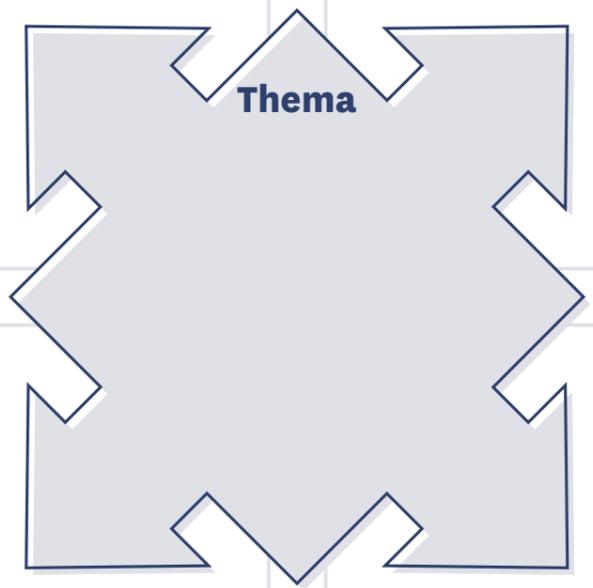


**Unterbinden**

Was sollte eingedämmt oder beendet werden?

**Fortsetzen**

Was läuft richtig gut und sollte verbreitet werden?



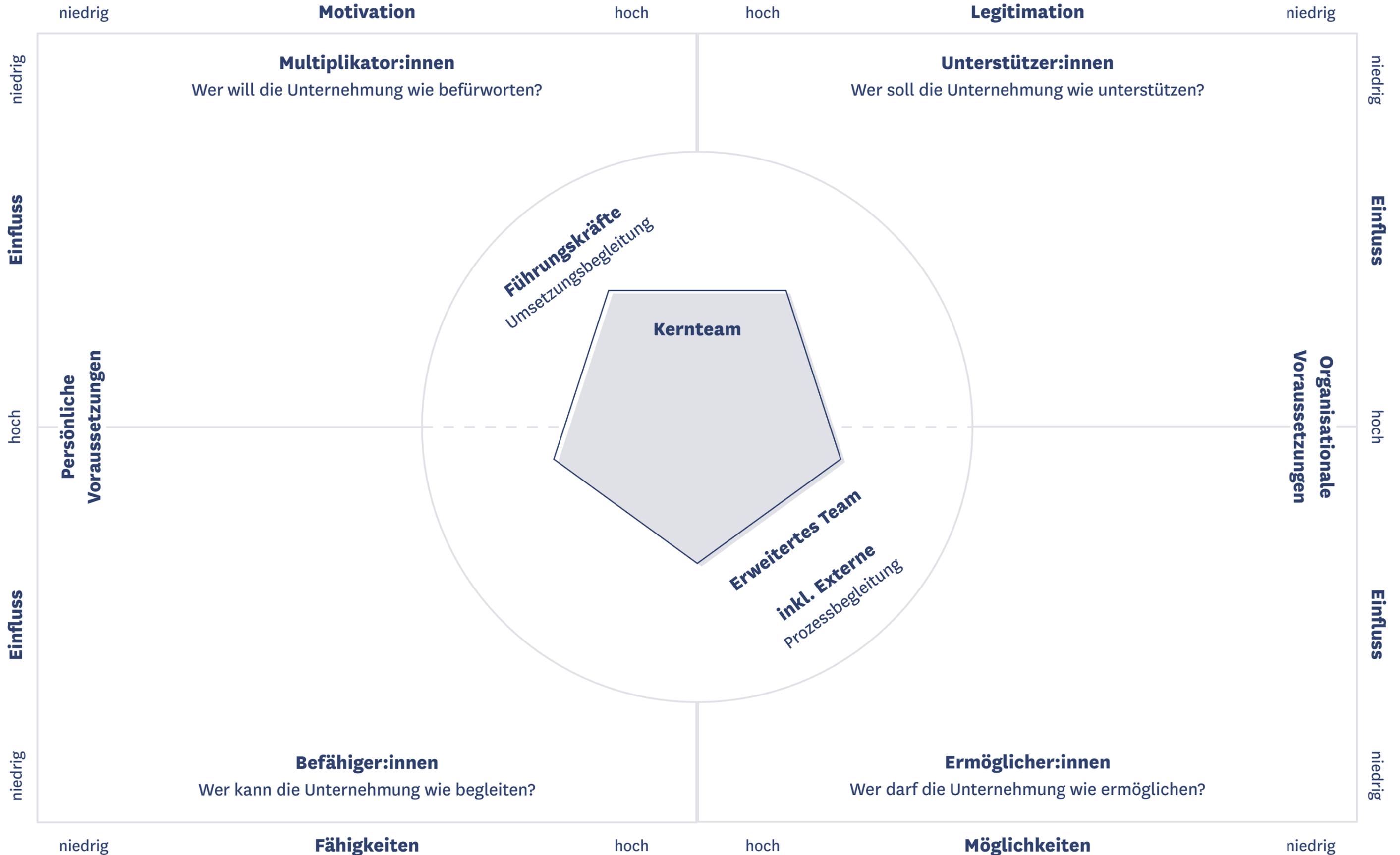
Thema

**Verbessern**

Was sollte beibehalten und verbessert werden?

**Ergänzen**

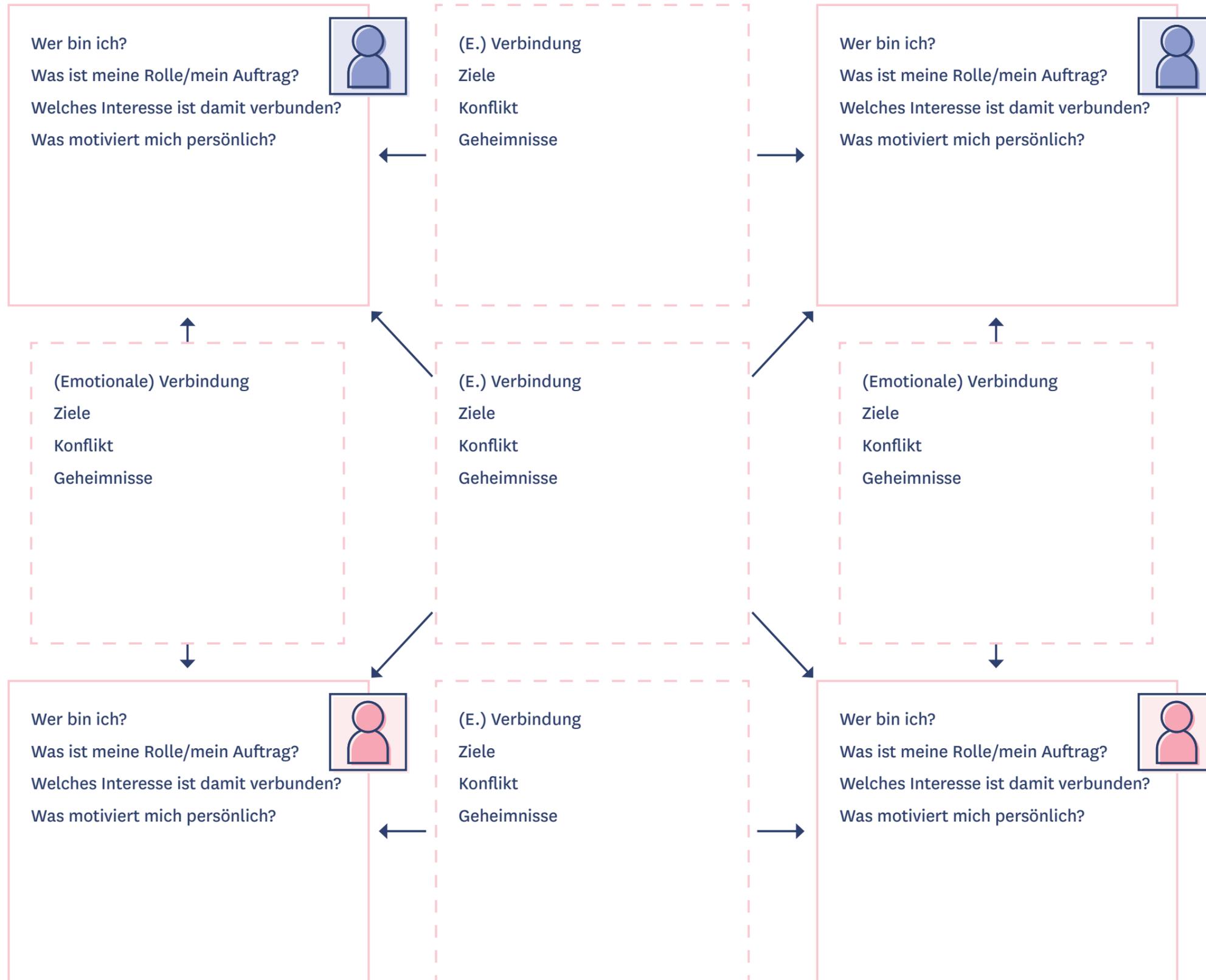
Was sollte ergänzend oder neu entwickelt werden?



Download-Link: [www.citylab-berlin.org/handbuch](http://www.citylab-berlin.org/handbuch)  
 Aus dem Handbuch „Öffentliches Gestalten“ (S. 40-41)  
 Lizenziert unter Creative Commons BY-NC-SA 4.0

**Name Akteursgruppe:**

Wie viele gibt es davon?  
 Mit wie vielen interagieren wir? Wie häufig?  
 Was wollen sie von uns?  
 Was wollen wir von ihnen?



**Name Akteursgruppe:**

Wie viele gibt es davon?  
 Mit wie vielen interagieren wir? Wie häufig?  
 Was wollen sie von uns?  
 Was wollen wir von ihnen?

**Name Akteursgruppe:**

Wie viele gibt es davon?  
 Mit wie vielen interagieren wir? Wie häufig?  
 Was wollen sie von uns?  
 Was wollen wir von ihnen?

