

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 <i>Termin vereinbaren</i>
Hier notieren: Name der Person, kurze Beschreibung der Person z.B. Alter, Beeinträchtigungen, digitale Affinität etc. <i>Mann, 32 Jahre alt hohe digitale Affinität sehr wenig Zeit ungeduldig</i>	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 😐 Hier notieren: Spontane Ideen, Erkenntnisse, Fragestellungen <i>Warum Termin nur telefonisch?</i>

Ziel:	Touchpoint 1	Touchpoint 2	Touchpoint 3	Touchpoint 4
Name der Person: Beschreibung:	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?
	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?	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?	Was unternimmt die Person? Was könnte sie empfinden?
Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse	Spontane Ideen, Erkenntnisse