

„Augmented Qual“

Neue Aufarbeitung und Darreichung dank KI
für die sonst so subjektive und wortlastige Quali-Forschung

Tool-Pitch im Rahmen der WdM

07.10.2020

Wo kommen wir her?

Séissmo ist eine **qualitative** Boutique

Sehr **internationale** Forschung



Besondere Erhebungsmethode
für die UX/ CX/ Shopper Journey:
das **kognitive Interview**

sehr narrativ, bestehend aus Erzählungen
(vorwärts, rückwärts, mehrfach sequenziert)

Bisher eine Branche mit **wenig Affinität** zu KI/
Digital Text Analytics



Was haben wir uns von KI versprochen?

Syntax-Analyse (Natural Language Processing) sollte uns erlauben, **Perlen** aus großen Mengen an komplexen, unstrukturierten Texten zu finden

- ▶ Durch Systematik mehr **Sehschärfe**
- ▶ Durch Quantifizierung von Verbatims **aussagekräftigere** Insights
- ▶ **Schnellere** Ergebnisse
- ▶ Möglichkeit, **größere** Stichproben qualitativ zu verarbeiten
- ▶ **Benchmarks** mit der Zeit etablieren, eine Art „qualitative Wissensdatenbank“



Entdecken, was zählt



Mit voller Analysetiefe

Was davon eingetroffen ist, sehen Sie nun!

Beispiele typischer Inputs in die Maschine: Hunderte von Transkript-Seiten

...lieferung und ich wollte heute unbedingt Fisch machen. Deshalb bin ich zu diesem Supermarkt
...angen, weil der am Montag die frische Fischlieferung hat. Und der schmeckt immer sehr gut.

...n bin ich aufgestiegen, hatte meinen Mundschutz, meine Handschuhe, meinen eigenen
...aufskörbchen genommen. Dann habe ich schon gemerkt, waren überall gelbe Schilder „nur mit
...ndschutz kommen Sie rein“. Also das war so schon ein bisschen, why, so ein bisschen
...emmende Situation.

Sonne schien und dann kommt man bei wunderbaren Blumen vorbei, schön bunt, diese Tulpen,
...Traum. Dann habe ich gesagt, nein, heute nehme ich keine mit, ich habe schon welche, von
...ter Woche, die gehen noch gut, die blühen noch schön, und dann waren gar nicht so viele
...schen auch.

...y, der Mundschutz stört. Also da sind sehr viel ältere Dame oder Herrschaften in dem
...ermarkt. Das ist so die Wohngegend ein bisschen.

Sonne schien da draußen und ich bin wieder an den schönen Blumen vorbei und dann habe ich
...Sachen ins Auto gebracht und bin weggefahren. Das ist so ungefähr immer der gleiche Ablauf,
...ich jetzt, beim Rewe, ist es dann ... Die haben andere Reihenfolgen, aber klar, Obst und Dings
...er am Anfang.

...chmal muss ich ein paar Milch kaufen, was ja schwer ist auch und dann nehme ich aber einen
...gen, weil das kann man dann ... das geht nicht, in den Handwagen zu nehmen. Oder wenn ich
...3, dann muss ich das noch ..., oder Waschmittel sind auch ... Kaufe ich auch eigentlich im
...ermarkt. Aber da ich sehr oft gehe, fehlt immer nur ein bisschen bei uns. Also ich mache jetzt
...en Masseneinkauf einmal die Woche und ich kaufe auch sehr wenige Tiefkühl-Sachen. Es gibt
...er mal so Tiefkülfisch, Nudel-Fisch-Gerichte oder Eiscrème, manchmal im Sommer wird für
...Tiefkühler gekauft.

...kaufe auch manchmal Wein, also Rotwein, Weißwein. Im Winter Rotwein, im Sommer
...Bwein, je nachdem, was so ... Der eine hat den Riesling, der andere hat einen Chardonnay, je
...ndem, was man so ... als Erfahrungswerte, was am besten bekommt oder was am besten
...meckt.