**Name Akteursgruppe:**

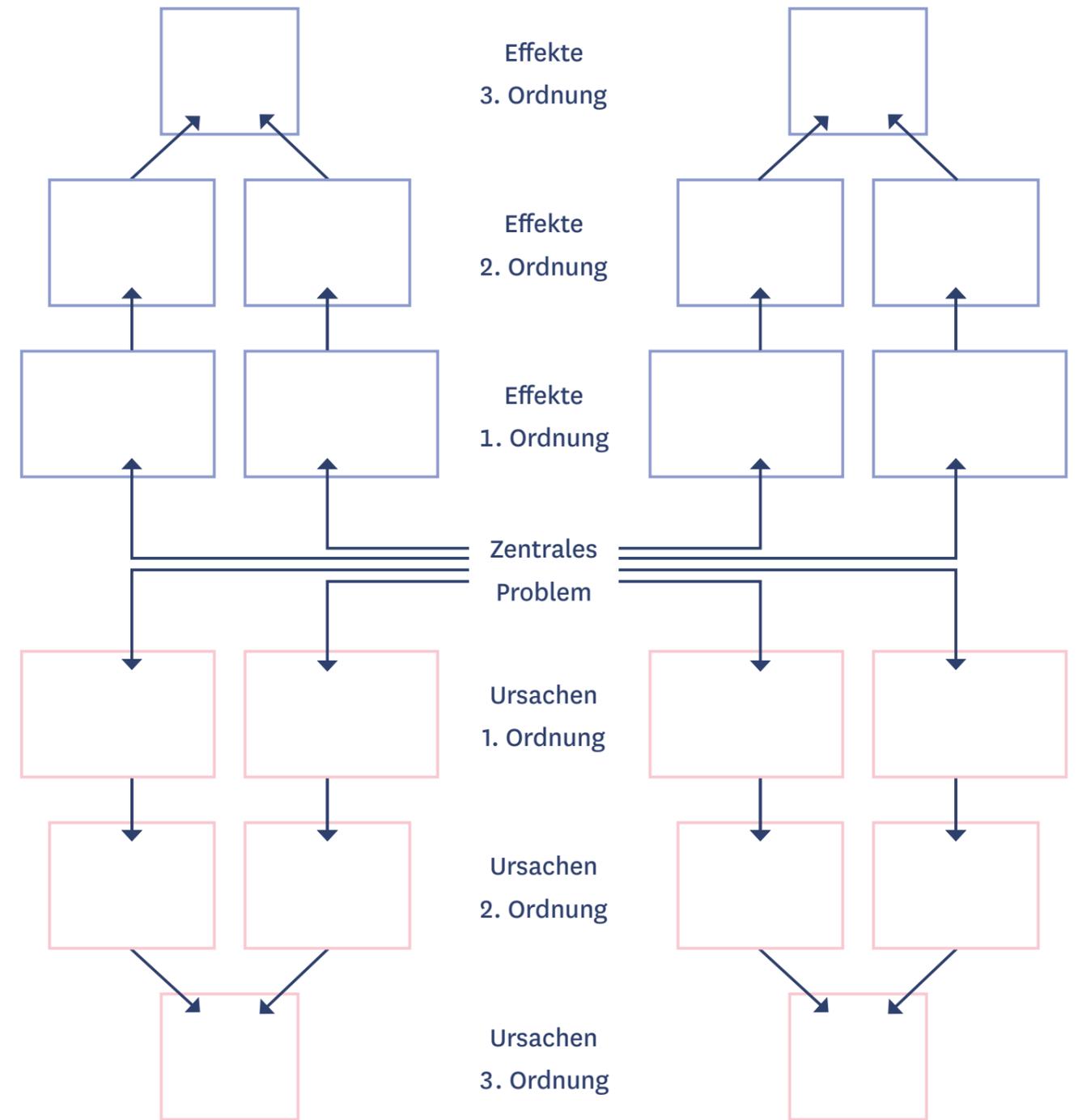
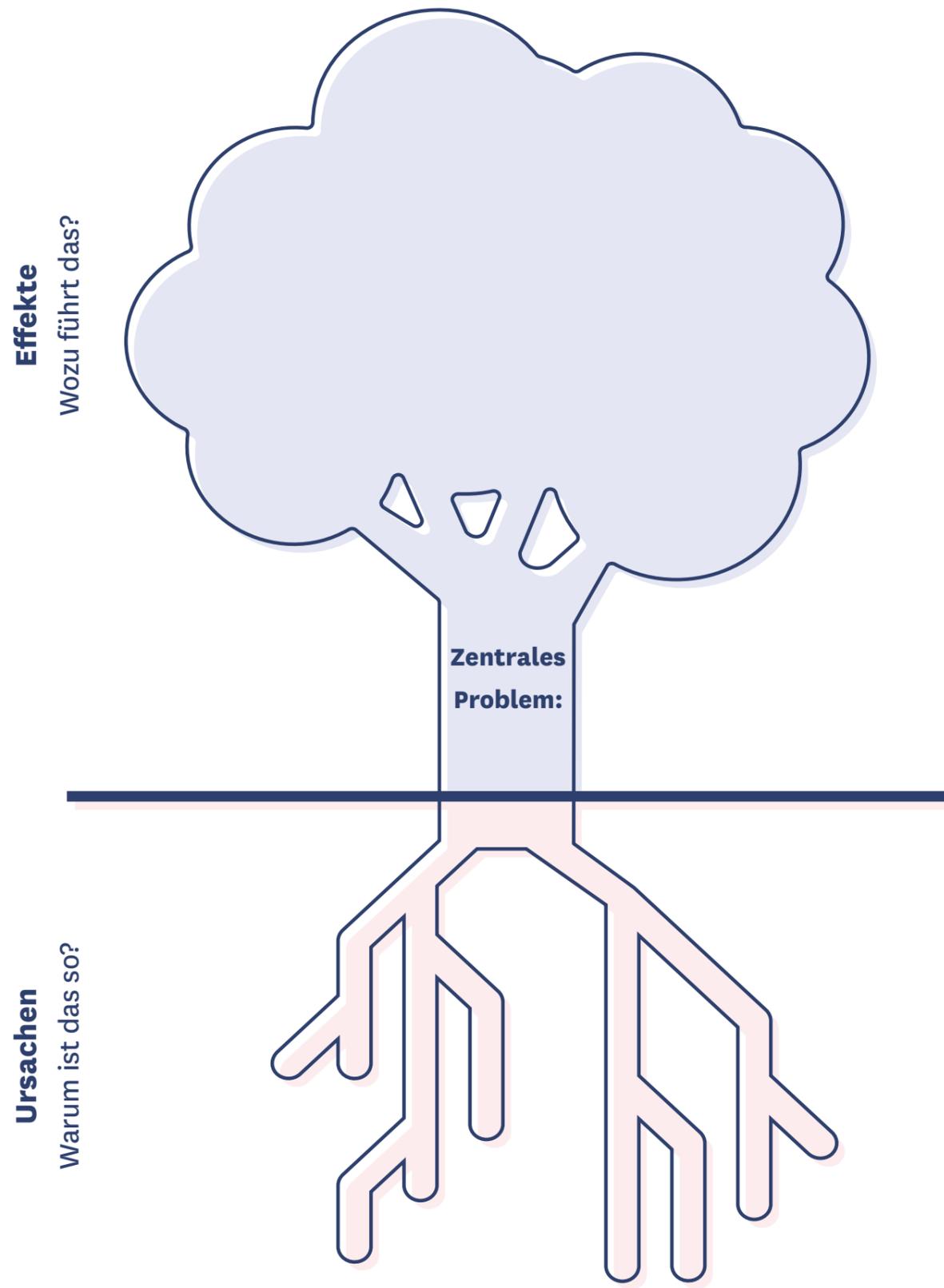
Wie viele gibt es davon?  
 Mit wie vielen interagieren wir? Wie häufig?  
 Was wollen sie von uns?  
 Was wollen wir von ihnen?

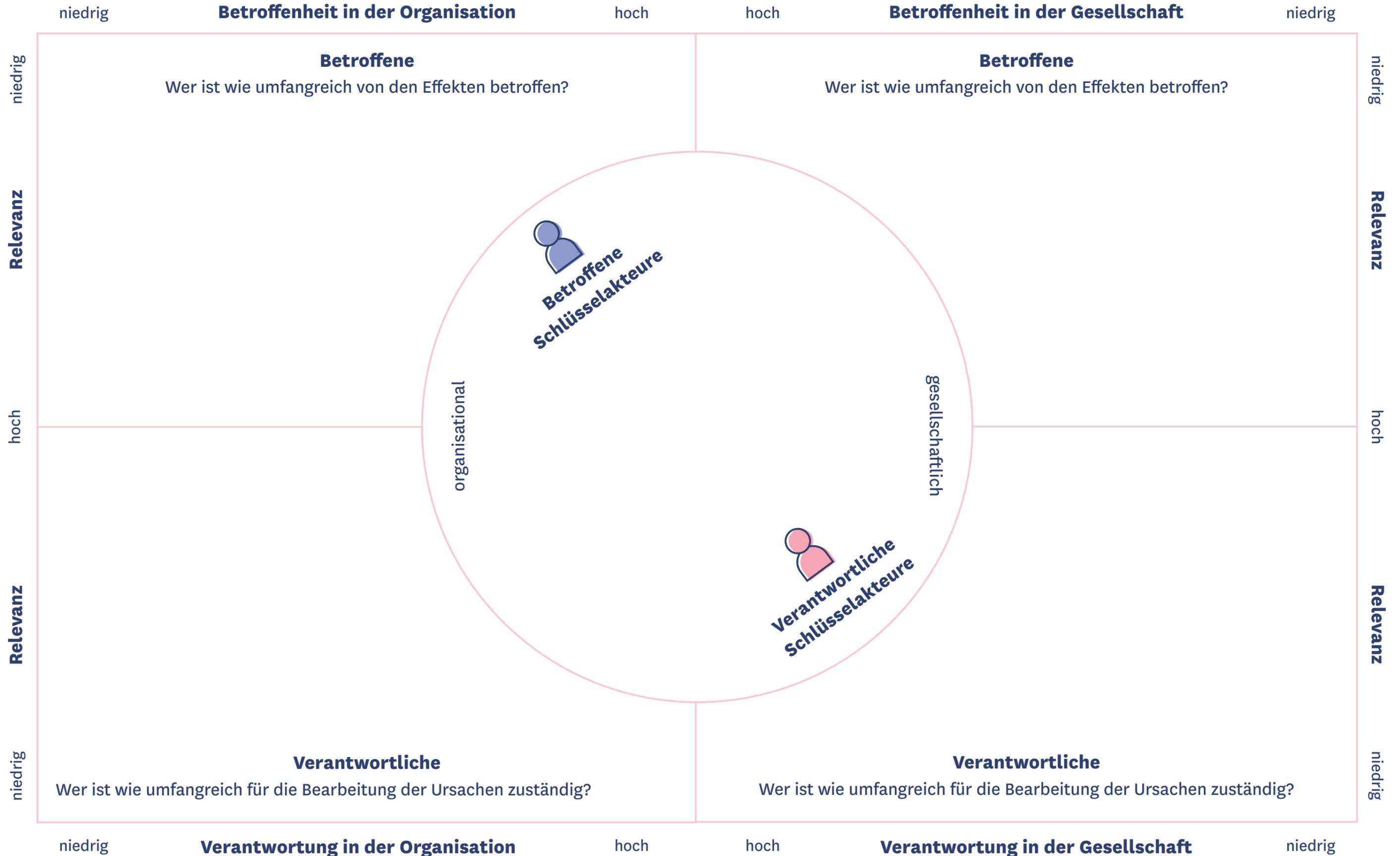
Abb. basierend auf Dark Horse, 2016; modifiziert durch Paulick-Thiel & Arlt, 2020

Download-Link: [www.citylab-berlin.org/handbuch](http://www.citylab-berlin.org/handbuch)  
 Aus dem Handbuch „Öffentliches Gestalten“ (S. 94–95)  
 Lizenziert unter Creative Commons BY-NC-SA 4.0

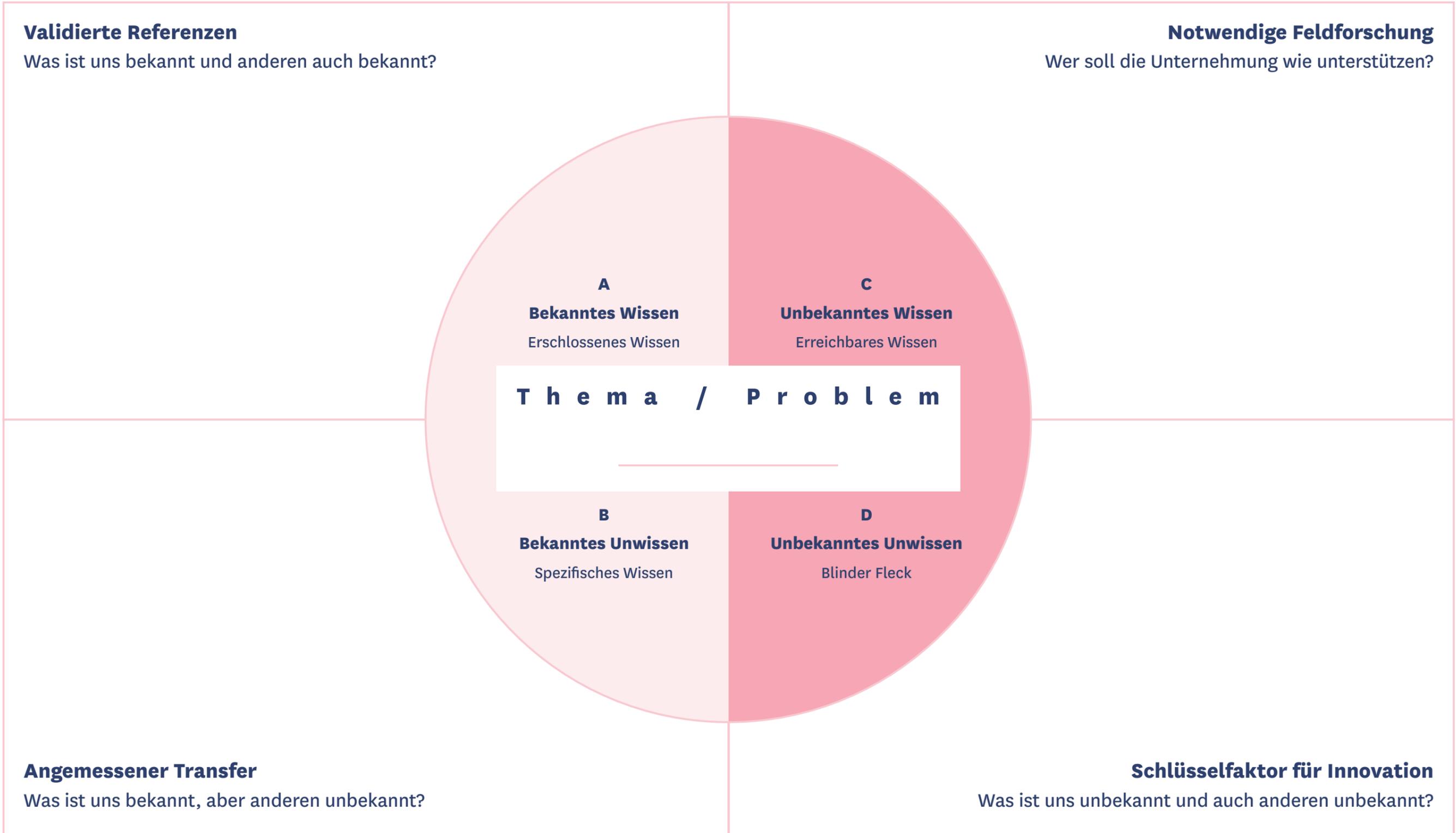
<p><b>Anlass</b></p> <p><b>Entwicklungsmatrix</b>                  Welche Herausforderung möchten Sie lösen?</p> <p>Warum ist diese Herausforderung für Sie und Ihre Organisation relevant?</p>	<p><b>Personal &amp; Team</b></p> <p><b>Teamprofil &amp; Selbsteinschätzung</b>                  Wer könnte mitarbeiten und mit welchen Kapazitäten (Person/Zeitaufwand)?</p> <p>Wer müsste im Kernteam dabei sein?</p> <p>Wer begleitet den Prozess methodisch?</p>
<p><b>Zielgruppen</b></p> <p>Wer wäre von einer Verbesserung der bisherigen Situation betroffen?</p> <p>Wer nicht?</p>	<p><b>Mitspieler:innen kartieren</b>                  Welche Führungskräfte müssen eingebunden werden?</p> <p>Wer ist außerdem relevant?</p>
<p><b>Grober Zeitrahmen</b></p> <p><b>Prozessverlauf</b>                  Wann möchten Sie ein Lösungskonzept für die Herausforderung umgesetzt haben? In dieser Timeline kann der grobe Zeitrahmen eingetragen werden, inkl. notwendiger Zwischenschritte.</p> <p><b>Beginn</b> —————→ <b>Ende</b>                  Datum: Datum:</p>	

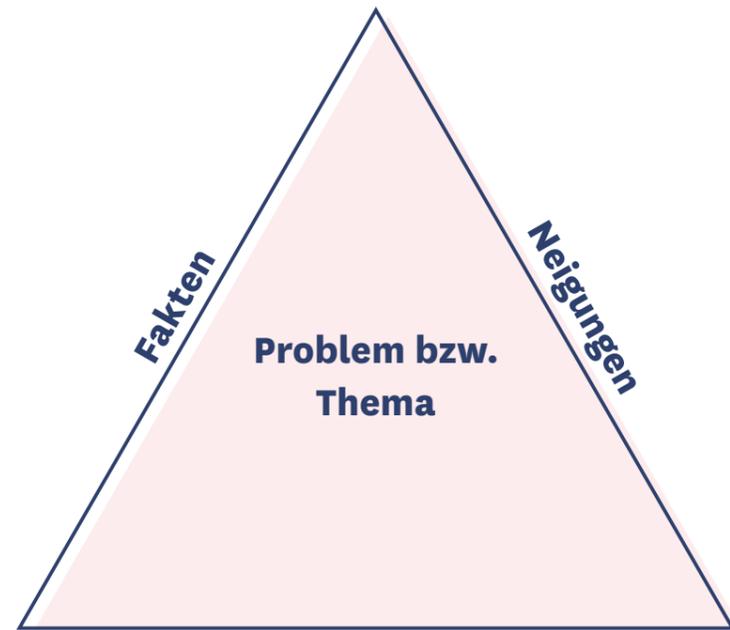
<p><b>Thema:</b></p> <p><b>Ressourcen</b>                  Welche Ressourcen sind bereits vorhanden und können ggf. freigestellt werden?</p> <p>Finanzen:</p> <p>Zeit:</p> <p>Vorwissen, Berichte, Daten:</p> <p>Wie viel Zeit wird für die aktive Zusammenarbeit benötigt?</p> <p>Wer zeichnet sich für die Unternehmung verantwortlich?</p> <p>Wer leitet das Projekt?</p>	<p><b>Präsentation</b>                  Eine <b>STORY</b> erzählen.  <b>Sinn</b> – Inspiration geben und Verbindung aufbauen: Wofür? Wie? Was?</p> <p><b>Transfer</b> – Informationen und Emotionen vermitteln: Woran wird sich erkennen lassen, dass das Problem nicht mehr existiert?</p> <p><b>Originalität</b> – Spannung aufbauen und Fokus setzen: Welche überraschenden Fakten zum Thema gibt es?</p> <p><b>Rahmen</b> – Kurzformel AKA (Ausgangssituation, Komplikationen, Auflösung) zur leichteren Erinnerung nutzen: Welche Erzählreihenfolge ist überzeugend?</p> <p><b>Yes-Faktor</b> – Übersetzung in (innere) Bilder: Was ist eine einprägsame Metapher für die Unternehmung?</p>
<p><b>Kennzeichnung</b>                  Interne Bezeichnung:</p> <p>Datum:</p> <p>Kontaktperson:</p>	





Download-Link: [www.citylab-berlin.org/handbuch](http://www.citylab-berlin.org/handbuch)  
 Aus dem Handbuch „Öffentliches Gestalten“ (S. 92–93)  
 Lizenziert unter Creative Commons BY-NC-SA 4.0





Bekanntes Unwissen

Unbekanntes Unwissen

Gesprächsleitfaden

**Fakten** basieren auf verifiziertem Wissen. Sie sind anerkannte, wissenschaftliche Realitäten. Das bisher gesammelte Wissen in Bezug auf die Problemstellung wird eine solide Grundlage für weitere Untersuchungen. Inhalte aus **Feld A** des **Wissensatlas** (Arbeitsvorlage 06) nutzen.

