

Intro

Es ist Freitag nachmittag, als ich das Ladenlokal betrete ist es eher ruhig (Abb.1), der Eingang ist mit diversen Kartenständern zugestellt. Links von mir versucht sich eine Gruppe Eritreer auf den Stationen, die für den Internetzugang gedacht sind. Es riecht nach Druckertoner, die Stimmung ist eher gedrückt. Der ganze Laden ist zugestellt mit «Druckinseln» (Abb. 2). Aus einem Radio hinter der Theke ertönt Musik des regionalen Lokalsenders.

Ich verkrieche mich in eine Ecke, bemerke aber, wie mich eine der 5 Mitarbeiterinnen kritisch mustert. Mein Plan ist es nichts zu sagen oder zu fragen, da ich glaube, somit schon zu viel zu intervenieren.

- Der Eingang und das ganze Lokal ist sehr zugestellt.
- Internetzugang im Eingangsbereich
- Die Beratung der Kunden ist meist an der Theke.
- Zu den Druckerzeugnissen werden diverse Pappeterie-Artikel angeboten (Karten, Stifte etc.)
- Es ist im allg. ein reges kommen und gehen, was das Beobachten eher schwierig gestaltet.
- Fotostationen in einer Ecke

Erkenntnisse

- Es braucht Zeit, sich im Umfeld zurecht zu finden.
- Ankommen dauerte in meinem Fall ca. 15min. (+)s
- Wie man agieren kann oder nicht kann, hängt vom Personal ab: Ich bin nach ca. 50min. gegangen, da ich eine komische Situation verhindern wollte.
- In meinem Fall war das Personal immer mal auf der Fläche um die Geräte zu bedienen, zu helfen, oder diese auch zu «reseten».
- trotzdem sind die meisten von ihnen oft nicht betriebl.

Ich habe mir im Vorfeld Karten ausgedruckt, die ich während meiner Beobachtungen ausfülle:

123

Wo	Copy-Quick Bern	Alter	in 30	Wie	Druck eines Local Doc.
Wann	5.10.2018 14:15	Gerätschaft	händlich	Prozess	...
Wie	Shadowing?				
Wen/Was		Daten	• Personal erklärt Ablauf; Daten > USB ... • macht mehrere Aufträge • Anweisung muss von Personal kopiert werden • geht ohne es drucken.		

Diese aber auszuwerten ist ein schwieriges Unterfangen, mir fehlen eine aussagekräftige Menge sowie Daten/Zahlen. Ich habe deshalb hier ein paar Fakten zusammengefasst:

Wo: Copy-Quick Bern Bahnhof

Wann: 14:15 – 15:15

Wie: Shadowing (...)

Wen, Was: Kunden und ihren Umgang mit Druckern (...)

Alter: 15-60 Jahre

Beobachtungen

Publikum ist meist Zwischen 25-45 (90%), selten jemand älteren
Viele finden sich nicht zurecht
Es braucht oft mehrere Anläufe bis gedruckt wird.
Einige gehen ohne zu drucken, (obwohl sie es eigentlich beabsichtigten)
sicher ein Drittel braucht Beratung
Stationen sind nicht klar (...)



(Abbildung 1)



(Abbildung 2)