...te kein Wein. Stimmt. Ich habe alles bekommen, was ich wollte. Bis auf das Mehl, das war das
...wierigste und den frischen Fisch, der manchmal nicht zur Uhrzeit da ist. Der kommt manchmal
...er, aber heute war ich so um 10 einkaufen. Der macht, glaube ich, so um 8 auf. Ich geh gerne in
...Frühe einkaufen. Das ist von meinem Tagesablauf auch, dass ich da am besten zurechtkomme.
...zwischen 10 und 11. Und kaufe dann sehr oft beim Bäcker dann die Brezen. Dann meistens noch
...n kleinen Spaziergang mache ich noch, das esse ich dann vor Ort.

Dann habe ich überlegt, was brauche ich sonst noch? Aber das Körbchen war schon relativ voll. Jetzt
habe ich alles für Mittagessen, Fisch, Pfannkuchen, Mehl. Dann habe ich noch Zewa, habe ich
mitgenommen. Sonst nehme ich auch eins mit Blumen, so ein bisschen was Schöneres. Aber jetzt
geht auch das einfache, ohne Muster. Das hängt bei uns nämlich so offen, so ein bisschen als Deko in
der Küche.

Dann war eine Frau mit einem riesen Einkaufswagen. Da dachte ich, nee, da stelle ich mich nicht an.
Es waren, glaube ich, 3 Kassen frei, dann habe ich mir die, die am wenigsten lang war, ausgesucht.
Dann ist es auch mit Plexiglas abgesichert. Dann habe ich mit EC-Karte bezahlt.

Dann haben wir den frischen Bäcker, ich glaube Bäckerei Münch oder so was. Dann habe ich meine
Semmel und die Brezen gekauft. Dann habe ich gesehen, da war eine ältere Dame, der ist das so
richtig schwergefallen, der Einkauf. Die hat sehr lange gebraucht, die Sachen einzupacken, und sie

etwas ab, das stimmt, vorwärts oder rückwärts. Dann bin ich wieder an den schönen Blumen vorbei
und zum Auto. Also, von rückwärts nach vorne.

Chapter 3

Die Vorgängerin hat dann so ein Trennungsbteil, wie sagt man, also zur Abgrenzung des Einkaufs
hingelegt und dann lief ..., dann hat die Kassieren das Band auf „Go“ und dann lief das. Das hat mich
irritiert, weil mein Wagen stand auch drauf und der Wagen lief dann mit. Ich konnte das dann schwer
ausräumen. ... und der Wagen und dann darf man nicht so nah zur Person und dann habe ich den
Wagen festgehalten, das war ein bisschen blöd, das dann auszuräumen.

Und dann war bei dem einen Wurst oder Fisch Etikett, konnte die Kassiererin das nicht so direkt
durch den Scanner ziehen. Es war irgendwie etwas feucht oder, das musste sie mehrmals probieren.
Dann hat es aber geklappt nach dem zweiten oder dritten Versuch. Das ging alles dann zack, zack,
schnell.

Dann, nachdem alles durchgescannt war, hat sie den Betrag genannt. Ich habe gesagt: „Ich zahle mit
Karte“. Dann hat sie wieder das eingetippt, dann habe ich mit der Karte das bezahlt, mit Geheimzahl,
ich habe die Handschuhe auch angehabt. Dann kamen die Zettel raus. Sie hat gesagt: „hier sind Ihre
Belege und noch einen schönen Tag“. Ich habe gesagt: „Danke, für Sie auch“. Aber die sind ganz
freundlich eigentlich. Dann kam schon dann wieder der Nächste, die machen das ganz gut, glaube
ich.

Das war so, an was ich mich erinnere. So war das heute. Gut, dass ich heute war, da ist die
Erinnerung leichter, wie wenn's jetzt letzte Woche, das ist dann noch schwieriger. Aktueller Einkauf
ist immer günstiger dann.