**Neigungen** sind kognitive Muster, die das Wahrnehmen, Erinnern, Denken und Urteilen verzerren. Vor allem in Stresssituationen benutzt unser Gehirn diese *Abkürzungen*, um bei zuviel oder zu wenig Information funktionstüchtig zu bleiben. Zum Beispiel:

- **Unterlassungseffekt:**  
„Das Risiko, dieses Problem anzugehen, ist zu hoch.“
- **Optimismusverzerrung:**  
„Das betrifft eher die anderen, aber nicht uns.“
- **Status-Quo Neigung:**  
„Wenn es nicht kaputt ist, sollten wir es nicht reparieren.“

Auch Inhalte aus **Feld B des Wissensatlas** nutzen.

**Annahmen** sind Vermutungen, die etwas für möglich oder unmöglich halten, ohne dass ein Beweis dafür existiert. Annahmen entstehen weitgehend durch reale, stellvertretende oder imaginäre Erfahrungen. Fragen, die es zu identifizieren gilt:

- Was wird im Bezug auf das Problem für möglich oder unmöglich gehalten, ohne dass dessen Gültigkeit bewiesen ist?
- Worüber besteht keine Gewissheit?
- Was kann in Bezug auf die Problemstellung wahr oder falsch sein?
- Was kann leicht widerlegt oder bewiesen werden?
- Was sollte im Gespräch mit Schlüsselakteuren zusätzlich herausgefunden werden?

Auch Inhalte aus den **Feldern C und D** des **Wissensatlas** nutzen.

Download-Link: [www.citylab-berlin.org/handbuch](http://www.citylab-berlin.org/handbuch)

Aus dem Handbuch „Öffentliches Gestalten“ (S. 110–111)

Lizenziert unter Creative Commons BY-NC-SA 4.0

## Untersuchungsfokus

**WER** steht im Zentrum unserer Untersuchung?

Schlüsselakteur:innen intern:

---

Schlüsselakteur:innen extern:

---

**WAS** versuchen wir zu verstehen?

Worüber besteht keine Gewissheit?

---

Was wird als wahr oder falsch vermutet?

---

Was kann leicht widerlegt oder bewiesen werden?

---

Was lässt sich messbar mit Schlüsselakteur:innen untersuchen?

---

**WARUM?** Welches Problem steht damit in Zusammenhang?

Problem:

---

Effekte:

---

Ursachen:

---

**Das ZIEL** unserer Untersuchung ist es, herauszufinden, wie wir ...

1

---

2

---

3

---

## Lagebericht

Relevanz für die Adressat:in, z.B. Verbindung zu strategischem Vorhaben:

---



---

Was wir im Bezug auf die bisherige Unternehmung erreicht haben:

---



---

Was wir als Nächstes vorhaben:

---



---

Mögliche Hürden und Umgang damit, sowie gewünschte Unterstützung:

---



---

Wichtige Chancen und wie wir diese nutzen möchten:

---



---

Dankender Abschluss des Berichts:

---



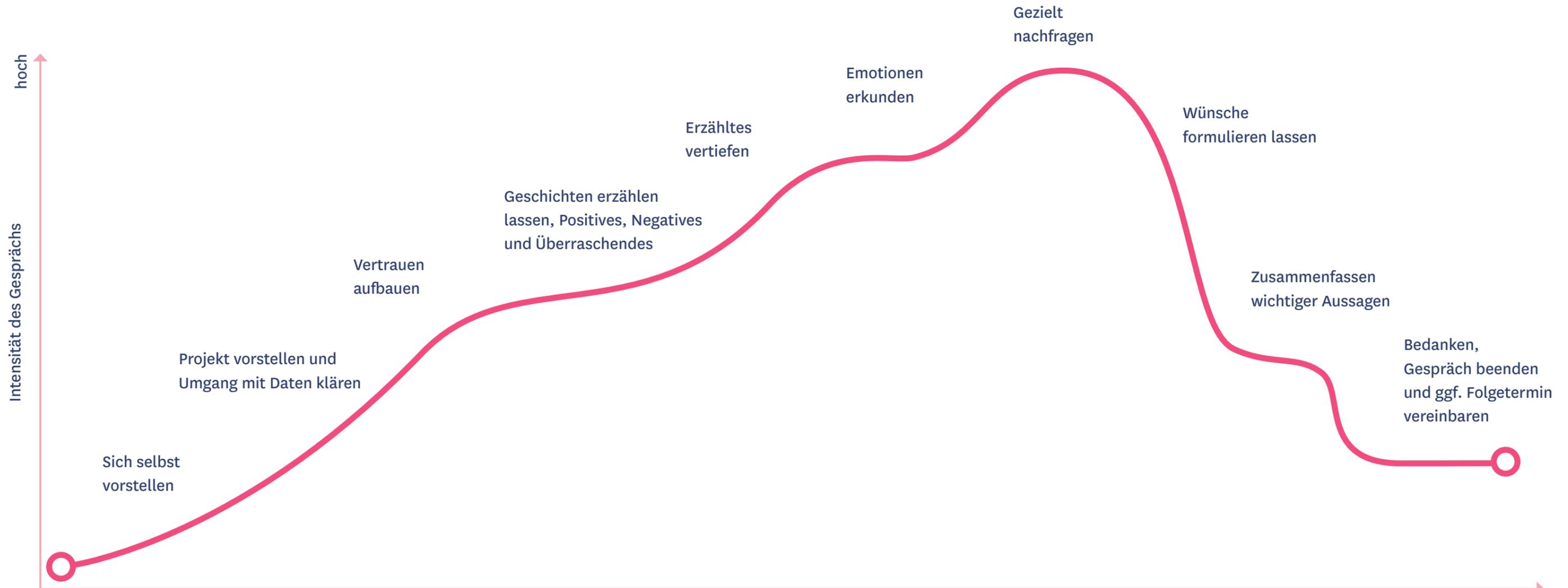
---

## Struktur-Ebene

Mit welchen Themenbereichen oder Annahmen beschäftigen wir uns?

Was ist das Ziel unserer Untersuchung?

Was versuchen wir mit diesem Gespräch zu verstehen?



Zeit	Allgemeine Fragen	Erlebnisfragen	Anschlussfragen	Wunschfragen & Abschluss	ca. 45 min
	Positionierung zum Thema z.B. „Was verbindest Du mit ...? Warum?“ oder „Was bedeutet ... für Dich? Warum?“	Positive/Negative Erfahrungen z.B. „Erzähle mir von deiner Erfahrung mit ...“. „Was war deine beste/schlimmste Erfahrung mit ...? Warum?“, „Was war für Dich bezüglich ... überraschend? Warum?“	Un/bewusste Einstellung, Abläufe, Widersprüche  z.B. „Kannst Du mir in Verbindung mit ... genauer beschreiben?“, „Was hat sich im Laufe der Zeit für Dich verändert? Warum?“, „Wie hast Du Dich dabei gefühlt? Warum?“	Wünsche, Ziele, Visionen z.B. „Wenn Du Zauberkräfte hättest, was würdest Du gerne ändern ...? Warum?“, „Möchtest Du uns noch etwas mitgeben, das wir nicht angesprochen haben?“	



Abb. basierend auf IDEO & Lab@OPM/GSA, 2018; modifiziert durch Paulick-Thiel & Köbler, 2020

Download-Link: [www.citylab-berlin.org/handbuch](http://www.citylab-berlin.org/handbuch)  
 Aus dem Handbuch „Öffentliches Gestalten“ (S. 132–133)  
 Lizenziert unter Creative Commons BY-NC-SA 4.0

Gesprächspartner:in Kürzel:

**Schlüsselsatz:**

Datum:

Ort:

**Allgemeine Fragen**Positionierung zum  
Thema**Erlebnisfragen**Positive, negative und  
überraschende Erfahrungen**Anschlussfragen**Un/bewusste Einstellung,  
Abläufe, Widersprüche**Wunschfragen**

Wünsche, Ziele, Visionen

**Was haben wir erwartet?**

Unsere Annahmen

**Was haben wir erfahren?**

In Zitaten notieren

**Was haben wir beobachtet?**Gesprächsverlauf als Linie  
einzeichnen, z.B. Aufge-  
schlossenheit nach oben und  
Zurückhaltung nach unten  
Kurz beschreiben**Was hat uns überrascht oder  
war widersprüchlich?**Unsere *Wow*-Momente  
Auch Umfeldeindrücke (Person,  
Raum, Umgebung) einbeziehen**Was lernen oder schließen  
wir daraus?**Unsere *Aha*-Momente  
Auch Umfeldeindrücke (Person,  
Raum, Umgebung) einbeziehen

Gesprächspartner:in Kürzel:

**Akteurskürzel:**

Parkplatz

## Alle Kernaussagen und Beobachtungen einer Begegnung

### Motivation

Bereitschaft

*Was will die Person (nicht)?*

### Legitimation

Notwendigkeiten

*Was soll die Person (nicht)?*

Erkenntnisse aus dem  
Einzelgespräch

### Fähigkeiten

Kapazitäten

*Was kann die Person (nicht)?*

### Gelegenheit

Rahmenbedingungen

*Was darf die Person (nicht)?*

Parkplatz

## Erkenntnisse aus allen Gesprächen

**A: Betroffene Personen**  
Was streben die Betroffenen an?

**B: Betroffene Personen**  
Was hält die Betroffenen davon ab?

Kernaspekte

Bsp.: Verpackungsmüll  
im Alltag reduzieren

Bsp.: Alltagsprodukte sind oft  
nur in Verpackungen erhältlich

Bedürfnisse

Hindernisse

**Relevante Bedürfnis-Hindernis-Paare**

**C: Verantwortliche Personen**  
Was streben die Verantwortlichen an?

**D: Verantwortliche Personen**  
Was hält die Verantwortlichen davon ab?

Potenziale für absehbare Ergebnisse

Potenziale für nachhaltige Wirkung

Bedürfnisse als  
erstrebenswerte Zustände

Hindernisse als  
verhindernde Faktoren

Nützliches Prinzip

**Individuelle Erkenntnisebene**  
versammelt Aspekte, die den subjektiven oder persönlichen Handlungsspielraum betreffen oder einschränken.

