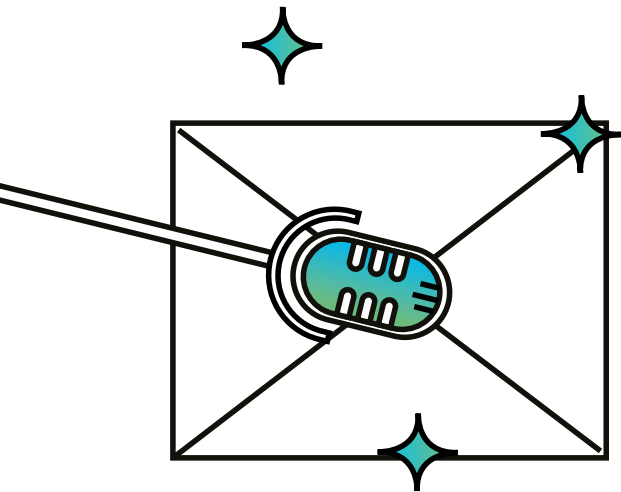


# Die Fragen Reise

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



**Zeitraumen**

~1 Arbeitstag

**Teilnehmer:innen**

2-8

**Aufwand**



## Materialien

- Aufnahme-Dokumentationsgerät
- Notizblock
- Gesprächsleitfaden
- Einverständnisklärung

## Rollen

- Expert:innen für den Prozess
- Fragestellende + Zuhörende
- Dokumentator:in (optional)

## Mehr Wissen:



## Warum Interviews?

Ein Interview ist ein geführtes Gespräch, um an wertvolle Informationen und persönliche Einblicke zu kommen. Sie können sichtbar machen, 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.

## Das ist wichtig:

Die richtige Vorbereitung ist essenziell und entscheidet, ob etwas Brauchbares dabei herauskommt. Was ist das Ziel? Was wollen Sie erforschen? Mit wem ist es dementsprechend sinnvoll zu sprechen? Welches Format passt am Besten (persönlich oder online)? Um sich dann einen Gesprächsleitfaden zu erstellen, der Struktur aber auch Möglichkeit für Spontaneität gibt. Während des Gesprächs ist es wichtig eine entspannte Atmosphäre zu gestalten, aktiv und interessiert zu zuhören und nachzufragen. Die Nachbereitung setzt das Gehörte in den Kontext und macht es vergleichbar für die Weiterverarbeitung.

