutern?“

Prüfende Fragen

- Helfen dabei, detaillierte Informationen zu einem gegebenen Thema zu erhalten.
- Helfen, Klarheit zu schaffen, um sicherzustellen, dass der Interviewpartner die ganze Geschichte erzählt hat und ihr diese durchweg versteht.
- Zeigen Interesse an Bedürfnissen und Wünschen. Helfen dabei, Missverständnisse zu vermeiden.
- **Sollten mit Bedacht verwendet werden, sodass der Interviewee sich nicht wie in einem Verhör fühlt.**

Beispiel: „Was genau meinst du mit ‚zu viel manueller Arbeit?‘“

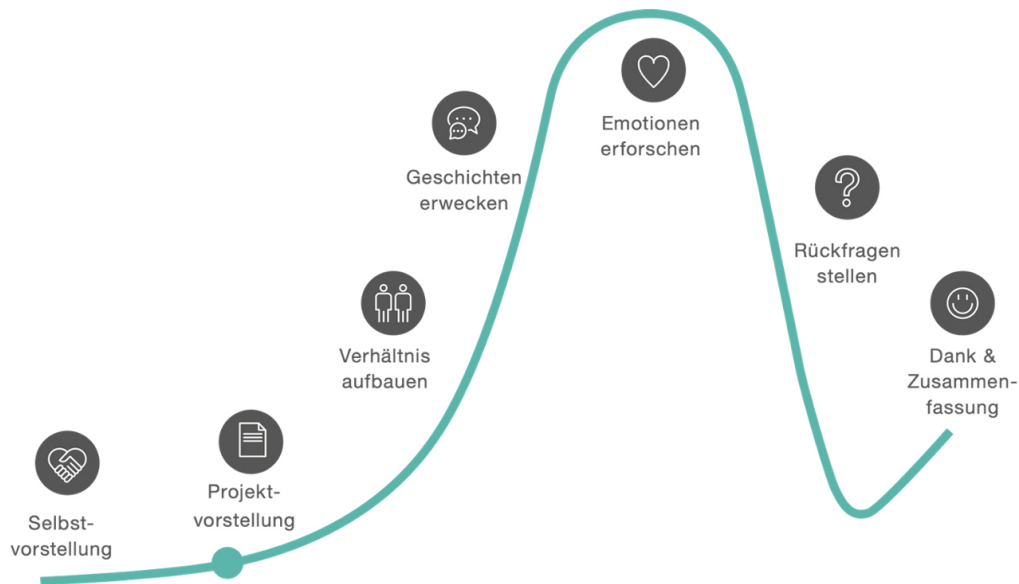
6. Die Durchführung - Tipps

- **Erinnert euch daran, immer offene Fragen zu stellen.** Dies gibt dem Interviewpartner die Möglichkeit, wertvolle Geschichten zu erzählen. Spezifischere Fragen können gegen Ende des Interviews gestellt werden, um bestimmte Aussagen zu klären.
- **Frage warum.** Auch wenn ihr denkt, dass ihr die Antwort bereits wisst, fragt immer nach, warum euer Interviewpartner etwas tut oder sagt. Dies gibt euch die Möglichkeit, die wirkliche Intention einer Handlung zu verstehen.
- **Stelle mehrere Fragen zu einem Thema.** Wenn ihr wirklich wissen wollt, was die Person zu einem Thema denkt, stellt mehrere Fragen dazu - „Wann war das so? Warum? Wen genau hat es betroffen? ...?“
- **Benutzt niemals das Wort „normalerweise“ beim Stellen einer Frage.** Fragt stattdessen nach einem bestimmten Fall oder Vorkommen, wie zum Beispiel „Erzähle mir davon, als du das letzte Mal ____.“

- Regt das Erzählen von Geschichten an. Geschichten decken auf, wie Menschen über die Welt denken.
- Haltet nach Widersprüchen Ausschau. Manchmal gibt es einen Unterschied zwischen dem, was eine Person sagt und dem was sie tut. Hinter diesen Widersprüchen verbergen sich oft interessante Erkenntnisse.
- Achtet auf non-verbale Hinweise. Nehmt auch Körpersprache und Emotionen eures Gegenüber wahr.
- Lasst Stille zu. Interviewer haben oftmals das Bedürfnis eine weitere Frage zu stellen, wenn eine Pause entsteht. Wenn ihr aber stille Phasen akzeptiert, kann eine Person das zuvor Gesagte reflektieren und fügt eventuell sehr wichtige Aussagen hinzu.
- Schlagt keine Antwort zu euren Fragen vor. Auch wenn eine Pause vor dem Beantworten entsteht, versucht niemals eurem Gegenüber zu helfen, indem ihr eine mögliche Antwort vorschlagt. Dies kann nämlich dazu führen, dass die Person unbewusst Aussagen trifft, welche mit euren Erwartungen übereinstimmen.
- Stellt neutrale Fragen. "Was denkst du über das Kaufen von Geschenken für den Ehepartner?" Ist eine bessere Frage als „Denkst du nicht auch, dass Shopping Spaß macht?“, da die erste Frage keine „richtige“ Antwort vorgibt.
- Vermeidet binäre Fragen. Binäre Fragen können mit nur einem Wort beantwortet werden. Ihr strebt in eurem Interview allerdings eine Unterhaltung an, welche auf dem Erzählen von Geschichten aufbaut.
- Seit vorbereitet, wichtige Informationen festzuhalten. Führt das Interview immer zu zweit durch. Wenn das nicht möglich ist, verwendet ein Diktiergerät.
- Fragt nach fehlenden Themen. Notiert die Punkte, die in Bezug auf euren Interviewpartner wichtig sind, aber während des Interviews noch nicht angesprochen wurden.
- Fragt nach Beispielen. Fragt euren Gesprächspartner nach Artefakten, welche ihr als Beispiele mitnehmen könnt (z.B. Screenshots, Berichte, Webseiten etc.)

7. Der Ablauf eines qualitativen Interviews

Jetzt, da ihr das Interview vorbereitet habt, ist es Zeit es durchzuführen. Die typischen Phasen eines Interviews sind in der folgenden Abbildung dargestellt:



Selbstvorstellung

Stellt euch kurz vor und bedankt euch bei eurem Interviewpartner für die Teilnahme am Interview. Fragt nach, ob ihr Fotos/Videos während des Gesprächs aufnehmen und wichtige Artefakte sammeln dürft (zum Beispiel Kaufbelege, Ausdrucke etc.).

Gebt eurem Interviewpartner ebenfalls die Chance, sich vorzustellen und dokumentiert Details wie Rolle, Verantwortung, welche Software/welches Tool wird verwendet, wie sieht der typische Tagesablauf aus, wo wird die Arbeit hauptsächlich durchgeführt, mit wem interagiert der Interviewte?

Projektvorstellung

Erzählt von eurem Projekt, erklärt das Problem, mit dem ihr euch beschäftigt und macht eurem Interviewpartner deutlich, weshalb sein Input so wertvoll ist. Dies ist auch der Zeitpunkt, um zu erklären, dass es um eine persönliche Meinung geht und es keine falschen Antworten gibt.

Verhältnis aufbauen

Beginnt nun das Gespräch mit einleitenden Fragen, um euren Gegenüber Raum zu geben, um ins Thema zu finden. Lasst Pausen zu und gebt eurem



Interviewpartner Zeit, um zu überlegen. Fragt immer nach Details und zeigt Verständnis und Interesse. So baut ihr ein Vertrauensverhältnis auf.

Geschichten erwecken

Regt euren Gesprächspartner dazu an, euch Geschichten zu erzählen und sich an spezifische Situationen zu erinnern. Fragen wie „Erzähl mir vom letzten Mal, als du XYZ gemacht und ein richtig tolles Gefühl hattest“ helfen eurem Gegenüber dabei und regen zum freien Erzählen an.

Emotionen erforschen

Nutzt Wunschfragen wie „Wenn du alles anders machen könntest, wie würdest du deine Aufgaben gestalten?“, um herauszufinden, was euer Gegenüber wirklich bewegt. Hakt mit Detailfragen nach, wenn ihr eine Emotion hinter einer Aussage verspürt. Seid behutsam, wenn euer Gegenüber Gefühle zeigt, da diese Themen offensichtlich sensibel sind. Mit Feingefühl könnt ihr jedoch genau an diesen Punkten im Gespräch besonders viel herausfinden. Erkennt euren Gesprächspartner ggf. daran, dass ihr das Gespräch führt, weil ihr an einer Lösung arbeitet, die Wert stiften soll.

Rückfragen stellen

Geht sicher, dass ihr alles korrekt verstanden habt, indem ihr bei Bedarf gewisse Aussagen durch Rückfragen verifiziert. Euer Ziel ist es, später das Gesagte in eure Arbeit einfließen zu lassen. Deshalb ist es essenziell, dass ihr euren Interviewpartnern keine Worte in den Mund legt oder ihre Aussagen falsch interpretiert.

Dank & Zusammenfassung

Fasst am Ende die wichtigsten Aspekte des Gesprächs noch einmal zusammen und bedankt euch bei eurem Gegenüber. Erzählt vom geplanten Projektverlauf und davon, wie die Interviewergebnisse in die weitere Arbeit einfließen. Wenn möglich, könnt ihr euren Gesprächspartner fragen, ob ihr ihn zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal kontaktieren dürft, zum Beispiel in der Test-Phase.

8. Aufgaben nach dem Interview

Nicht jeder Projektteilnehmer kann zu den Interviews anwesend sein. Aus diesem Grund teilt ihr im nächsten Schritt eure detaillierten Erfahrungen in Form eines sogenannten Storytellings mit dem Rest des Teams.

Markiert die wichtigsten Erkenntnisse direkt nach dem Interview, um wertvolle Details und Kommentare nicht zu verlieren. Ihr könnt Zeichnungen oder Kommentare hinzufügen und, wenn möglich, Artefakte mit dem Team teilen.