**I+** beschreibt einen subjektiv wahrgenommenen Bedarf, mit dem Wunsch ihm nachzukommen.

**I-** beschreibt eine Schwierigkeit, die den individuellen Möglichkeitsraum beschränkt.

Das nützliche Prinzip entsteht durch die weitere Ableitung von S- und S+:

Bsp.: Verpackungsabfall im Alltag reduzieren

Bsp.: Alltagsprodukte sind oft nur in Verpackungen erhältlich

**1 Übertreibung:**

Wie kann der hindernde Einfluss von S- ins Absurde übertrieben werden?  
Bsp.: Etwas kaufen und nur die Verpackungen mit nach Hause nehmen

**Funktionale Erkenntnisebene**  
versammelt Aspekte, die durch bestimmte Verfahrensweisen erzeugt oder erhalten werden.

**F+** beschreibt eine Art und Weise oder Handlungsoption, mit der Absicht einen bestimmten Zustand zu erreichen.

**F-** beschreibt eine Grund oder eine Regel, die darauf Einfluss nimmt, dass das individuelle Hindernis fortbesteht.

**2 Umgekehrte Übertreibung:**

Was ist das Gegenteil dieser Übertreibung? Bsp.: Alle Verpackungen des Einkaufs im Laden lassen

Bsp.: sich für Alltagsprodukte entscheiden, die minimal oder wiederverwendbar verpackt sind

Bsp.: Verpackungsvorschriften begünstigen Portionierung und einen bequemen Kauf

**3 Nützliches Prinzip ableiten**

Welches Prinzip beinhaltet die umgekehrte Übertreibung, die zur Erreichung von S+ nützlich ist?

**Strukturelle Erkenntnisebene**  
versammelt Aspekte, die maßgeblich beeinflussen, inwieweit Veränderungen wahrscheinlich oder unwahrscheinlich sind.

**S+** beschreibt einen systemrelevanten Ansatz, um einen zukünftigen Zielzustand erreichen zu können.

**S-** beschreibt eine Logik oder ein dahinter liegendes Prinzip, das die verhindernden Faktoren maßgeblich bestimmt.

**N+**  
beschreibt eine Herangehensweise, die grundlegend und förderlich für die Veränderung in den zukünftigen Zielzustand ist.

Bsp.: Verpackungsneutrales Einkaufen ist normal und einfach geregelt

Bsp.: Fokus liegt auf dem Verkauf von Verpackungen anstatt auf deren Wiederverwendung

Bsp.: Geschäft als Verpackungstransaktionszone verstehen und nutzen

Wie können wir **WEM** ermöglichen, **WAS** zu tun, **OHNE** dass?

	Schlüsselakteur	Erstrebenswerter Zustand	Verhindernder Faktor	
Betroffene Personen	Verbraucher:innen in der Gesellschaft <b>Betroffene Schlüsselakteure</b>	Bsp.: Verpackungsneutrales Einkaufen ist üblich und einfach geregelt	Bsp.: Verpackungsvorschriften begünstigen Portionierung und einen bequemen Kauf	<b>Wie können wir</b> Verbraucher:innen <b>ermöglichen</b> , selbstverständlich verpackungsarm einzukaufen, <b>ohne dass</b> die Vorschriften für den Verkauf außer Acht gelassen werden?  Verbraucher:innen <b>ermöglichen</b> , sich für wiederverwendbare Verpackungen zu entscheiden, <b>ohne dass</b> das Einkaufserlebnis kompliziert und anstrengend wird?  Verbraucher:innen <b>ermöglichen</b> , ihren Verpackungsabfall im Alltag zu reduzieren, <b>ohne dass</b> die Portionen zu groß und der Einkauf unbequem wird?  <b>Jokerfrage: Wie können wir</b> Verbraucher:innen <b>ermöglichen</b> , ihren alltäglichen Verpackungsabfall zu reduzieren, <b>indem</b> der Einkaufsort als "Verpackungstransaktionszone" verstanden und genutzt wird?
	Verantwortliche Personen			Beispiel →  → <b>Wie können wir</b> _____ ? → _____ ?

Abb. basierend auf Dark Horse, 2018; modifiziert durch Paulick-Thiel, Köbler & Arlt, 2020

Download-Link: [www.citylab-berlin.org/handbuch](http://www.citylab-berlin.org/handbuch)  
 Aus dem Handbuch „Öffentliches Gestalten“ (S. 172-173)  
 Lizenziert unter Creative Commons BY-NC-SA 4.0

Potenzialfeld N°:

**Akteurskürzel  
der Gespräche:**

**„Wie können wir ...?“-Fragen**

Welche WKW-Fragen weisen ähnliche Kernaspekte auf?

**Erstrebenswerte Zustände**

Welche liegen auf der individuellen, funktionalen, strukturellen Ebene zugrunde?

**Verhindernde Faktoren**

Welche liegen auf der individuellen, funktionalen, strukturellen Ebene zugrunde?

**Evidenzen**

Welche Zitate oder Kernaspekte der Gespräche & Recherchen belegen das?

**Evidenzen**

Welche Zitate oder Kernaspekte der Gespräche & Recherchen belegen das?

**Nützliche Prinzipien**

Welche nützlichen Prinzipien haben sich daraus ergeben?

**Potenzialfeld-Bezeichnung**

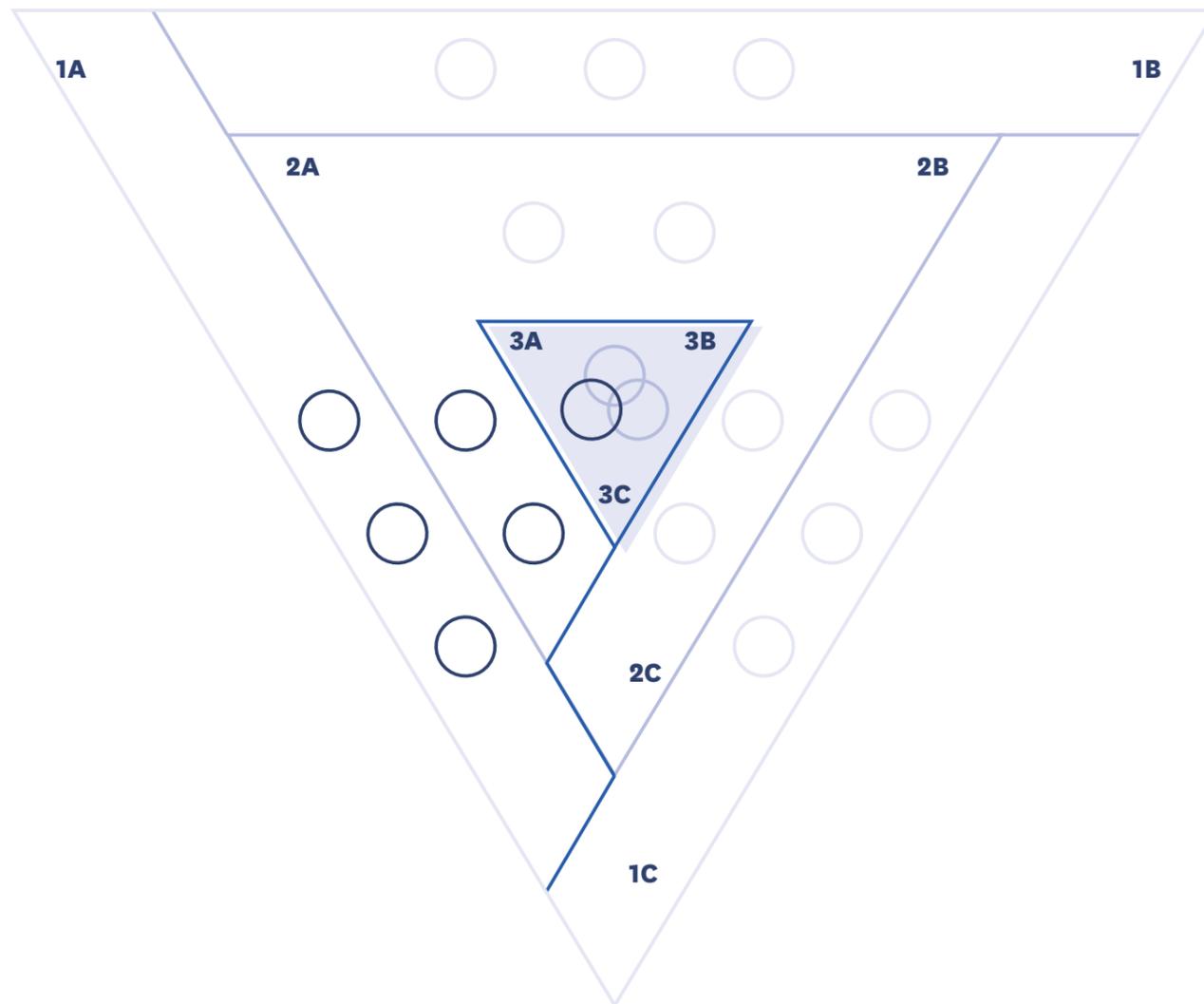
Arbeitstitel und Kurzbeschreibung:

**Konkrete Empfehlungen**

Was ist notwendig, um dieses Potenzialfeld zu nutzen?  
Wobei werden weitere Ressourcen und strategische Entscheidungen benötigt?

**Sofortige Maßnahmen**

Welche Schritte können mit wenig Aufwand in Richtung der Empfehlungen unternommen werden? Was kann kurzfristig und sichtbar umgesetzt werden?



### Perspektive A: Schlüsselakteure

- 1: Auf welche drei Potenzialfelder könnten sich alle Akteursgruppen einigen?
- 2: Welche beiden Potenzialfelder sind besonders wertvoll?
- 3: Welches ist das Relevanteste im Bezug auf die Unternehmung?

### Perspektive B: Organisation

- 1: Auf welche drei Potenzialfelder könnten sich alle Organisationsmitglieder einigen?
- 2: Welche beiden Potenzialfelder sind besonders erfolgskritisch?
- 3: Welches ist das Relevanteste im Bezug auf die Unternehmung?

### Perspektive C: Zukünftige Generationen

- 1: Auf welche drei Potenzialfelder könnten sich zukünftige Generationen einigen?
- 2: Welche beiden Potenzialfelder sind besonders nachhaltig und solidarisch?
- 3: Welches ist das Relevanteste im Bezug auf die Unternehmung?

