

- Was ist Fly On The Wall?

Eine stille Beobachtungsmethode, bei der ihr Nutzer:innen in ihrem natürlichen Kontext beobachtet, ohne mit ihnen zu interagieren. Dadurch entstehen unverfälschte Einblicke in Verhalten, Routinen und Bedürfnisse.

Impuls: Was beobachten wir wirklich – und was interpretieren wir nur?

Projektstufe: Exploration  
Schwierigkeitsgrad: ●○○○○  
Aufwendigkeitsgrad: ●●○○○  
Kostenpunkt: niedrig

→ Einzel oder Team | 20–45 Minuten |  
Template (Ausgedruckt), Stifte ebenfalls digitale Tools möglich

So geht's →

**Beobachtungssituation festlegen.**

Entscheidet, welche Situation ihr beobachten möchtet (z. B. Nutzung eines Services, Alltagssituation, Interaktion mit einem Produkt).

**Nehmt eine passive Rolle ein.**

Beobachtet aus der Distanz, ohne einzugreifen, zu helfen oder Fragen zu stellen. Ihr seid „unsichtbar“ wie eine Fliege an der Wand.

**Achtet auf tatsächliches Verhalten.**

Notiert, was Nutzer:innen wirklich tun – besonders dort, wo es vom Gesagten oder Erwarteten abweicht.

**Beobachtet emotionale Reaktionen.**

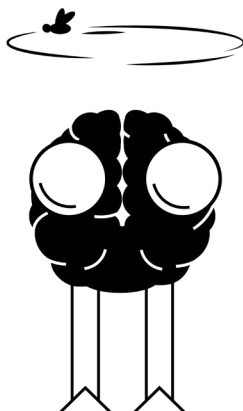
Achtet auf Momente von Unsicherheit, Frustration, Freude oder Überraschung. Emotionen zeigen oft, wo Chancen oder Hürden liegen.

**Bezieht den Kontext mit ein.**

Notiert äußere Einflüsse wie Umgebung, andere Personen, Ablenkungen oder genutzte Tools, die das Verhalten beeinflussen.

**Reflektiert die Beobachtungen im Team.**

Besprecht anschließend gemeinsam, welche Muster auffallen und was diese über Bedürfnisse, Probleme oder Chancen verraten.



→ Was tun die Nutzer:innen tatsächlich – im Gegensatz zu dem, was sie sagen würden?  
(Beobachtet Verhalten, das oft unbewusst oder ungefiltert stattfindet.)

→ Welche Routinen, Abkürzungen oder improvisierten Lösungen fallen auf?  
(Hinweis auf Pain Points oder unbefriedigte Bedürfnisse.)

→ An welchen Momenten zeigen Nutzer:innen Unsicherheit, Frustration oder Überraschung?  
(Emotionale Reaktionen als Indikator für Probleme oder Chancen.)

→ Welche Umweltfaktoren beeinflussen das Verhalten sichtbar – positiv oder negativ?  
(Kontextfaktoren verstehen: Umgebung, Ablenkungen, Tools, Personen.)