Andreas Schwörer, Glykeria Koutsianou, Rudolf Baun

HS Esslingen | [Firmenadresse]

Documentation

Projekt Mediengestaltung Gruppe 3

Inhalt

[Aufgabe 1: Challenge 2](#_Toc86240329)

[Aufgabe 2: Proto-Persona 4](#_Toc86240330)

[Aufgabe 3: Discovery Interviews 6](#_Toc86240331)

# Aufgabe 1: Challenge

Unsere Gruppe entschied sich nach der ersten Vorlesung online zu treffen. Bis zu diesem Zeitpunkt sollte jeder eigenständig den Bericht überfliegen und sich schon im Voraus Gedanken über unsere Problemstellung machen.  
  
Die erste Ausarbeitung vor der zweiten Vorlesung sah wie folgt aus:

1. **Problemstellung**

Beschreibt das Problem, das ihr lösen wollt in 1-2 Sätzen

„Produktinformationen, in Bezug auf die Umwelt gehen auf dem Weg vom Händler zum Kunden verloren.“

Formuliert die Herausforderung als Frage (Wie können wir…)

„Wie können wir die Informationen über unsere Produkte für unsere Kunden zugänglich machen?“

1. **Benchmark**

Welche Lösungen oder Teillösungen gibt es bereits für das Problem?

„Hinweis auf Verpackung, in der Produktbeschreibung aus welchem Material das Produkt gemacht ist, recycelt etc.  
Umweltzeichen auf Verpackungen (Blauengel)  
Energielabel für elektronische Geräte  
Angabe des Produktionslandes/ Herkunftsland“

Beschreibt kurz (stichwortartig reicht): Wie gehen sie das Problem an?

„Integrierter Button/ Link auf der Produktseite  
Filteroption für Umweltinformation“

1. **Nutzungskontext**

Wo, wann bzw. in welcher Situation tritt das Problem auf?

„Bei der Produktauswahl, wenn ein Vergleich zwischen unterschiedlichen Produkten gemacht werden muss und eine Entscheidung gemacht werden soll, welches man kaufen möchte. Beim Einkaufsprozess, (aber auch beim Empfangen und Auspacken des Produkts.)“

Wie löst die Zielgruppe aktuell das Problem?

„Eigenrecherche.  
Direkter Kontakt mit dem Hersteller um Informationen zu erfragen.  
Austausch und Empfehlung von Freunden über bereits bekannte Shops mit Umweltinformationen.“

Welche Hilfsmittel setzen sie dabei aktuell ein und wie?

„Bücher, Zeitschriften und Suchmaschinen“

Nach der Präsentation unserer Aufgabe 1 mussten wir einige Aspekte abändern.

Themaspezifizierung: Aus der Sicht von Amazon ein Feature implementieren, welches Umweltfreundlichkeit und Nachhaltigkeit der jeweiligen Produkte darstellt.

Überarbeitung der Frage:

1. 🡪 Formuliert die Herausforderung als Frage (Wie können wir…)

Wie können wir den Usern von Amazon die Nachhaltigkeit der Produkte auf einen Blick darstellen?

2. 🡪 Beschreibt kurz (stichwortartig reicht): Wie gehen sie das Problem an?

„Produktbeschreibung des Herstellers“, „Möglichkeit der Kundenbefragung über eine Fragen-und-Antworten-Zeile“

Durch diese Überarbeitung konnten wir auch deutlich einfacher unsere Proto-Personas erstellen.

# Aufgabe 2: Proto-Persona

Die fertigen Proto-Personas haben wir in einem separaten PDF-Dokument hinterlegt, hier folgt lediglich der Aufschrieb unseres Brain-Stormings.  
Die Bilder unserer Proto-Personas haben wir von Pixabay.com.

**Proto-Persona**

Name: Bob Alice  
Alter: 36 24  
Familienstand: Verheiratet Ledig  
Beruf: Medieninformatiker Kauffrau   
Geschlecht: Männlich Weiblich  
Ort: Berlin Altdorf  
  
**Ziele:**- Bob: Effiziente und verlässliche Technologien; innovative Benutzeroberflächen; größtmögliche Transparenz von Unternehmen;   
  
(Möchte bei jeder Bestellung zu jedem Produkt genaue Informationen zu den Umwelteinflüssen und Nachhaltigkeit haben und ist bereit dafür Stunden zu investieren falls es sein muss.)  
  