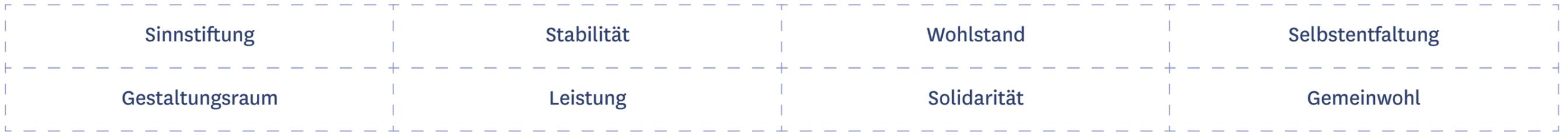
#### Auswahl Potentialfeld

(bzw. Kombination der ausgewählten PF in neuer WKW-Frage) Arbeitstitel:




---





Erfahrungspunkte	Wertebasis	Werte
Planbare Abläufe, soziale Gerechtigkeit, Barrierefreiheit, sorgenfrei, fürsorglich	Zusammenhalt, Anerkennung	<b>Gemeinwohl</b>
Vertrauen, Wertschätzung, Bestands-sicherung, Loyalität, Erfahrungswissen, persönlich, unegoistisch	Behaglichkeit, Sicherheit	<b>Solidarität</b>
Bildung, Wertschätzung, Eigenständig-keit, Sicherheitsgefühl, Privilegien	Weiterentwicklung, Produktivität	<b>Wohlstand</b>
Leistungsgerechtigkeit, Interessenwah-rung, Lernbereitschaft, Ehrgeiz, Konsens-suche, Verantwortung, Bildungsniveau	Effizienz, Fortschritt	<b>Leistung</b>
Freiheit, Kreativität, Flexibilität, Möglich-keiten, Entschleunigung, Leistungs-gerechtigkeit, Interessenwahrung, Einflussnahme	Chancen, Anspruch	<b>Gestaltungsraum</b>
Selbstständigkeit, Kreativität, Freude, Entspannung, Balance, Individualität, Freiheit	Unabhängigkeit, Eigeninitiative	<b>Selbstentfaltung</b>
Schutz, Bescheidenheit, Einzigartigkeit, Initiative, Altruismus	Demokratisierung, Einklang	<b>Sinnstiftung</b>
Routine, Regulation, Bewahren, ausglei-chend, wiederkehrend, verlässlich	Komfortzone, Disziplin	<b>Stabilität</b>

8.			
7.			
6.			
5.			
4.			
3.			
2.			
1.			
<b>Rang</b>	<b>Person A</b>	<b>Person B</b>	<b>Person ...</b>

Abb. basierend auf Kruse, Wertewelten, 2016; modifiziert durch Paulick-Thiel & Arlt, 2020

Download-Link: [www.citylab-berlin.org/handbuch](http://www.citylab-berlin.org/handbuch)  
 Aus dem Handbuch „Öffentliches Gestalten“ (S. 208–209)  
 Lizenziert unter Creative Commons BY-NC-SA 4.0

„Wie können wir ...?“-Frage oder Problemstellung  
(vor Beginn der Stillarbeit aufschreiben)



Mit welcher außergewöhnlichen Idee könnte das Problem gelöst werden?

Wie könnte das Hindernis umgangen werden?

Wie könnte das Hindernis umgangen werden?

Welche Ähnlichkeiten gibt es in den positiven Vorschlägen?

**Lösungsansatz**  
(nach der Vorstellung und Diskussion in der Gruppe aufschreiben, kann im **Ideen-Generator** (Arbeitsvorlage Nr. 21) weiter bearbeitet werden)

Wie könnte das auf jeden Fall verhindert werden?

Wie könnte das auf jeden Fall verhindert werden?

Wie könnte das auf jeden Fall verhindert werden?

Welche Ähnlichkeiten gibt es in den negativen Vorschlägen?



Kernkonzept der Idee oder Lösungsansatz für eine Problemstellung:

Priorisierte Aspekte für den Lösungsansatz:

- 1.
- 2.
- 3.

**Die Regel**

Das funktioniert ab sofort so, dass ...

**Die Provokation**

Umkehrung: Vorgeschlagene Regel auf den Kopf stellen

Integration: Aktuelle Idee mit anderen Ideen kombinieren

Verlängerung: Kurzfristige oder temporäre Aspekte verlängern

Differenzierung: Eine Idee segmentieren

Zusatz: Ein neues Element hinzufügen

Subtraktion: Etwas wegnehmen

Übersetzung: Regel in ein anderes Fachgebiet übersetzen

Veredelung: Regel mit Elementen eines anderen Bereichs verfeinern

Übertreibung: Regel zum extremsten Ausdruck bringen

**Die neue Regel**

Wie funktioniert es jetzt?

**Neue Aspekte**

Was bedeutet das für das Ideenkonzept?

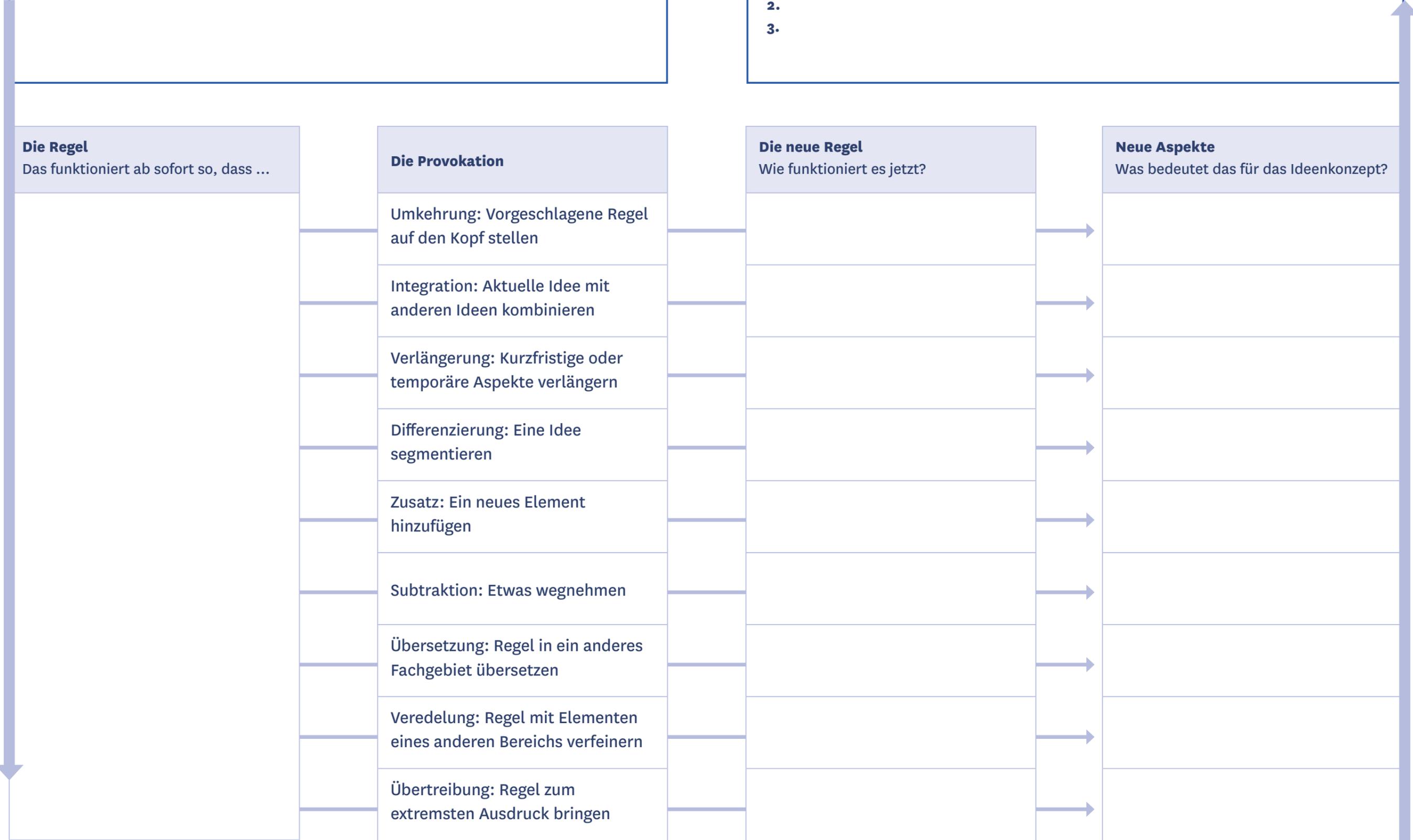


Abb. basierend auf DIY Toolkit, 2013; modifiziert durch Paulick-Thiel & Arlt, 2020

Download-Link: [www.citylab-berlin.org/handbuch](http://www.citylab-berlin.org/handbuch)  
 Aus dem Handbuch „Öffentliches Gestalten“ (S. 222–223)  
 Lizenziert unter Creative Commons BY-NC-SA 4.0



**Beschreibe kurz die Problemstellung:**

---

---

---

---

---

---

---

**Was hat das Problem ausgelöst?**

---

---

---

---

---

---

---

**Name der Idee:**

---

---

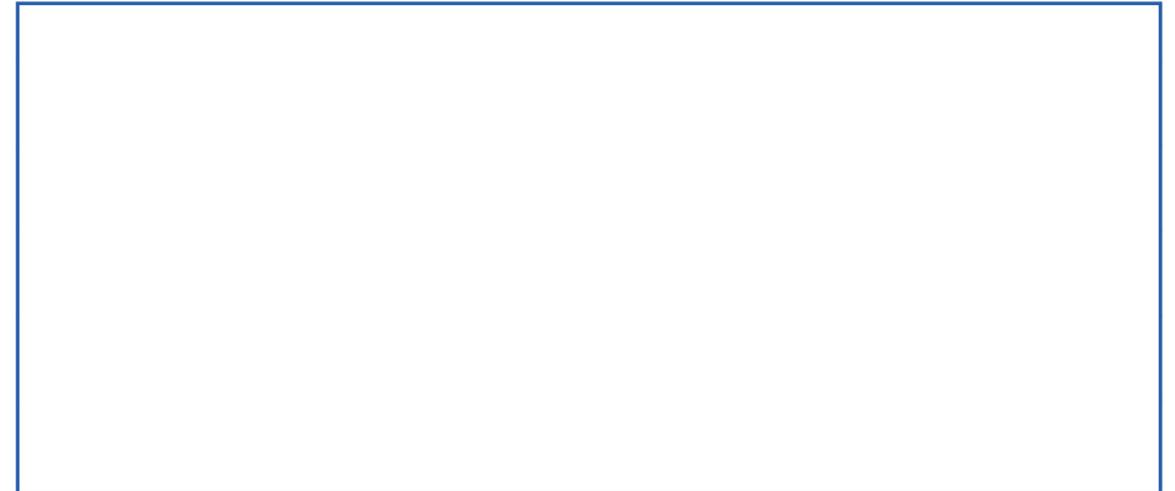
**Beschreibe die Idee in einem Satz (max. 300 Zeichen):**

