

Talktails

Mit Interviews Erfahrungen, Bedürfnisse und Wünsche von Nutzer:innen herausfinden



Zeitraumen

1-2 Arbeitstage

Teilnehmer:innen

3-8

Aufwand



Zutaten

- Vorlage mit Kategorien in Zeilen
- *Analog:* White-Board
- *Digital:* Miro oder Figma

Rollen

- Expert:innen für den Prozess
- Moderator:in (optional)

Mehr Wissen:



Was steckt drin?

Durch Interviews tauchst du tief in die Perspektive von Bürger:innen oder relevanten Akteur:innen ein. Sie helfen dir, Erfahrungen, Bedürfnisse und Wünsche jenseits von Annahmen, Statistiken und Vorschriften zu verstehen. Interviews zeigen, wo Menschen im Kontakt mit Behörden überfordert sind oder scheitern – Erkenntnisse, die in quantitativen Daten oft unsichtbar bleiben.

Interviews heißt: Strukturierte Forschung und Vertrauen und Nähe aufbauen in einem. Beim qualitativen Interview nimmst du dir Zeit für dein Gegenüber und erzeugt so tiefe, kontextreiche Einsichten. Bei Interviews geht es um das Erforschen von Gedanken und Erfahrungen.

Warum Interviews?

Interviews machen sichtbar, welche Hürden in der Nutzung bestehen, welche Erwartungen enttäuscht werden oder wie Vertrauen entsteht – und geben jenen eine Stimme, die in standardisierten Prozessen oft übersehen werden. Gerade in einem System, das für alle funktionieren muss, helfen Interviews dabei, Vielfalt abzubilden, Empathie zu entwickeln und den Service nicht nur effizienter, sondern auch menschlicher zu gestalten.



Eine Initiative des
Studiengangs Public Design

htw