- Alice: Internationalen Austausch von Kultur und Geschichte; Gerechtere Arbeitsbedingungen für jede Arbeitsstelle;   
  
  
**Probleme:**- Bob: ist selten zufrieden mit der Qualität der Informationen; steigert sich gerne in überflüssige Themen rein;   
  
- Alice: knappe Freizeit; lässt sich zu oft von der Meinung anderer beeinflussen; Besorgt um die Regenwälder;  
  
  
**Bedürfnisse:**- Bob: Wünscht sich für seine Familie ein umweltbewussteres Leben; hat immer den Drang etwas Gutes zu tun;  
- Alice: Will so gut es geht im Trend der Mode bleiben; Zahlen spiegeln ihren Erfolg wieder, so müssen diese immer stimmen;



# Aufgabe 3: Discovery Interviews

Wir gaben uns selbst die Aufgabe, dass jeder ein paar Fragen für das Interview sammeln sollte. Daraus entstand dieses Grundgerüst:

**Interview:**

1. Was ist für dich Nachhaltigkeit?
2. Welche Rolle spielt Nachhaltigkeit in deinem Alltag?
3. Wie setzt du Nachhaltigkeit in deinem Alltag um?
4. Wie kannst du die Rolle der Nachhaltigkeit in deinem Alltag verbessern?
5. Welche Produkte kaufst du bevorzugt online und welche im Laden?
6. Warum kaufst du die genannten Produkte online?
7. Warum kaufst du die genannten Produkte im Laden?
8. Wobei hast du bei der Auswahl der Produkte am meisten Wert gelegt und warum?  
   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Amazon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. Was war das letzte dass du bei Amazon bestellt hast?
10. Erzähle bitte, was waren deine Gefühle/Emotionen vor, während und nach dem Bestellen?
11. Was fiel dir bisher am besten auf der Amazon Seite auf?
12. Was fiel dir bisher am besten bei anderen Seiten auf?
13. Frei aus dem Kopf heraus, wie schätzt du die Nachhaltigkeit der Produkte auf Amazon ein?
14. Wie würdest du die Nachhaltigkeit der Produkte auf Amazon den Kunden näherbringen?

Daten erheben: Alter, Geschlecht, Beruf, etc.

Nach Rückmeldung unserer Dozentin, haben wir einige Fragen überarbeitet und geändert.  
Als Beispiel haben wir die ehemalige Frage 7 entfernt und Frage 8 mit einem Zusatz ergänzt.  
  
  
**Interview:**

1. Was ist für dich Nachhaltigkeit?
2. Welche Rolle spielt Nachhaltigkeit beim online-shoppen? ~~in deinem Alltag~~
3. Wie setzt du Nachhaltigkeit beim Bestellen (~~in deinem Alltag)~~ um?
4. Wie kannst du die Rolle der Nachhaltigkeit für dich (~~in deinem Alltag~~) einbringen/verbessern?
5. Welche Produkte kaufst du bevorzugt online und welche im Laden?
6. Warum kaufst du die genannten Produkte online?
7. ~~Warum kaufst du die genannten Produkte im Laden?~~
8. Wobei hast du bei der Auswahl der Produkte am meisten Wert gelegt und warum?  
   (Hier bitte auf die in 6 genannten Produkte eingehen)  
   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Amazon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. Was war das letzte dass du bei Amazon bestellt hast?
10. Erzähle bitte, was waren deine Gefühle/Emotionen vor, während und nach dem Bestellen?
11. Was fiel dir bisher am besten in der Amazon App auf?
12. Gibt es Design-/Bedienelemente die dir bei anderen Apps positiv aufgefallen sind? ~~Was fiel dir bisher am besten bei anderen Seiten auf~~
13. Wie würdest du vorgehen, wenn du die Nachhaltigkeit von Amazon Produkten in Erfahrung bringen möchtest?  
    (~~Frei aus dem Kopf heraus, wie schätzt du die Nachhaltigkeit der Produkte auf Amazon ein~~)?
14. Wie würdest du dir wünschen, dass Amazon die Nachhaltigkeit der Produkte dir näherbringen würde?

## Interview Leitfaden:

Integration der Nachhaltigkeit in die Amazon App

Dieser Bogen dient der Orientierung für den Interviewführer. Vorgesehen ist, dass die Antworten auf einem separatem Blatt Papier notiert werden. Anbei bitte die Einverständniserklärung ausfüllen.

**Ziel:**Durch gezielte Fragestellung im Interview soll der Wissensstand über Nachhaltigkeit der Produkte, die durch die Nutzung der Amazon App einhergeht genauer untersucht werden.