---

---

---

**Skizziere die Idee:**



**Beschreibe kurz den Lösungsansatz:**

---

---

---

**Nenne alle beteiligten Personen, Organisationen etc., die davon profitieren:**

---

---

**Beschreibe das nützliche Prinzip der Idee:**

---

---

---

**In welchen Formaten könnte die Idee sinnvoll umgesetzt werden?**

---

---

**PROTOTYP-ENTWICKELN** – Bereich wird in Etappe 2 konkretisiert

**1 Kurzbeschreibung Idee**

Die Arbeitsvorlage **Ideenskizze** (Arbeitsvorlage 23) nutzen  
 Name/Hashtag:  
 Wirkungsweise:  
 Angedachte Formate:

**4 Eckpunkte Konzept-Prototyp**

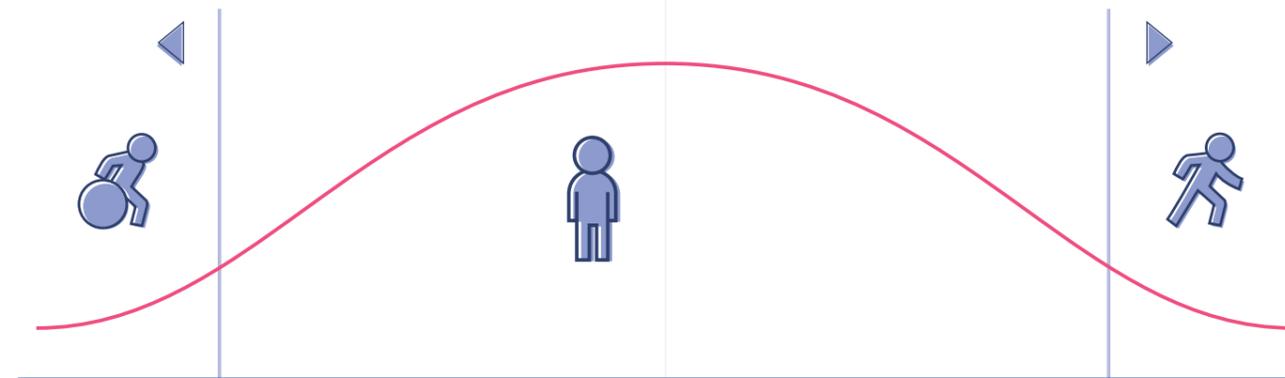
Auf welche einfache Art und Weise können wir den Wert unserer Idee für unterschiedliche Tester:innen erlebbar machen?  
 Braucht es verschiedene Versionen, z.B. für Betroffene und Verantwortliche?  
 Mit **Konzept-Prototypen** (Arbeitsvorlage 25a+b) ausarbeiten

**2 Testhypothesen verfassen**

Worüber besteht keine Gewissheit?  
 Was wird als wahr oder falsch vermutet?  
 Was kann leicht widerlegt oder bewiesen werden?  
 Was lässt sich messbar mit Schlüsselakteuren testen?  
 Welche Schlüsselakteure sollten einbezogen werden, um die Hypothesen zu überprüfen?  
 Zu testende Funktionen/Komponenten:

**3 Testgruppe definieren**

Welche Personengruppen innerhalb der Schlüsselakteure haben besonders stark ausgeprägte oder spezielle Bedürfnisse, die wir bei der Konzeption des Prototyps berücksichtigen sollten?



**TEST-ORGANISIEREN** – Bereich mit **Testverlauf planen** (Arbeitsvorlage 27) konkretisieren

**5 Testsituation skizzieren**

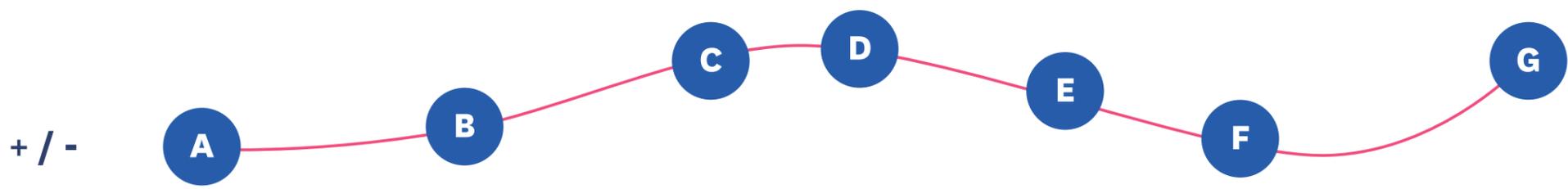
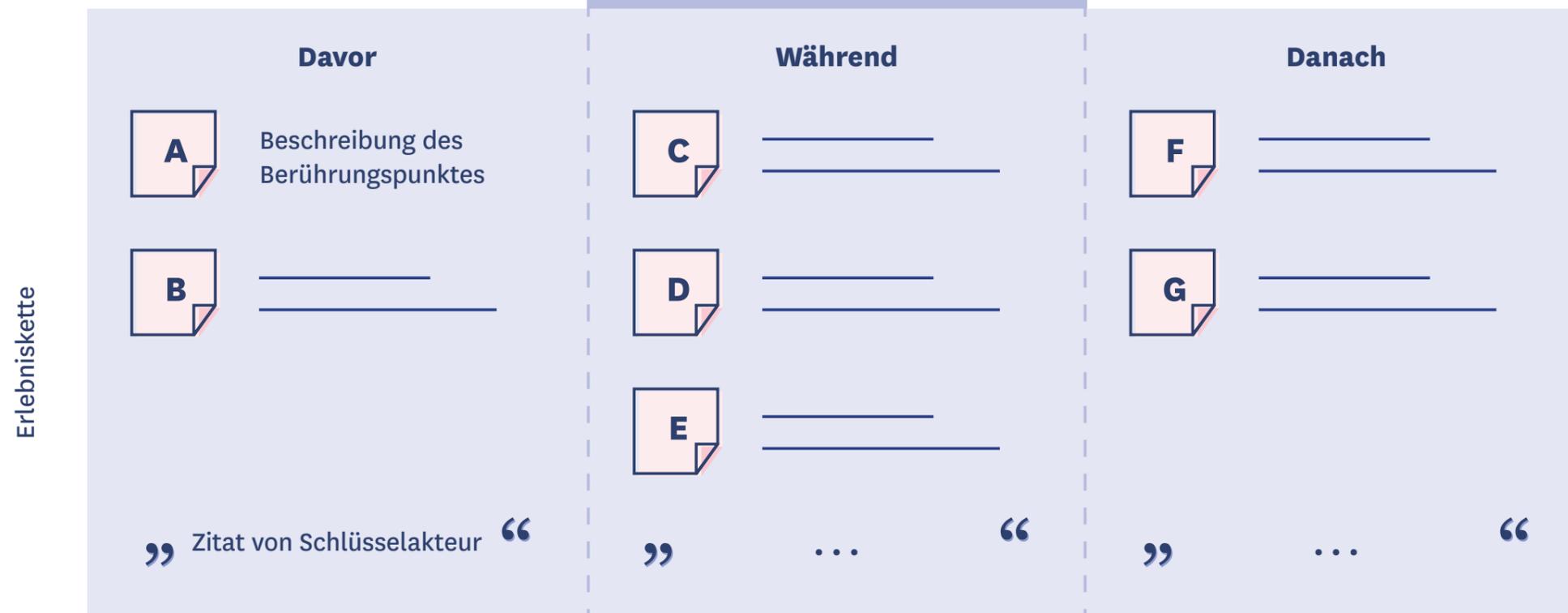
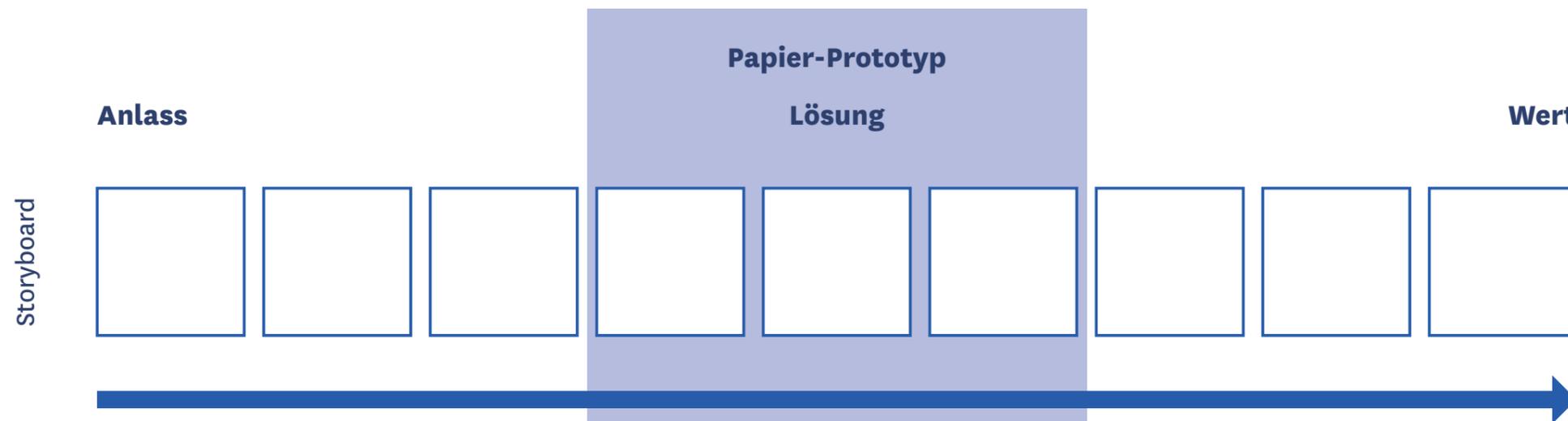
Welcher Ort oder Kontext wäre für den Test ideal? Ist es notwendig, in verschiedenen Situationen zu testen, z.B. innerhalb oder außerhalb der Organisation?

