



## MadLib

### Value-in-Use Design Phase (Wann sollte die Methode angewendet werden?)

Phase 2 - Definieren Sie den Wert für Ihre Leistung

#### Hauptziel

Definition einer personenzentrierten Problemstellung/ Designherausforderung.

#### Ablauf

Schritt 1) Reflektieren Sie Ihren aktuellen Wissenstand über Ihre Nutzer und beziehen sie ggf. die Erkenntnisse aus den vorherigen Methoden wie Persona, Empathy Map und User Story mit ein.

Schritt 2) Definieren Sie eine fiktive Persona (nehmen Sie die aus Ihrer Persona-Vorlage).

Schritt 3) Definieren Sie ein Opportunity-Statement. Ein Opportunity-Statement besteht aus drei Einzelementen:

- a) Leistung (Produkt/Dienstleistung)
- b) Grund (Warum es für den Nutzer wichtig ist, diese Leistung zu erhalten)
- c) Bedürfnisse (Einschränkungen, Bedürfnisse). Denken Sie an die Erkenntnisse, die Sie zuvor in der Phase "Wer ist Ihr Kunde" gewonnen haben.

Schritt 4) Fangen Sie damit an, die Leistung zu definieren. Die Aktion steht in engem Zusammenhang mit dem Produkt/der Dienstleistung, die der Nutzer erwartet, um

sein/ihr spezifisches Problem zu lösen. Z.B. "Er/sie benötigt [Leistung...]"

Schritt 5) Definieren Sie den Grund, warum es für den Nutzer so wichtig ist, eine solche Dienstleistung/ein solches Produkt zu erhalten. Z.B. ",weil [Grund...]"

Schritt 6) Definieren Sie die Bedürfnisse des Nutzers in Bezug auf den Erhalt dieser Dienstleistung/des Produkts. Z.B. "Seine/Ihre Bedürfnisse sind [Bedürfnisse...]"

Schritt 7) Versuchen Sie, diese Bedürfnisse greifbarer darzustellen und bauen Sie eine Metapher daraus.

Schritt 8) Versuchen Sie, die verschiedenen identifizierten Bedürfnisse zu konkretisieren und in einer einzigen Hauptherausforderung zu formulieren. Diese Hauptherausforderung sollten Sie dann als Grundlage nehmen, um die sogenannte "How might we", bzw. "Wie können wir"- Frage zu formulieren. Ziel ist es, ein Problem auf eine andere Weise anzugehen und sich selbst zu fragen, was zu tun ist. Stellen Sie sicher, dass Ihre "How might we"-Frage eine Lösung für das tatsächliche Problem des Nutzers vorschlägt und dass sich auch der Value-in-Use darin widerspiegelt.

Schritt 9) Reflektieren Sie nun Ihre "Wie könnten wir"-Frage und überprüfen Sie, ob diese Frage durch Ihre vorher formulierte Metapher beantwortet werden kann.

#### Wichtige Leitfragen

Um das Opportunity-Statement zu definieren, können Sie sich die folgenden Fragen stellen:

- a) Leistung - Was benötigt Ihr Nutzer? Was könnte Ihrem Nutzer in dieser speziellen Situation helfen? Ist Ihre Leistung analog oder digital?
- b) Grund - Warum ist es für den Nutzer wichtig, dass Sie diese Herausforderung lösen? Was ist

die Motivation des Nutzers das Problem zu lösen?

c) Bedürfnisse - Welche Bedürfnisse sollen durch mein Produkt oder meine Dienstleistung für den Nutzer erfüllt werden? Was sind die Bedürfnisse meines Nutzers?

Für die Definition Ihrer Metapher können Sie sich die folgende Frage stellen: Was ist eine visuelle Darstellung der Bedürfnisse meiner Benutzer und wie kann ich sie greifbar machen?

Für die Formulierung der "How Might We"-Frage können Sie sich folgende Fragen stellen: Verfolgt meine "How Might We"-Frage ein gewünschtes Ergebnis? Wird der Value-in-Use meines Kunden in meiner "How Might We"-Frage reflektiert? Schlägt meine "How Might We"-Frage eine Lösung vor? Ist meine "How Might We"-Frage umfassend genug, um viele kreative Ideen zu gewährleisten?

### Vorteile dieser Methode

Die MadLib ermöglicht die Darstellung der Hauptherausforderung für einen Nutzer.

Die MadLib ermöglicht, sich mehr auf die Nutzerherausforderungen zu konzentrieren und eine wertorientierte Lösung für den Nutzer zu entwickeln.

Die MadLib ermöglicht, die Bedürfnisse eines Nutzers durch die Entwicklung einer Metapher greifbarer darzustellen. Dies könnte Ihnen in Zukunft helfen, zu einer kreativen und besseren Lösung zu kommen.

### Voraussetzungen

Dauer: 20 - 60 Minuten

Durchführung: Analog + Digital

Aufbauend auf der Persona-Vorlage. Für eine fundiertere Vorbereitung ist es jedoch empfehlenswert, zuerst die Empathy-Map und die User Story zu erstellen.

Benötigte Materialien: Mad Lib-Vorlage oder leeres Blatt, Stift und Papier

Schwierigkeitsgrad: mittel

### Weitere Empfehlungen

Versuchen Sie, eine geeignete und stimmige Metapher zu finden, die eng mit den Bedürfnissen und Herausforderungen des Nutzers verbunden ist.

Prüfen Sie, ob Ihrer "How Might We"-Frage eine Vielzahl spezifischer wertorientierten Lösungen generieren kann. Wenn Sie keine Lösung finden, versuchen Sie, Ihre Frage neu zu formulieren oder zu erweitern.

Lassen Sie sich von den folgenden Inspirationskarten inspirieren: (1) Identifikation, (2) Bedürfnisse und (3) Erweitern.

Was ist der Wert meiner Leistung für....?

# IDENTIFIKATION



Lassen Sie sich  
finden.

Wie leiten  
Sie Menschen  
zu sich,  
wenn sie  
Ihren Service  
irgendwo gehört,  
gesehen oder erlebt  
haben?  
(Shazam)

Was ist der Wert meiner Leistung für....?

# BEDÜRFNISSE

**Zooming in.**

Gibt es in der Problemlösung  
weitere Aktivitäten, die  
Kund\*innen gerne abgeben?

(Altgeräterücknahme)

**Zooming out.**

Haben Ihre Kund\*innen  
regelmäßig weitergehende  
Probleme?

(Cross Selling)

Was ist der Wert meiner Leistung für....?

# ERWEITERN

**Zooming in.**  
Gibt es in der Problemlösung  
weitere Aktivitäten, die  
Kund\*innen gerne abgeben?  
(Altgeräterücknahme)

**Zooming out.**  
Haben Ihre Kund\*innen  
regelmäßig weitergehende  
Probleme?  
(Cross Selling)