*< Begrüßung und kurze Einführung >*

**Einverständniserklärung:**

Im Rahmen dieses Projektes werden ein paar personenbezogene Daten benötigt. Welche Daten erfasst werden folgt unten. Die Daten werden vertraulich behandelt, nur bis zur Fertigstellung der Auswertung für Personas gespeichert und sind unzureichend, um auf die Identität des Befragten zurückzuführen. Sollten der zu interviewende den oben genannten Bedingungen nicht zustimmen darf kein Interview stattfinden.

Zu erhebende Daten:  
Alter;  
Geschlecht;  
Tätigkeit:  
Familienstand;  
Stadt.

Ich bin einverstanden, dass meine Daten zu den oben aufgeführten Bedingungen genutzt werden:

Unterschrift/Datum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*< Vorbereitung des Moderators und des Assistenten auf die Befragung >*

Alter: \_\_\_\_;

Geschlecht: □ Männlich □ Weiblich □ Divers;

Tätigkeit: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

Familienstand: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, mit \_\_ Kindern;

Stadt: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*< Beginn mit dem Interview >*

Interview

1. Was ist für dich Nachhaltigkeit?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Welche Rolle spielt Nachhaltigkeit beim online-shoppen?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Wie setzt du Nachhaltigkeit beim Bestellen um?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Wie kannst du die Rolle der Nachhaltigkeit für dich einbringen/verbessern?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Welche Produkte kaufst du bevorzugt online und welche im Laden?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Warum kaufst du die genannten Produkte online?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Wobei hast du bei der Auswahl der Produkte am meisten Wert gelegt und warum?  
   (Hier bitte auf die in 6 genannten Produkte eingehen)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Amazon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Was war das letzte dass du bei Amazon bestellt hast?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Erzähle bitte, was waren deine Gefühle/Emotionen vor, während und nach dem Bestellen?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Was fiel dir bisher am besten in der Amazon App auf?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Gibt es Design-/Bedienelemente die dir bei anderen Apps positiv aufgefallen sind?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Wie würdest du vorgehen, wenn du die Nachhaltigkeit von Amazon Produkten in Erfahrung bringen möchtest?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Wie würdest du dir wünschen, dass Amazon die Nachhaltigkeit der Produkte dir näherbringen würde?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*< Bedanken ggf. Smalltalk und Beenden >*

Mit diesen Leitfaden waren wir in der Lage, unsere Fragen zu stellen und zu sehen, ob wir mit unseren Proto-Personas richtiglagen, was die Einschätzung unserer Zielgruppe angeht.

Nach der Durchführung der Interviews trafen wir uns wieder und haben folgende Ergebnisse zusammengetragen:

# Interview Auswertungen

**1.       Was ist für dich Nachhaltigkeit?**

Etwas ist nachhaltig, wenn über den gesamten Lebenszyklus die Umwelt geschont wird. Wenn weiter als nur bis zum Verkauf gedacht wird.

Nachhaltigkeit sind Dinge, die man reparieren kann und wiederholt nutzbar sind.

**2.       Welche Rolle spielt Nachhaltigkeit beim online-shoppen?**

Keine, i.d.R. weiß ich genau was ich bestellen will

Geringe Rolle, Ursprung des Produkts, Transport

**3.       Wie setzt du Nachhaltigkeit beim Bestellen um?**

Fokus auf: Material, Qualität, Erneuerbarkeit

Einzelbestellungen vermeiden, sondern eine große Bestellung tätigen mit den Produkten, die man braucht.

**4.       Wie kannst du die Rolle der Nachhaltigkeit für dich einbringen/verbessern?**

Mehre auf die Herkunft und den Herstellungsprozess achten.

Höchstens Eigenrecherche über Herstellerinfo

**5.       Welche Produkte kaufst du bevorzugt online und welche im Laden?**

Lebensmittel, Drogerieartikel, Möbel und (Elektrogeräte) im Laden.

Wenn es nicht im Laden gibt, Kleidung und Nahrungsergänzungsmittel kaufe ich online.

Online: ​​Kleinteile, Dinge die bei Ankunft einen geringen Überraschungseffekt haben könnten

**6.       Warum kaufst du die genannten Produkte online?**

Sondergrößen, Mengen oder bestimmte Marken gibt es nur online und selten im Laden

Außerdem erhält man vor Ort leider wenige Informationen über das Produkt.

