

WIE KÖNNEN WIR-FRAGE

Beachten Sie Folgendes bei der Formulierung von WKW-Fragen:

1. Eine gute Frage nennt eine präzise Zielgruppe. Mit Hilfe der Frage möchten wir uns eine Nutzerin so detailliert wie möglich vorstellen, das unterstützt die fokussierte Ideenentwicklung. Deshalb definieren wir die adressierte Zielgruppe präzise. Negativbeispiel: Wir können wir die ideale Lösung für alle Kunden entwickeln?

2. Eine gute Frage beschreibt ein nutzerzentriertes Problem und nicht dessen Lösung. Die Frage bietet eine größtmögliche Offenheit bei der Ideenentwicklung. Um die Ideenvielfalt zu fördern, vermeiden wir es bereits Lösungsansätze zu nennen oder suggestiv in eine bestimmte Richtung zu leiten. Negativbeispiel: Wie können wir das Problem mit Hilfe einer Smartphone-App lösen?

3. Eine gute nutzerzentrierte Frage verweist auf den entstehenden Mehrwert, der durch die Lösung für die Zielgruppe entsteht, und nicht für das Unternehmen. Oft basiert dieser Mehrwert auf einer echten Erkenntnis aus der Nutzerrecherche. Negativbeispiel: Wie können wir mehr Produkte an unsere Zielgruppe verkaufen, so dass der Umsatz steigt?

Wie können wir

1. Ergänzen Sie präzise die adressierte Zielgruppe bzw. den/die Nutzer*in der Lösung.

dabei unterstützen / sensibilisieren / helfen

2. Wählen oder ergänzen Sie ein passendes Verb und die Herausforderung. Gehen Sie auch auf die Situation ein, in der diese Herausforderung auftritt.

, so dass

3. Ergänzen Sie den Mehrwert, der durch die Lösung für die Zielgruppe entsteht. Bauen Sie auf einer Erkenntnis aus der Nutzerrecherche auf.

?

Beispiel:

Wie können wir Touristen ohne Deutschkenntnisse dabei unterstützen beim Berlin-Besuch den Öffentlichen Nahverkehr zu nutzen, sodass sie die passende Fahrkarte für Ihren Aufenthalt auswählen, und so weniger Probleme bei der Nutzung (z.B. Fahrkartenkontrolle) auftreten?