**6 Umsetzung planen**

Was müssen wir organisieren, um die Testsituation zu ermöglichen?  
 Wie evaluieren wir unseren Test?  
 Mit **Test dokumentieren** (Arbeitsvorlage 28) können notwendige Daten gesammelt werden

**7 Benötigte Ressourcen**

Zeit:  
 Personal:  
 Finanzen:  
 Wissen:  
 Kontakte:



## Storyboard

Storyboarding wird verwendet, um chronologisch, informell und auf leicht verständliche Weise die Interaktion mit der angedachten Lösung in Bildern darzustellen. Dafür ist kein künstlerisches Talent notwendig. Der Fokus liegt auf der Erzählung einer plausiblen Geschichte in einem spezifischen Handlungskontext.

## Erlebniskette

Basierend auf dem Storyboard kann mit der Erlebniskette ein Prozess als Überblick einzelner Berührungspunkte mit der Lösung beschrieben werden.

## Papier-Prototyp

Storyboards und Erlebnisketten lassen sich ideal mit einem Papier-Prototyp ergänzen. Aufgrund ihres unfertigen Zustandes laden diese Entwürfe zu ehrlichem Feedback ein. Testpersonen interagieren damit oft intuitiver und sind sogar bereit, sie umzugestalten.

→ Die Anleitung zur Vorgehensweise für die einzelnen Prototypen findet sich auf der Arbeitsvorlage 25b.

## A. Storyboard

- 01 Eine oder mehrere fiktive Charaktere (sog. „Persona“) auswählen, die ähnliche Verhaltensmuster aufweisen. Roten Faden der Geschichte entwerfen. Dazu Anlass, Lösung und Wert der Idee in einen Erzählkontext einbetten. Wo kommt wann, wer, womit in Berührung? Welche Ziele und Bedürfnisse der Schlüsselakteure spielen dabei eine besondere Rolle?
- 02 Storyboard-Vorlage erstellen. Dafür neun leere A4 Blätter nebeneinander hängen. Jedes Blatt steht für einen Moment in der zu entwickelnden Geschichte.
- 03 Erlebnis Schritt für Schritt skizzieren und in Stichpunkten beschreiben. Dazu im ersten Blatt mit dem Anlass bzw. Problem beginnen. Im letzten Blatt den Wert bzw. das Erlebnis im Zielzustand zeigen. Die Blätter dazwischen nutzen, um den Weg von 1. nach 9. zu beschreiben – inkl. Lösung einführen, Interaktion der Persona mit der Lösung verdeutlichen, Bereitstellung der Lösung aufzeigen usw. Auf Emotionen in und zwischen den Szenen eingehen.
- 04 Geschichte abrunden. Dafür Abfolge der Szenen prüfen und ggf. umhängen, neu kombinieren oder anpassen. Jede Szene eindrücklich visualisieren. Mit einfachen Zeichnungen, Fotos oder ergänzenden Details (z.B. Sprechblasen mit Zitaten) arbeiten, um das Erlebnis zu veranschaulichen.
- 05 Um verschiedene Aspekte der Lösung oder die Sichtweisen unterschiedlicher Personas abzubilden, Schritt 01 bis 04 wiederholen.

## B. Erlebniskette

- 01 Im Storyboard Schlüsselszene identifizieren, in der die Lösung eingeführt wird. Bis zu welcher Szene dauert die Interaktion mit der Lösung? Szenen so unterteilen, dass drei Bereiche – vor, während und nach – der Interaktion mit der Lösung sichtbar werden.

- 02 Im Bereich *davor* beginnen und prüfen, wie häufig, weshalb und wie die Persona mit der Lösung in Berührung kommt. Auf Klebezetteln notieren und diese in eine logische Abfolge bringen. Berührungspunkte kurz beschreiben: Was passiert? Durch wen oder was wird dieser Schritt ermöglicht? Wer ist noch betroffen oder verantwortlich? Wie fühlt sich die Persona bei diesem Schritt? Mit passendem Zitat abrunden. Vorgehen für die beiden anderen Bereiche wiederholen.
- 03 Für jeden Berührungspunkt die Emotion der Persona verzeichnen. Dabei Positives oben und Negatives unten anordnen und zu einer Stimmungs-Kurve verbinden. Dies kann ggf. zu weiteren Testhypothesen führen oder auf bisher übersehene Hürden hinweisen.
- 04 Schritte 01 bis 03 wiederholen, um die Perspektiven weiterer Personas abzubilden.

## C. Papier-Prototyp

- 01 Innerhalb des Storyboards oder der Erlebniskette eine oder mehrere Interaktionen mit der Lösung auswählen, die besonders kritisch erscheinen und überprüft werden sollen.
- 02 Mit Stift und Papier oder auch digitalen Zeichnungen schnell verschiedene Optionen für die Interaktion mit der Lösung ausloten. Für die Skizze einer Nutzeroberfläche einer Software eignen sich etwa DIN A3 Blätter als Grundlage und farbige Klebezettel für Interaktionsflächen, wie Buttons oder Eingabefelder. Ein Papier-Prototyp kann dabei aus mehreren Bestandteilen oder Blättern je Interaktionsschritt bestehen.

Tester:innen  
 N° von gesamt:  
 Testdurchlauf  
 N° von gesamt:  
 Empfehlung: pro Durchlauf  
 max. 2 Tester:innen

1

**Willkommen heißen**

2

**Kurze Vorstellung des Testhintergrunds**

5 min

Verbal oder digital je nach Prototyp-Format, Unterzeichnung Einverständniserklärung

3

**Einstimmung Rolle als Tester:in erklären**

3 min

Testkontext und Ziele des Vorgehens kurz vorstellen, Verständnisfragen klären, nichts erklären, vorwegnehmen oder anpreisen.

4

**Testsituation starten**

Auf Nachfragen vorbereitet sein und ggf. erst später beantworten, ab sofort gilt:

**Test dokumentieren**  
 (Arbeitsvorlage 28).

7

5 - 10 min

**Kernfragen stellen, die der Prototyp beantworten soll**

Relevante Fragen auswählen:

Was würde Sie motivieren, diese Lösung anzuwenden?  
 Wie leicht oder schwer ist es, den Wert zu verstehen?  
 Was sollte verdeutlicht werden? Welche Vorteile bietet die Lösung? Durch welche Funktionen oder Aspekte könnte der Nutzen erhöht werden?

Tester:innen in Blitzinterview einbinden.  
 Bei Bedarf zum Selberzeichnen einladen.

6

5 - 10 min

**Ehrliche Rückmeldung zum Prototyp erbitten**

Relevante Fragen auswählen:  
 Was denken Sie generell über diese Idee? Welche Fragen sind Ihnen aufgekommen? Was würden Sie ändern? Wie? Was würden Sie beibehalten? Warum?  
 Interessiert zuhören und nur falls notwendig Verständnisfragen stellen, kein Dialog.

5

10 - 15 min

**Interagieren lassen**

Interaktionen beobachten und dokumentieren.

**Prototyp wirken lassen  
 und nicht verkaufen  
 oder erklären!**

8

5 - 10 min

**Expertise loslassen und konzeptuelle Fragen stellen**

Relevante Fragen auswählen:

Wenn Sie das wünschenswerte Ziel X gestalten möchten, wie würden Sie vorgehen? Was müsste getan werden, um das Erreichen dieses Ziels zu verhindern? Wie könnte das Hindernis überwunden werden? Was müsste bei der weiteren Entwicklung beachtet werden?

Tester:innen verbal, anhand von Zeichnungen oder Artefakten assoziieren lassen.

9

5 min

**Dank & Abschluss**

Hinweis auf anonymisierte Auswertung der Testergebnisse geben und ggf. mit einer kurzen Zusammenfassung und Ausblick enden.

Tester:in Kennzeichnung/Kürzel:

**Schlüsselsatz oder Beobachtung:**

Datum:

Ort:

<p><b>A: Was funktioniert?</b>                  Was war aufregend?                  Was wurde am meisten geschätzt?                  Was hat im Bezug auf die Idee Resonanz erzeugt?</p> <p style="text-align: right;"></p>	<p><b>C: Welche neuen Ideen gibt es?</b>                  Gab es Anregungen für Verbesserungen?                  Was hat uns überrascht?                  Was würden wir gern als nächstes probieren?</p> <p style="text-align: right;"></p>
<p><b>B: Wobei gibt es Fragen?</b>                  Was wurde hinterfragt?                  Was benötigt weitere Untersuchungen?                  Was hat uns neugierig gemacht?</p> <p style="text-align: right;"></p>	<p><b>D: Was funktioniert nicht?</b>                  Was hat Widerstand erzeugt?                  Was wurde abgelehnt?                  Was wurde im Bezug auf die Idee nicht verstanden?</p> <p style="text-align: right;"></p>

**A: WAS?**

Was ist beim Testen passiert?  
Was war besonders?

**Beobachtungen:**

Was wurde beobachtet?

**Meinungen:**

Wie schätzen wir das ein?

**Beweise & Fakten:**

Woran erkennen wir, dass die Meinung belegbar ist?

**B: WAS DANN?**

Was kann basierend auf den Daten in Feld A festgestellt werden? Welche Schlüsse lassen sich aus den Beobachtungen, Meinungen und Fakten ziehen?



**C: WAS JETZT?**

Was ist notwendig, um aus den Schlussfolgerungen in Feld B zu lernen?

**Bestätigte Annahmen:**

Welche Annahmen haben sich bestätigt?

**Grundlagen für die Weiterentwicklung:**

Welche Aspekte sind auf jeden Fall einzubeziehen und zu vertiefen?

**Neue Testhypothesen:**

Welche Annahmen sollen in einer neuen Testsituation untersucht werden?