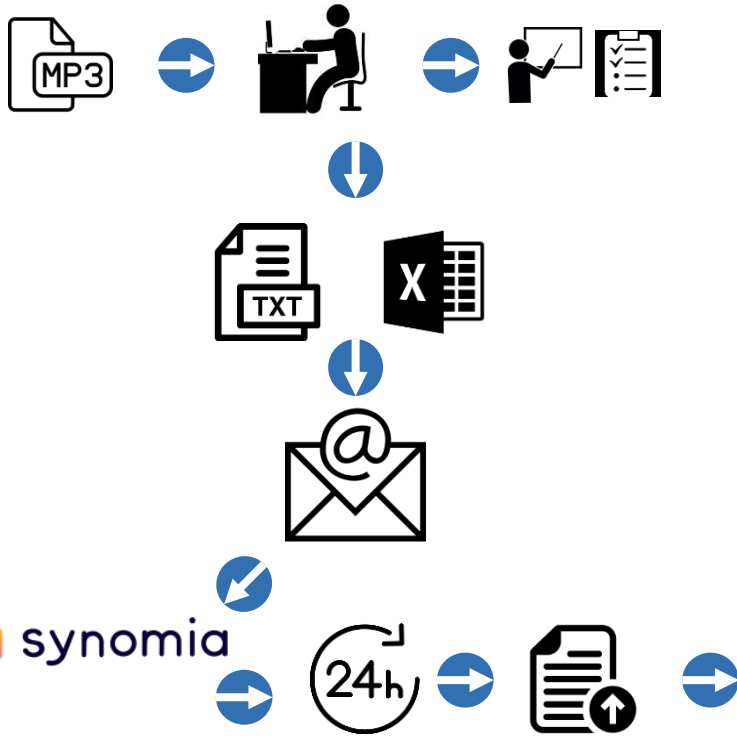
Chantier 4

Chapitre 1

A Auchan, avant-hier, le mardi 31 mars. Ça commence devant le magasin, où il y a les gens qui
attendent, pas grand monde mais quand même une petite queue, le vigile fait rentrer au fur et à
mesure que les gens sortent. J'étais avec ma copine, beaucoup étaient un par un. On voit que c'est
pas habituel par rapport à la queue devant Auchan. Il y avait un panneau triangle posé par terre :
faites la queue ici. J'étais habillé en jean tee-shirt, je m'étais habillé, j'avais enlevé mon jogging.
J'avais une liste de courses, je suis la liste de courses. On flâne un peu moins que d'habitude dans les
rayons même si on le fait quand même car tout n'est pas sur la liste. Quand même pas mal de
monde j'ai trouvé, je sais pas quels sont les quotas dans les établissements. On sent un peu de
parano, de crainte quand on croise les gens. Pas moi, moi ça me dérange pas, mais les gens ont peur
de moi, j'ai l'impression. Pour moi les courses se passent normalement, c'est plus le regard des
autres, qui fait que je sens cette peur un peu. Les rayons étaient plutôt pleins par rapport à d'autres
courses que j'ai pu faire où il manquait des trucs. J'ai pas trouvé de pain à burger. Mais y avait du PQ,
des pâtes. La caisse, il y a des marqueurs par terre, tous les mètres, mètre 50 pour nous dire, faut
attendre là, faut pas se coller à la personne de devant. La caissière portait un masque, je crois, je suis
plus sûr mais je crois qu'elle portait un masque. Après on est sorti du magasin. Le Auchan est pas
très loin de chez nous. Y a pas énormément de route à faire. Ce que j'ai pris, c'était des grosses
courses donc il y avait beaucoup de choses, on a acheté du lait, des œufs, des produits qui se
gardent, des céréales, des gâteaux, du fromage, des pains, des conserves, du shampoing, des choses
comme ça, pas alimentaires. On a fait pour un peu plus de 50€, une soixantaine d'euros.

Une dispute un peu entre gens qui travaillent là-bas, les salariés, on sentait que c'était un peu dans le
rush, des trucs qu'ils devaient faire, qu'ils avaient pas fait, une engueulade de collègues, qui est bien
symptomatique de l'ambiance, les gens sont tendus quand même d'une manière générale. Moi je
suis pas trop affecté, mes ressentis à moi, mais je vois ceux des autres.

Die auf unsere Bedürfnisse maßgeschneiderte SaaS zerlegt Verbraucher-Verbatim und entdeckt konsistente Sprach-Muster (Wort, Syntax, Grammatik)



The screenshot displays the SaaS interface. On the left is a sidebar menu with options: Accueil, Favoris, Analyse, Plan de code, Verbatim, Mots-clés, Saillances, Variables, Thèmes, Croisements, Datafacts, Pages, and Paramètres. The main area shows search filters and results.

