

Kundenbefragung versus Kundenbeobachtung

Was den Unterschied ausmacht

Befragung

Beobachtung

Menschen können kein Bedürfnis äußern, von dem sie nicht wissen, dass es technisch machbar ist.

1

Mit Bedacht ausgewählte Beobachter, zum Beispiel Entwickler mit Gespür für Kundenorientierung, wissen ganz genau, was das Unternehmen leisten kann, vor allem auch in technischer Hinsicht.

Wir Menschen sind gewöhnlich sehr unzuverlässige Berichterstatter, wenn es um unser eigenes Verhalten geht.

2

Beobachter verfolgen tatsächliche Handlungsweisen, nicht Berichte darüber. Sie können direkt einhaken, wenn ein Verhalten beobachtet wird, das ungewöhnlich oder verbesserungswürdig scheint.

Menschen neigen zu Antworten, von denen sie glauben, dass sie erwartet würden oder erwünscht seien.

3

Produkt- oder Servicenutzer müssen nicht auf mündliche Fragen antworten; sie geben nonverbale Hinweise auf Ihre Gefühle und reagieren durch Körpersprache, ergänzt um spontane, aber nicht verlangte Äußerungen.

Menschen können sich meist nichts ins Gedächtnis zurückrufen, was sie gegenüber immateriellen Eigenheiten von Produkten oder Dienstleistungen empfunden haben.

4

Die Nutzung des konkreten Produkts (oder eines Prototypen) oder die Erfahrung mit einem Service, für das/für den eine Innovation entwickelt wird, reizt zu Äußerungen über immaterielle Aspekte wie Gerüche oder Empfindungen, die mit der Nutzung einhergehen.

Die Vorstellungen von Menschen - und daher auch ihre Wünsche - werden durch Ihre Erfahrungen begrenzt. Dass es in Ihrem Lebensumfeld Unzulänglichkeiten und Mängel gibt, nehmen Menschen als ganz normal hin.

5

Geschulte, fachlich versierte Beobachter sind in der Lage Lösungen zu erkennen für unausgesprochene Wünsche und Bedürfnisse.

Fragen sind häufig nicht frei von Vorurteilen und spiegeln dadurch unbewusste Annahmen des Fragestellers wider.

6

Beobachtung ist nicht ergebnisorientiert und kann sehr vielfältig sein. Geschulte Beobachter sind bemüht, Voreingenommenheit herauszufiltern, die in die Beobachtung anderer eingeflossen sind.

Befragungen unterbrechen den normalen Lauf der Dinge, die Menschen verrichten.

7

Obwohl Beobachtung nahezu niemals völlig unauffällig ist, unterbricht sie die normalen Tätigkeitsabläufe doch weniger als eine Befragung.

Befragungen machen Möglichkeiten zunichte, dass Produkt- oder Servicenutzer Innovationen vorschlagen.

8

Feldbeobachter stoßen oft auf Innovationen oder Workarounds der Nutzer, die sich übernehmen und noch verbessern lassen.