Bequemlichkeit

Klamotten: Da Preis Leistung meistens immer passt und die Lieferung schnell ist und es vor Ort leider meist teurer ist.

**7.       Wobei hast du bei der Auswahl der Produkte am meisten Wert gelegt und warum?**

**(Hier bitte auf die in 6 genannten Produkte eingehen)**

Klamotten: Preis/Leistung, gute Qualität und Passform.

Preis/Leistung

Verfügbarkeit

Positive Rezensionen anderer Kunden

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Amazon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8.       Was war das letzte, dass du bei Amazon bestellt hast?**

Terminkalender, Geburtstagsgeschenk, T-Shirt von S.Oliver, Omega 3 Kapseln

**9.       Erzähle bitte, was waren deine Gefühle/Emotionen vor, während und nach dem Bestellen?**

Vor:

gestresst, (Geburtstagsgeschenk → eilig)

zufrieden, neutral

neugierig und gespannt, aber genervt, wenn man nichts findet

Während:

Höchst konzentriert und genervt, weil kein Prime hat

Aufgeregt (im positiven Sinne)

Angst, dass es nicht pünktlich ankommt, da es ein Geburtstagsgeschenk war

Danach:

Unsicher, ob enttäuscht oder bestätigt wird / ob alles unbeschädigt, verunsichert klappt alles so

Erleichtert, Glücklich wegen schneller Lieferung

**10.   Was fiel dir bisher am besten in der Amazon App auf?**

Menübalken, der mir alle wichtigen und relevanten Themen bereitstellt

Übersichtliche Icons z.B. für mein eigenes Konto

Meine getätigten Bestellungen sind schnell und gut ersichtlich.

Einkaufslisten-Funktion: Organisation seiner Einkäufe

Amazon “Best-Choice” Markierung

Bestellbutton gut hervorgehoben, man weiß, dass jetzt bestellt wird

**11.   Gibt es Design-/Bedienelemente die dir bei anderen Apps positiv aufgefallen sind?**

    Netflix: Kategorien wurden gut und anschaulich dargestellt. Vorschau Bilder der Filme und Serien sind interessant und ändern sich immer wieder. Trailer Vorschau gefällt mir auch, sowas könnte man z.B. auch bei Amazon umsetzen und ein Produktvideo erstellen

**12.   Wie würdest du vorgehen, wenn du die Nachhaltigkeit von Amazon Produkten in Erfahrung bringen möchtest?**

Nachschauen, ob man das gesuchte Produkt und Informationen auch direkt auf der Herstellerseite findet

Produktbeschreibung auf Amazon durchlesen, viele Hersteller schreiben Details zum Herstellungsort, Material etc. dazu

Kundenbewertungen in Bezug auf Nachhaltigkeit durchgehen

Nach verfügbaren Ersatzteilen suchen.

**13.   Wie würdest du dir wünschen, dass Amazon die Nachhaltigkeit der Produkte dir näherbringen würde?**

Liefer- Details wie z.B. Versanddatum besser ersichtlich machen (im Warenkorb). Damit mehrere Produkte zusammen geliefert werden und nicht einzeln. Nicht immer möglich.

Erweiterung des Produktsortiments und mehr Auswahl anbieten, welche auf Nachhaltigkeit Wert legen.

Schon bei der Produktübersicht vielleicht eine Art Ampel einbauen die eine Farbe hat entsprechend der Umweltverträglichkeit. Auch zu beachten die verschiedenen Stationen entlang des Lebenszyklus des Produkts mit den Farben der Ampel zu bewerten. Könnte als aufklappbarer Button gemacht sein.

Nachhaltigkeitsfilter und im Voraus Nachhaltige Produkte markieren (wie Amazon Prime) , ohne die Produktbeschreibung lesen zu müssen.

Mit einer kleinen Infotabelle mit den Wichtigsten Informationen zur Nachhaltigkeit in der Nähe des Preises. Infotabelle könnte ähnlich wie die Nährstofftabelle sein. Die Informationen sollten zentral erhoben werden von Amazon oder einer anderen Organisation und sollten vollständig sein. Keine Informationen dürfen ausgelassen werden.

Erhobene Daten der Befragten:

Alter: 18,20,25, 25,28 J

Männlich: 3 Stk. Weiblich: 2 Stk.

Tätigkeit: Producer, Sachbearbeiter, Studentin, Azubi 2 Stk.

Fam. Stand: ledig alle

Stadt: Tübingen, Reutlingen, Sindelfingen, Stuttgart