FILTRES SUR LES MOTS-CLÉS

- Périmètre: Tout
- Voir: Mots-clés non supprimés
- Périmètre de contenu idéal: Tout
- Thème: []
- Sous-thème: []
- Sentiment: Tout
- Présents dans des verbatim du focus: []
- Catégories grammaticales: Nom, Syntaxme prépositionnel, Sy...
- Cluster: []
- Longueur: min max

FILTRES SUR LES COLONNES

- Croiser les mots-clés avec: Corpus
- min max

FILTRES AVANCÉS

- Mode d'affichage: Tableau
- Affichage des colonnes: []
- Filtres enregistrés: []

MOTS-CLÉS TROUVÉS 17 026

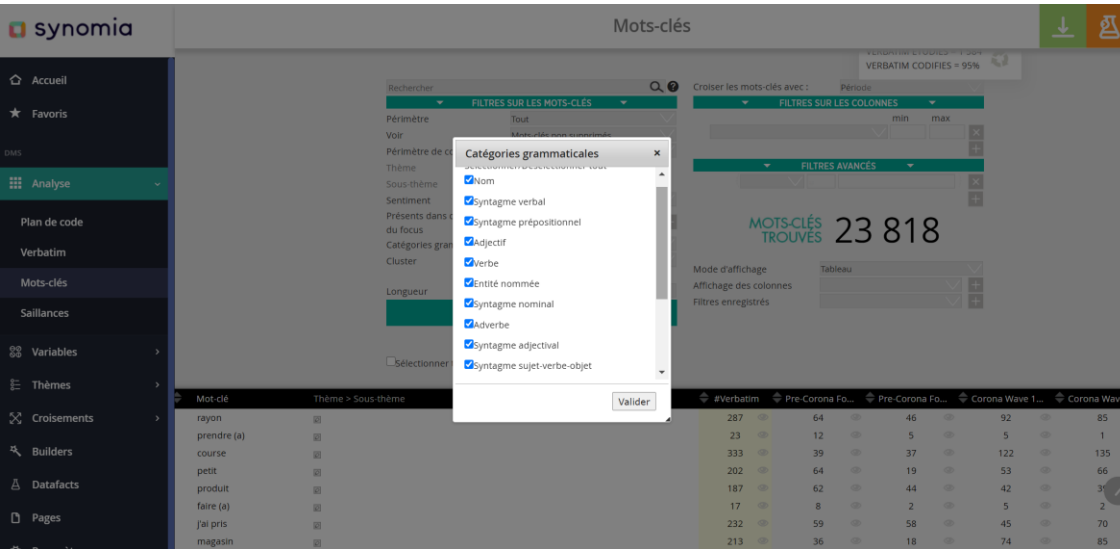
RECHERCHER

Selectionner tout (17 026 mots-clés)

Mot-clé	Thème > Sous-thème	#Verbatim	Web	Score sémantique
cheveu	[]	590	590	10 000
les cheveux sont	[] Résultat cheveux > My default sub-theme	91	91	6 638.69
produit	[]	340	340	6 145.10
faire (a)	[]	18	18	5 797.60
avoir les cheveux	[]	99	99	5 648.07
salle de bain	[] Salle de bain > My default sub-theme	98	98	5 642.97
coloration	[]	236	236	4 969.63
couleur	[]	223	223	4 406.92
petit	[]	184	184	3 273.46
mettre le produit	[] Application (coloration) > My default sub-theme	35	35	2 980.19
minute	[] Minutes/ heures > My default sub-theme	137	137	2 917.11
j'ai les cheveux	[]	72	72	2 812.30
shampooing	[] Shampooing > My default sub-theme	122	122	2 758.38
cheveux secs	[]	18	18	2 504.96
soin	[]	144	144	2 408.28

Verbatims werden zu einer neuen Währung mit Gewicht

Für uns fundamental (und wohlwissend entgegen dem dominanten Diskurs): Codierung und Themenanalysen werden von Menschen gemacht



The screenshot shows the 'synomia' software interface. On the left is a sidebar with navigation options: Accueil, Favoris, Analyse (selected), Plan de code, Verbatim, Mots-clés, Saillances, Variables, Thèmes, Croisements, Builders, Datafacts, Pages. The main area is titled 'Mots-clés' and displays a list of keywords under the heading 'MOTS-CLÉS TROUVÉS 23 818'. A modal window titled 'Catégories grammaticales' is open, showing a list of grammatical categories with checkboxes: Nom, Syntagme verbal, Syntagme prépositionnel, Adjectif, Verbe, Entité nommée, Syntagme nominal, Adverbe, Syntagme adjectival, and Syntagme sujet-verbe-objet. The background shows a table with columns for 'Mot-clé', 'Thème > Sous-thème', and several data columns.

