



# Verstehen und beobachten

Taucht in den Kontext der Aufgabenstellung ein und lernst eure Kunden und Nutzer kennen. Wer und wie ist er? **Recherchiert, geht raus, erlebt und fragt warum?**

Um welches Thema geht es? \_\_\_\_\_

(z.B. Die Mülltrennung soll verbessert werden)

## Interview (Phase 1)

Interviewt eure Gesprächspartner und findet möglichst viel heraus. Wie, wo und wann hat er mit dem Thema zu tun? Welche Gefühle, Erlebnisse und Geschichten sind für ihn mit dem Thema verbunden?

## Interview (Phase 2)

Vertieft und hakt nach. Fragt „Warum?“ und ergründet die Beweggründe des Gesprächspartners tiefer. Seid empathisch.  
(z.B. Warum ist es dir so wichtig, dass...? Was ärgert dich daran und warum? Was wünschst du dir und warum?)



## Verstehen und beobachten

Taucht in den Kontext der Aufgabenstellung ein und lernt eure Kunden und Nutzer kennen. Wer und wie ist er?

### Seht hin!

Beobachtet vor Ort eure Zielgruppe in Bezug auf das Thema. Gewinnt dabei die Empathie, die nötig ist, um zu erfahren, was bestimmte Produkte oder Services für eure Zielgruppe bedeuten. Fühlt euch ein und schlüpft in ihre Haut. Visualisiert eure Beobachtungen.

