Shadowing

Shadowing ist eine Methode zur Gewinnung einer weiteren Perspektive auf das Nutzererlebnis.

Das Shadowing ist vergleichbar mit der "Teilnehmenden-Beobachtung" aus der Soziologie. Ohne Einzugreifen oder zu Kommentieren wird ein Vorgang beobachtet und dokumentiert. Durch die Außenperspektive ist es möglich sehr ganzheitlich auf kleine Reaktionen zu achten: ein Stirnrunzeln, ein Lächeln, ein Zögern. So wird eine sehr differenzierte Analyse eines Service ermöglicht.

Was gibt es zu beachten?

Es ist hilfreich, andere Nutzer:innen im Shadowing zu beobachten, als diejenigen, die vorher bereits eine Customer Journey durchlaufen haben, um weitere ungetrübte Eindrücke zu erhalten

Beispiel

Anzahl Teilnehmer:

1 Beobachter:in kann evtl. eine Gruppe von 1 bis zu 12 Personen beobachten

Dauer:

variiert je nach Dienstleistung

Aufwand:

Vorbereitung gering, Nachbereitung variiert je nach Art des Service und nach Tiefe der Analyse

Schwierigkeitsgrad:

Einsteiger

Formulieren Sie ein Ziel, z.B Beantragung eines Personalausweises

Aktion 1

Termín vereinbaren

Hier notieren: Name der Person, kurze Beschreibung der Person z.B. Alter, Beeinträchtigungen, digitale Affinität etc.

Mann, 32 Jahre alt hohe digitale Affinität sehr wenig Zeit ungeduldig Hier notieren:

Was unternimmt die Person?
Was könnte sie empfinden?
Wie findet die Person sich hier zurecht?
Bewerten Sie die Situation:

- © Findet schnell eine Telefonnummer auf website
- 😩 lange Wartezeit in Tel.-Schleife

(1)

Hier notieren:

Spontane Ideen, Erkenntnisse, Fragestellungen

Warum Termín nur telefonísch?



Ziel:	Touchpoint 1	Touchpoint 2	Touchpoint 3	Touchpoint 4
Name der Person: Beschreibung:	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?			
	©	©	©	©
	8	⊗	8	8
		⊖	⊜	⊜
	Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse
		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
	Touchpoint	Touchpoint 6	Touchpoint 7	Touchpoint 8
•				
	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?			
	©	(a)	©	©
	8	8	8	8
	⊜	⊖	⊜	⊖
	Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse