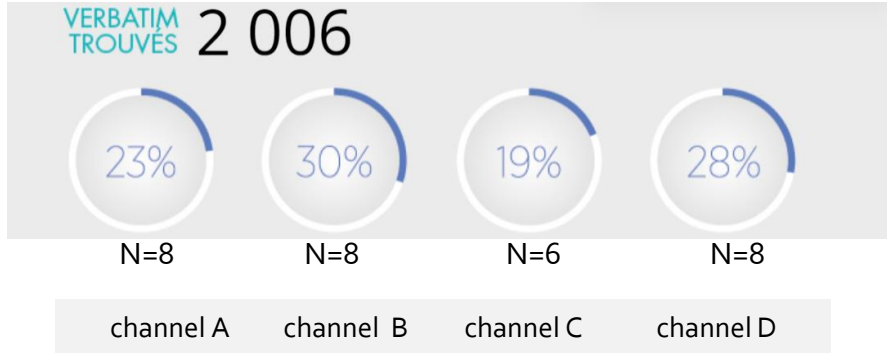
Automatische Codierung funktioniert für Customer Feedback Management oder offene Fragen von **standardisierten** Studien.

Allerdings sind unsere **Ad Hoc** Projekte immer **sehr spezifisch**. Der automatischen Codierung fehlt es an **Relevanz** und **Granularität**.

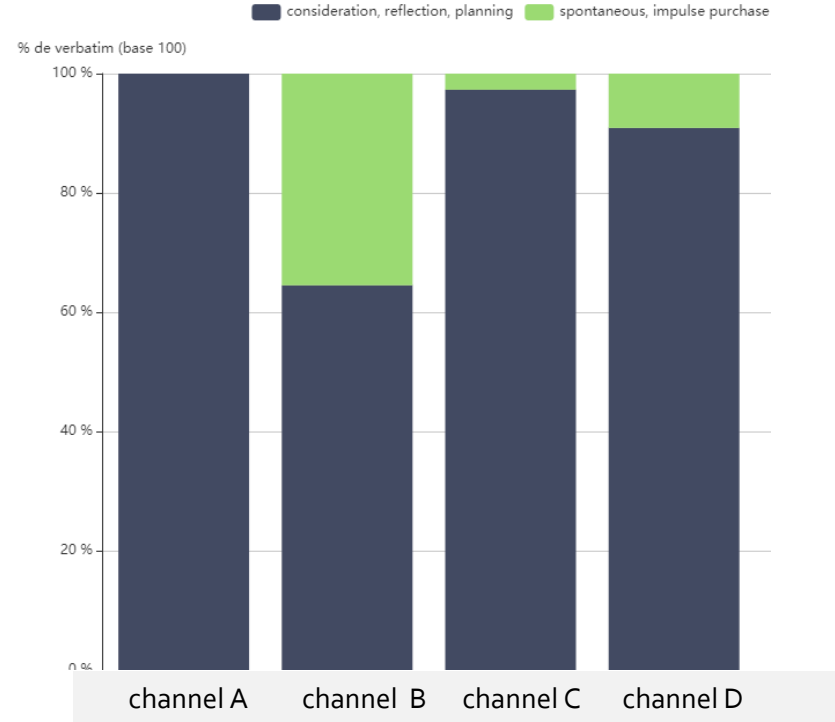
Viel wertvoller für uns ist: Die Maschine lässt uns **spitzfindig** werden! Sie macht uns auf **Merkmale** und **Muster aufmerksam**.

Dann **verifizieren** wir, ob diese eine Muster eine **Bedeutung** haben und auf die konkrete Fragestellung einen Teil der Antwort liefern.

