

GEMEINSAMES VERSTÄNDNIS

Nutzt dieses Template um im Team ein gemeinsames Verständnis eurer Problemstellung zu erarbeiten und entscheidet euch worauf ihr inhaltlich den Fokus legt.

PROBLEM VERSTEHEN



Wissensstand

Welches Vorwissen habt ihr bereits?

Wie versteht und definiert ihr eure Challenge?

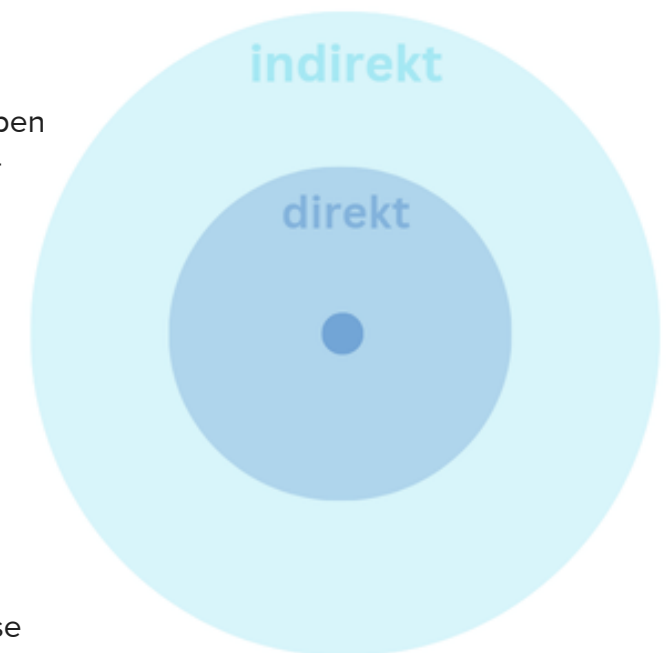
Stakeholder*innen Map

Welches Vorwissen habt ihr bereits?

1 Überlegt euch, welche Personengruppen direkt und indirekt von eurer Problemstellung betroffen sind:

2 Für welche der Gruppen wollt ihr das Problem lösen?

3 Warum ist das Thema relevant für diese Gruppe?



Offene Fragen

Wo ergeben sich offene Fragen? Wo gibt es Unklarheiten?

Fokus definieren

Was ist euer Startpunkt? Welche Aspekte klammert ihr bewusst aus?

INTERVIEWS

Nutzt dieses Template zur Vorbereitung und Durchführung eurer Interviews.
Überlegt euch zunächst passende Fragen um mehr über eure Problemstellung
und die zugrundeliegenden Bedürfnisse der Nutzer*innen zu erfahren.

Vorbereitung

Allgemeines

Führe kurz ins Gespräch ein.

Hier ein paar Beispielfragen, die immer funktionieren:

- ☐ Inwieweit ist dir das Problem bekannt?
- ☐ Was sind deine Gedanken bezüglich ...?
- ☐ Könntest du mir eine persönliche Geschichte über ... erzählen?
- ☐ Kannst du mir mehr über deine Erfahrungen mit ... erzählen?
- ☐ Wo siehst du welchen Handlungsbedarf? Wo siehst du Limitationen / Herausforderungen?
- ☐ Was missfällt dir an bisherigen Lösungsansätzen?

Spezifische Fragen

Überlegt euch weitere Fragen, die es euch erlauben eure Problemstellung
noch mehr in der Tiefe und aus der Perspektive der Nutzer*innen zu
verstehen und eure bisherigen Annahmen und aktuellen Wissensstand zu
überprüfen.

EMPATHIE AUFBAUEN



Durchführung

Informationen zur Person

Wer ist die interviewte Person (Rolle in der Organisation / Stakeholder*innen-
Rolle / Charakteristika)

Notizen während des Interviews

Kein Interviewskript, sondern Aussagen, die dein / euer Interesse geweckt
haben.

SYNTHESE

Nutzt dieses Template um die Einblicke aus den Interviews zu sammeln und auszuwerten.

ERGEBNISSE ZUSAMMENFÜHREN



Sammeln Schritt 1

Wiederkehrende Aussagen

Wo sind gleiche Aussagen gekommen?

Widersprüche

Wo widersprechen sich die Interviews?

Überraschungen/ Aha Momente

Was hat euch überrascht? Was ist besonders in Erinnerung geblieben?

Auswerten Schritt 2

Annahmen auswerten & mit bisherigem Wissensstand vergleichen

Wo stimmen die Interviewaussagen mit euren bisherigen Annahmen überein?

Wo widersprechen sich die Interviews und eure vorherigen Annahmen?

Was habt ihr Neues über eure Problemstellung erfahren?

Offene Fragen

Wo bleiben und/oder ergeben sich neue Fragen?

Golden Nuggets

Welches sind die relevantesten Erkenntnisse?

WKW-FRAGE

Legt euren Fokus fest und formuliert diesen als WKW-Frage. Diese bildet euren Grundstein für die Arbeit im Lösungsraum.

WKW FORMULIEREN



WIE KÖNNEN WIR ...



IDEEN-SERVIETTE

Nutzt dieses Template um eure Idee weiter auszuführen und zum Abgleichen mit eurer WKW-Frage.

IDEEN FINDEN



Für wen ist eure Lösung?

Welche Pain Points / Bedürfnisse adressiert ihr mit eurer Lösung?

Welche Features eurer Idee lösen diese Pain Points / Bedürfnisse und wie?

Eure Gesamtlösung in zwei Sätzen:

Offene Fragen:

TEST INTERVIEWS

Nutzt dieses Template zur Vorbereitung und Durchführung der Interviews. Überlegt euch zunächst passende Fragen um eure Idee (anhand eines Prototypen) zu vertesten.

Vorbereitung

Allgemeine Fragen zum Überprüfen

Führe kurz ins Gespräch ein.

Hier ein paar Beispielfragen, die immer funktionieren:

- ☐ Was hältst du von...?
- ☐ Fehlt dir etwas?
- ☐ Was würdest du anders machen?

Spezifische Fragen zum Problemraum und zur Lösung

Überlegt euch weitere Fragen, die es euch erlauben eure Problemstellung noch weiter zu verstehen und um die Annahmen hinsichtlich eurer Lösung (**siehe Template Ideenserviette**) zu überprüfen.

LÖSUNG VERTESTEN



Durchführung

Information zur Person

Wer ist die interviewte Person (Rolle in der Organisation / Stakeholder*innen-Rolle / Charakteristika)

Notizen während des Interviews

Kein Interviewskript, sondern Aussagen, die dein / euer Interesse geweckt haben.

TESTERGEBNISSE

Nutzt dieses Template um die Reaktionen auf eure Lösung auszuwerten.

LÖSUNG VERTESTEN



POSITIV

Was wurde als besonders positiv wahrgenommen?
Was haben die Nutzer*Innen gemocht?

NEGATIV

Was hat nicht funktioniert? Welche Elemente brauchen die Nutzer*innen nicht? Was sollte geändert werden?

FRAGEN

Welche neuen Fragen kamen auf?

IDEEN & VERÄNDERUNGSOPTIONEN

Welche neuen (Veränderungs-)Ideen wurden von den Nutzer*innen vorgeschlagen?