

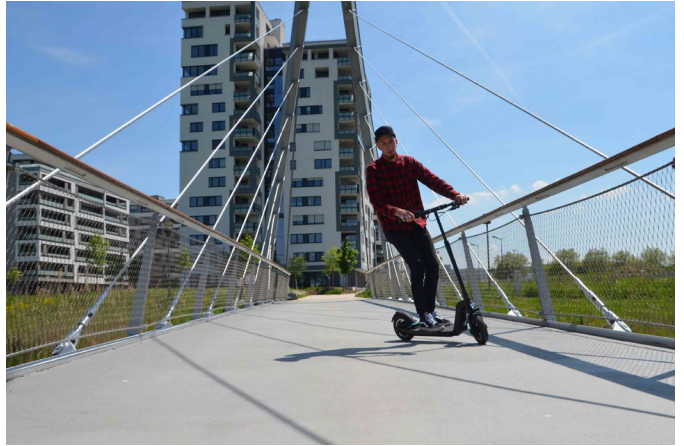
Zielstellung

Das Ziel dieses Pilotprojekts war es, mit einem KMU gemeinsam die Methode der interaktiven Fokusgruppe anzuwenden. Dabei sollte – durch einen Coaching-Ansatz – die Konzeption und Verantwortung für die Durchführung der Fokusgruppe bei dem KMU liegen. Durch die Fokusgruppe wollte die Firma yorks herausfinden, auf welche Weise sich die UX ihres Kauf-E-Scooters von Konkurrenten, auch im Vergleich zu Leih-Rollern, abhebt und welche Optimierungspotentiale hier noch bestehen.

Vorgehen und Methode

Eine interaktive Fokusgruppe besteht aus vorgegebenen Phasen, die über interaktive Elemente zum Austausch führen sollen:

1. Warm-Up: erstes Kennenlernen
2. Selbstreflektion und Status Quo: Kennenlernen der Fragestellung
3. Anforderungserhebung: Teilnehmende reflektieren über die eigenen Anforderungen
4. Impuls und Lösungsexploration: Im Impuls werden neue Reize gesetzt
5. Partizipative Lösungserweiterung: Aufbauend auf dem Impuls arbeiten Teilnehmende ihre Anforderungen ein
6. Vision: ein visionärer Zukunftsausblick liefert nochmals Kreativ-Input für die weitere Entwicklung



Ergebnisse

Zwei Mitarbeiter der Yorks GmbH moderierten den Workshop, nach intensiver Vorbereitung durch das Kompetenzzentrum.

Die Teilnehmenden konnten sich anfangs kennenlernen, austauschen und sich grafisch mit Ihrer Mobilitätsnutzung in Tabellen einordnen und bewerten. Anschließend konnten sie dann echte E-Scooter verschiedener Hersteller im Freien als Leihsystem und als Kaufvariante ausprobieren.

In den zwei letzten Phasen wurde darüber diskutiert und erörtert wie E-Scooter in das jeweils persönliche Mobilitätsportfolio Einzug nehmen könnten. Außerdem war im Fokus, unter welchen Bedingungen eher gekauft oder eher gemietet wird.



Ergebnisse

Die Mitarbeiter von yorks haben den Workshop selbst moderiert und konnten dadurch viele Erkenntnisse und auch emotionales Einfühlungsvermögen in die unterschiedlichen Nutzertypen gewinnen. Eine gut vorbereitete Nutzerevaluation, wie die interaktive Fokusgruppe, ist ein wichtiger Schlüssel zu erfolgreichen Entwicklungen und Innovationen, da sie zu mehr Nutzerzentrierung führen. Auch wenn diese Methode etwas mehr Vorbereitung in Anspruch nimmt, spart das Projektteam im Nachgang viel Ressourcen bei der Evaluation der Ergebnisse, da die Teilnehmenden aktiv im Gestaltungsprozess Resultate ausarbeiten.



Im Anschluss wurden im Team zwischen yorks und dem Kompetenzzentrum die Ergebnisse durch Empathy Maps (Bedürfnis-Persona-Poster) weiter aufbereitet. Diese Poster sind eine dauerhafte Erinnerung, so dass auch bei künftigen Entwicklungsprojekten die unterschiedlichen Nutzerperspektiven einfach in Betracht gezogen werden können.

Weitere Informationen:

<https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/pilotprojekt-yorks>

Ansprechpartner: Doris Janssen, d.janssen@kompetenzzentrum-usability.digital

Über Yorks

Seit Mai 2019 sind Elektro-Tretroller in Deutschland im öffentlichen Straßenverkehr auf Fahrradwegen und im Ausnahmefall auf der Fahrbahn zugelassen. Nicht nur deshalb interessiert dieses Thema viele Pendler oder diejenigen, die eine Alternative zu den bekannten Fortbewegungsmethoden suchen. Neben E-Scooter-Anbietern im Leihsystem will die Yorks GmbH einen Premium-Elektro-Scooter auf den Markt bringen, welcher dann im Einzelhandel zur Verfügung stehen soll. Das Kompetenzzentrum Usability hilft in diesem Zuge, wichtige Erkenntnisse von E-Scooter Nutzern zu gewinnen, um diese für die Weiterentwicklung des Produktes Yorks Elite e1 einfließen lassen zu können.



*Dominik Neyer,
Yorks GmbH*

„Es ist nicht so entscheidend, was wir wollen, sondern was der Kunde will“



*Tom Köhler
Yorks GmbH*

„Die Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum verschärfte meinen Blick auf die nutzerzentrierte Produktentwicklung“