Die Quantifizierung des gesprochenen Wortlauts ist ein erster Hinweis auf emotionale Dichte – ganz egal, welches Sentiment dazu verlinkt ist

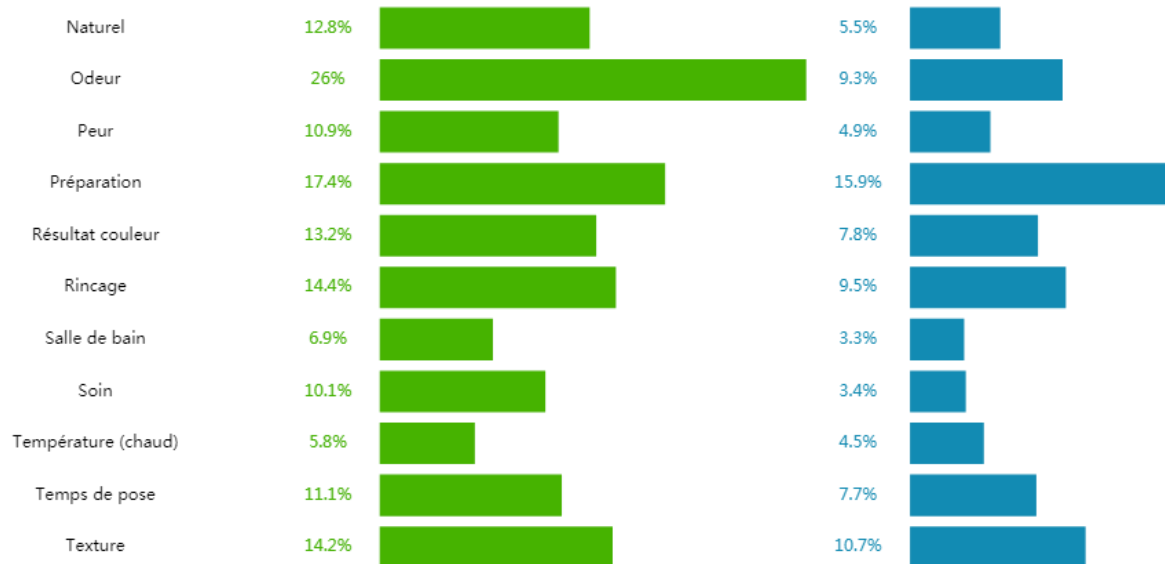


Mehr Impulsivität im Kanal B, der die Shopper am meisten reden/ aufleben lässt



Möglichkeiten des stringenten Vergleichs

– trotz qualitativen Ursprungsmaterials

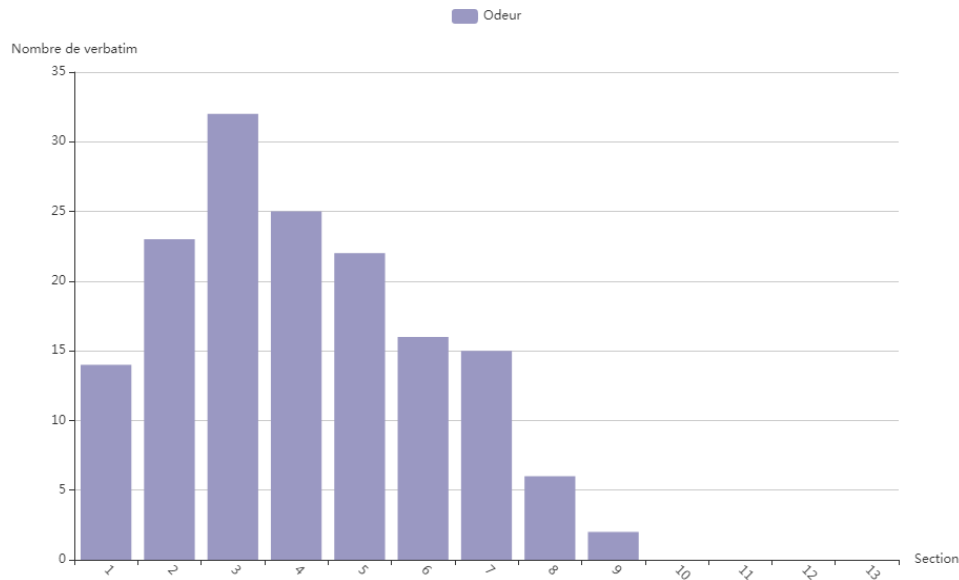


Hier: zwei unterschiedliche Formeln

Périmètre : 3536 verbatim



Darstellung der Erlebniskurven und bedeutsamen Themen entlang der User Experience



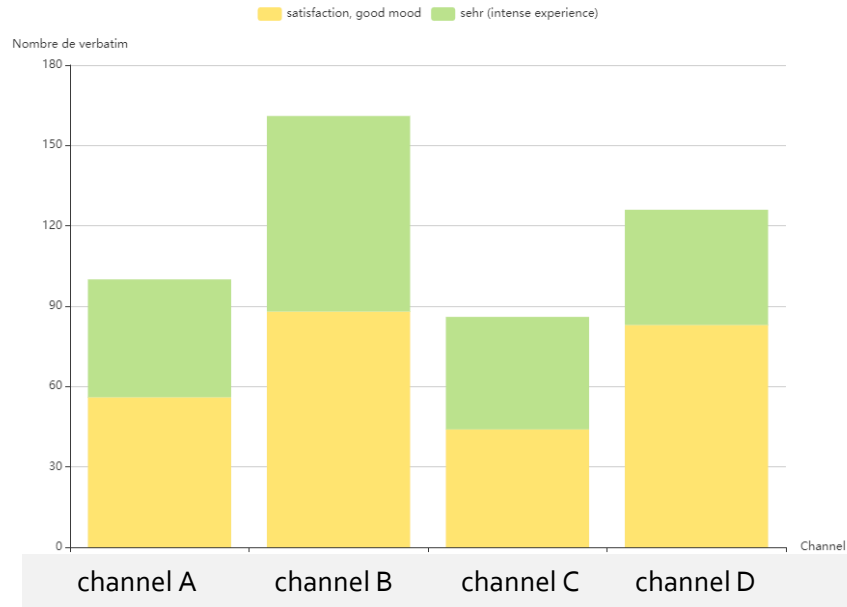
Hier: Rolle des Dufts während einer bestimmten Art von Coloration

Périmètre : 463 verbatim
- Themes = Odeur
- Section = 1, 10, 11, 12, 13, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9



Banale Wörter, die wir sonst übersehen: Nicht nur Verben und Satzbau verraten unsere Gefühlslage, sondern auch Adverbien und Füllwörter

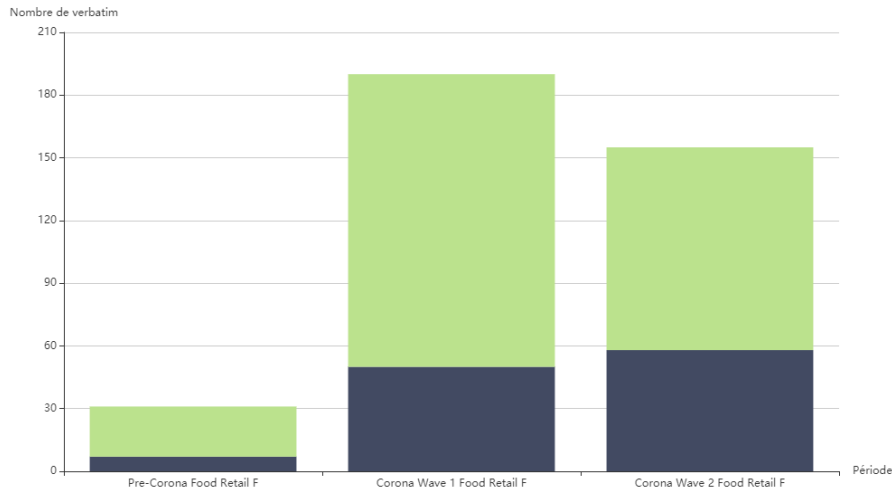
Keyword
auch
auch <u>sehr</u>
auch so
<u>sehr</u> gut
nicht
so
<u>schon sehr</u>
halt auch
<u>sehr sehr</u>



Neue Semantik wird in der Codierung sichtbar, messbar und vergleichbar für prägnante Darstellungen



■ Gestion des distances (avec les autres), perception de l'espace ■ Les gens; le monde

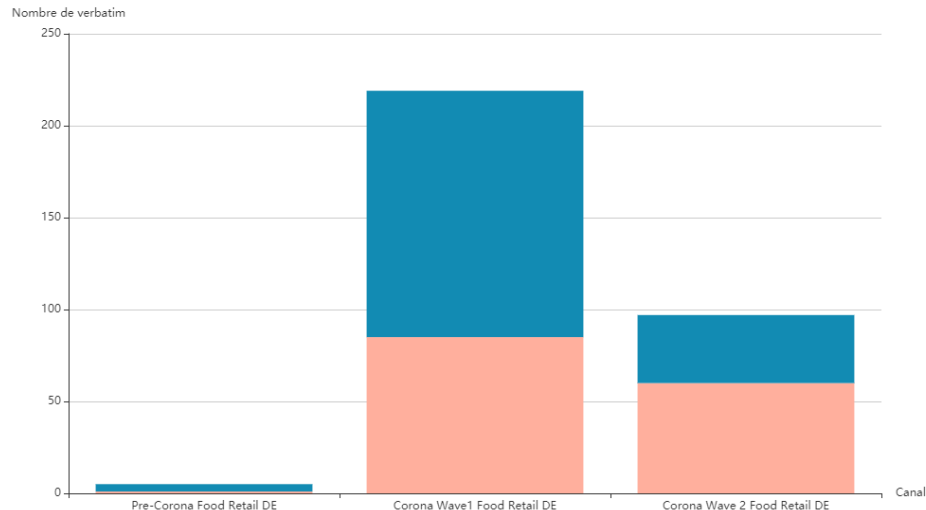


Périmètre : 1275 verbatim

- Période = Corona Wave 1 Food Retail F, Corona Wave 2 Food Retail F, Pre-Corona Food Retail F
- Themes = Gestion des distances (avec les autres), perception de l'espace, Les gens; le monde



■ Abstand(halten), Distanz, nicht anfassen ■ Leute, andere Shopper beachten



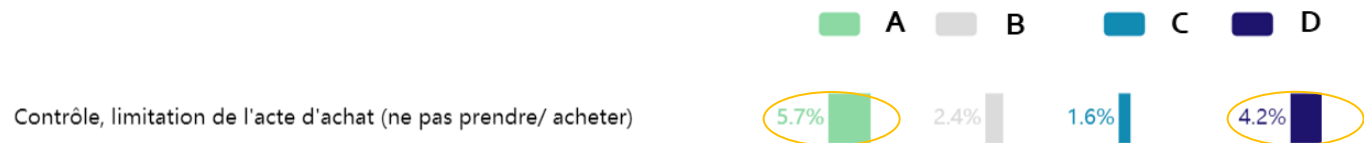
Périmètre : 1718 verbatim

- Canal = Corona Wave 2 Food Retail DE, Corona Wave1 Food Retail DE, Pre-Corona Food Retail DE
- Themes = Abstand(halten), Distanz, nicht anfassen, Leute, andere Shopper beachten

Zurück zur Grammatik: Die sonst übersehene Verneinung fällt der Maschine auf und macht uns auf "negative Einstellungen" aufmerksam



Périmètre : 2642 verbatim



Was davon ist seit 2018 eingetroffen?

Wir haben eine große Lernkurve unter Beweis gestellt

- Durch Systematik mehr Sehschärfe 
- Durch Quantifizierung von Verbatims aussagekräftigere Insights 
- Schnellere Ergebnisse 
- Möglichkeit, größere Stichproben qualitativ zu verarbeiten 
- Benchmarks mit der Zeit etablieren, eine Art „qualitative Wissensdatenbank“ 

Die überwältigende Resonanz bei unseren Auftraggebern zeigt weitere Nutzen auf

- Sowohl Auswertungsverfahren als auch die Art der Darstellungen **schaffen Vertrauen** und **überzeugen das Top Management**
- Die **synthetische Übersicht** komplexer Sachverhalte wird möglich – **ohne Verluste an Nuancen und gefühlter Verbrauchernähe**

Wir sind bei gleicher Geschwindigkeit deutlich besser!