

Bild: Megan Gesler auf unsplash.com

Climate Rebels hat sich zur Aufgabe gemacht, Nutzer*innen Wege aufzuzeigen, wie sie beim Kauf von Produkten den entstandenen CO₂-Fußabdruck kompensieren können. In diesem Pilotprojekt gelang es durch eine Bedarfsanalyse mit 1.358 Teilnehmenden einzelne Nutzergruppen zu identifizieren. Anschließend wurde mit Hilfe einer Fokusgruppe die Anforderungen hinsichtlich klimaneutraler Produkte und Dienstleistungen spezifiziert.

Zielstellung

- Konkretisierung von Nutzergruppen mit ihren jeweiligen spezifischen Anforderungen durch eine Bedarfsanalyse
- Informationsaufbereitung und -darstellung der CO₂-Kompensation beim Kauf von Produkten und Dienstleistungen

Vorgehen und Methode

In dem Auftaktworkshop wurden die bisherigen UUX-Aktivitäten, avisierte Zielgruppe und geplanten Funktionalitäten zusammengetragen. Um die Bedürfnisse und Erfordernisse potenzieller Nutzer*innen zu explorieren, wurde eine Bedarfsanalyse durchgeführt. In einer Fokusgruppe erfolgte im nächsten Schritt die Spezifizierung der Anforderungen klimaneutraler Produkte und Dienstleistungen. Diese wurden in einer Customer Journey aufbereitet, die die verschiedenen Kontaktpunkte eines potenziellen Kunden darstellt, bevor diese sich für den Kauf eines Produktes/ einer Dienstleistung entscheidet. Abschließend wurden die Schulungsunterlagen für Klimaschutzbeauftragte in Unternehmen analysiert und Verbesserungsvorschläge zusammengetragen.

Persona Expert



<https://unsplash.com/photos/5jWRNG0aYI>

Gregor Fichtenwald

Freiberuflicher Fitnesstrainer

Verhalten

- Legt besonders viel Wert auf hochwertige Nährstoffe bei Lebensmitteln
- ist sportlich sehr aktiv und fährt überall mit dem Fahrrad hin
- ist viel an der frischen Luft
- Hat ehrenamtlich ein soziales Projekt zur Waldaufforstung in Guatemala unterstützt
- Veganer

Pain Points

- Würde gerne mehr soziale Projekte begleiten, hat dafür zu wenig Kapazität
- Besucht gerne andere Kulturen, jedoch hat das Fliegen einen zu hohen CO₂-Ausstoß

Needs

- Mehr Regularien von der Regierung, vor allem gegenüber der Fleischproduktion
- In der Schule und auch die Unternehmen sollten das Thema nachhaltige Lebensmittel stärker verfolgen und Sensibilisierungsmaßnahmen erreichen

Persona „Experte“

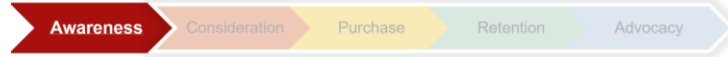
Ergebnisse

Aufgrund der Bedarfsumfrage mit 1.358 Teilnehmenden, konnten spezifische Personas und Anti-Personas erstellt werden. Das Ergebnis der Fokusgruppe war eine detaillierte Anforderungsliste für die Funktionalitäten klimaneutraler Produkte und Dienstleistungen. Anhand des Beispiels „Fliegen“ wurde eine Customer Journey erarbeitet, um die Informationsdarstellung der CO₂-Kompensation für die Nutzer*innen bei einzelnen Kontaktpunkten aufzuzeigen. Des Weiteren wurden die Schulungsunterlagen für Klimaschutzbeauftragte im Unternehmen optimiert.

„Durch die Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Usability konnten wir von dem Expertenwissen und Know-how von Eurem hochqualifizierten Team profitieren. Das war für uns extrem wertvoll, weil wir diese Expertise selbst nicht im Team hatten, die Inhalte aber entscheidend für den Unternehmenserfolg sind. Die Kommunikation war hervorragend - freundlich, schnell und kompetent. Wir konnten uns auf Euch in der Abwicklung des Projekts zu 100% verlassen und ihr beherrscht Euer Themengebiet.“

*Dr. Helena Ponstein,
Gründerin Climate Rebels*

Customer Journey – Flug (1/5)



Digitale Touchpoints

Social media	Dort wo Fluggesellschaften ihre Werbung platzieren, wirbt Climate Rebels, dass der Flug klimaneutral ist, wenn die Kunden, dass dazu buchen. (mögliche Keywords für die Werbeschaltung: flight, journey, holiday,...)
Google Suche	Climate Rebels Website in Google Suche recht weit nach oben ranken lassen bzw. auf Partner Webseiten verlinken lassen.
Youtube Suche	Videos erstellen oder Kanäle von Influencern zu dem Thema „Nachhaltigkeit zur Mobilität“ unterstützen

Physikalische Touchpoints

Konferenzen, Messen, PR	Vorstellung der Dissertation von Helena
Politik	Steuer für Zugfahrten geringer; Steuer für Flüge erhöhen.

Customer Journey „Buchen eines Fluges“

Climate Rebels

Der vom Menschen verursachte Klimawandel ist eine der größten Herausforderungen des 21. Jahrhunderts. Climate Rebels ist eine Organisation die sich zum Ziel gesetzt hat, den Klimawandel auf ein erträgliches Maß einzudämpfen, indem sie Wege aufzeigt den CO₂-Fußabdruck zu verringern. Dafür kooperieren sie unter anderem mit einem Projekt zum Schutz des Regenwalds, um beim Kauf eines Produktes oder Dienstleistung, den erzeugten CO₂-Fußabdruck zu kompensieren.

Ansprechpartner: Katharina Jungnickel (k.jungnickel@kompetenzzentrum-usability.de)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages