Anleitung zum Handout
„Service Design Thinking in 60 Minuten“

Einleitung

Der Crashkurs „Service Design Thinking in 60 Minuten“ ist so konzipiert, dass die TeilnehmerInnen in 60 Minuten einen gesamten Service Design-Prozess im Schnelldurchlauf erleben. Soll am Ende des Prozesses noch die Möglichkeit bestehen, einzelne Prototypen in der Großgruppe zu präsentieren und den Prozess gemeinsam zu reflektieren, so empfiehlt es sich, 80–90 Minuten für den Crashkurs anzuberaumen.

Die TeilnehmerInnen arbeiten in 2er-Teams. Jede/r bekommt zu Beginn ein Handout (optimalerweise A3 Querformat) sowie einen Stift mit einer mitteldicken Spitze. Die TeilnehmerInnen sollten jeweils nur so weit im Handout blättern, wie es im jeweiligen Arbeitsschritt gerade notwendig ist (nicht Vorblättern). Für den Bau der Prototypen benötigen die TeilnehmerInnen zumindest Papier, Scheren und Klebstoff. Weitere Bastelmaterialien, Knetmasse, Lego/Duplo u.ä. können nach Möglichkeit zur Verfügung gestellt werden, sind aber nicht zwingend notwendig. Es empfiehlt sich, die Zeit für alle sichtbar z.B. über einen Beamer (Online-Timer z.B. http://e.ggtimer.com) oder über Time Timer laufen zu lassen. Die Zeitvorgaben sind bewusst knapp gehalten. Besonders in den kreativen Teilen (Ideenentwicklung und Bau der Prototypen) führen straffe Zeitvorgaben zu besseren Ergebnissen. Ziel ist, die Methode kennenzulernen, es gibt keinen Anspruch auf Perfektion, was die Ergebnisse betrifft.

Der Moderator/Facilitator hat die Aufgabe, die TeilnehmerInnen durch den Prozess zu führen und sorgt dafür, dass die Aufgabenstellung klar und verständlich ist. Weiters ist es seine/ihre Aufgabe, auf die Zeit zu achten. Es empfiehlt sich, dass der Moderator/Facilitator neben der vorliegenden Anleitung auch eine Kopie des Handouts zur Hand hat.

Der Service Design-Prozess

Start:	Aufgabenstellung
Phase 1:	Exploration (Entdecken & Verstehen)
Phase 2:	Synthese (Erkenntnisse zusammenführen)
Zwischenstopp:	Aufgabenstellung hinterfragen (Gestaltungsherausforderung definieren)
Phase 3:	Ideenentwickung
Phase 4:	Prototypen bauen und testen (Präsentation)

Ablauf

Mission (Aufgabenstellung & Exploration)

1. Befrage deinen Partner
2. Vertiefe und hake nach

Reframing (Synthese & Gestaltungsherausforderung)

3. Erfasse die Ergebnisse
4. Formuliere die Problemstellung

Ideation (Ideenentwicklung)

5. Skizziere mindestens fünf radikale Möglichkeiten, die Bedürfnisse deines Partners zu erfüllen
6. Teile deine Lösungen mit deinem Partner und notiere sein Feedback

Iteration (Lösungen verbessern)

7. Reflektiere und entwickle eine neue Lösung

Prototyping and Testing (Prototypen bauen und testen)

8. Mach deine Idee sichtbar und greifbar
9. Zeig deinen Prototypen deinem Partner und notiere sein Feedback

Anmerkungen zur Anleitung

Mission (Aufgabenstellung & Exploration)

- **Aufgabenstellung**: Im vorliegenden Handout wird mit der Aufgabenstellung „Gestalte den perfekten Reiseführer für deinen Partner" gearbeitet. Ein Reiseführer kann alles sein, das dabei unterstützt, entweder den perfekten Urlaub zu planen oder ihn tatsächlich vor Ort zu erleben, ebenso ist das Medium nicht festgelegt (Papier, digital, ...). Ziel ist es, die perfekte Lösung für den Partner/die Partnerin zu entwickeln, und es kann gerne groß gedacht werden, d.h. es ist nicht wichtig, ob die Idee zum heutigen Zeitpunkt bereits umgesetzt werden könnte.

  Die Aufgabenstellung kann beliebig abgeändert werden, z.B. in „Gestalte die perfekt Geldbörse für deinen Partner" o.ä. Wichtig ist, ein Thema zu wählen, mit dem alle TeilnehmerInnen etwas anfangen können. Es gilt also, ein Thema zu finden, das allgemein genug ist. Wird die Übung zu Beginn eines Projekts eingesetzt, um die TeilnehmerInnen mit der Methodik vertraut zu machen, wird davon abgeraten, ein Thema zu wählen, das Projektbezug hat. Ziel von „Service Design Thinking in 60 Minuten" ist es, einen niederschwelligen, einfachen, spielerischen Zugang zur Methodik zu ermöglichen.

1. **Befrage deinen Partner**
   (gesamt: 8 Minuten, entspricht 2 Durchgängen à 4 Minuten)
   Die TeilnehmerInnen beginnen, einander zur vorliegenden Aufgabenstellung zu befragen. Im ersten Schritt (4 Minuten lang) befragt Partner A Partner B, danach wird gewechselt und Partner B befragt Partner A (4 Minuten lang).

   Ziel des Gesprächs ist es, möglichst viel über die Vorlieben, Bedürfnisse und Wünsche des Gegenübers herauszufinden. Ebenso gilt es, herauszufinden, wo der Partner/die Partnerin vor Problemen, Hindernissen und Herausforderungen steht. Natürlich dreht sich alles um das Thema Reisen, Urlaub, und alles, was damit zusammenhängt. In diesem Schritt gilt es, weit aufzumachen und möglichst viele Informationen zu sammeln. Die Fragen, die in diesem Schritt gestellt werden, sollen das Gegenüber zum Erzählen von Geschichten einladen (z.B. „Erzähl mir von deinem letzten Urlaub ..."). Es gilt die 80/20-Regel: 80% der Gesprächszeit gehören dem Partner, der befragt wird, 20% dem Interviewer.

2. **Vertiefe und hake nach**
   (gesamt: 6 Minuten, entspricht 2 Durchgängen à 3 Minuten)
   In der zweiten Runde werden die Erkenntnisse aus dem ersten Durchgang vertieft. Zur Erinnerung, die Fragen sollten überwiegend offen formuliert sein und zum Erzählen von Geschichten einladen.

Reframing (Synthese & Gestaltungsherausforderung)

3. **Erfasse die Ergebnisse**
   (gesamt: 3 Minuten)
   In diesem Schritt geht es darum, die Aufgabenstellung aus der Perspektive des Partners zu betrachten und zu erfassen, was in den ersten beiden Interviewrunden über dessen Ziele, Bedürfnisse, Wünsche, Sorgen und Herausforderungen gelernt werden konnte. Diesen Schritt macht jeder/jede für sich, es gibt keine Abstimmung mit der Partner/der Partnerin.

4. **Formuliere die Problemstellung**
   (gesamt: 3 Minuten)
   Gleich vorab: Bei diesem Schritt handelt es sich um den schwierigsten im Prozess. Die Formulierung der Problemstellung, also die Verschriftlichung des Problems zum Thema Reisen, das für den Partner am schwerwiegendsten ist, kann sehr herausfordernd sein. Erfahrungsgemäß ist es eine Erleichterung für die TeilnehmerInnen, wenn man das zu Beginn von Schritt 4 anmerkt. Empfehlenswert ist auch, ein Beispiel für eine ausformulierte Problemstellung zu geben, z.B. „Andrea liebt es, mehrmals im Jahr auf Urlaub zu fahren. Sie braucht eine Möglichkeit, um möglichst günstig in exotische Destinationen zu reisen, da sie es liebt, neue Orte zu entdecken, aber wenig Geld hat, weil sie noch studiert." oder „Max fährt am liebsten mit seiner Familie auf Urlaub. Er braucht eine Möglichkeit, alle Wünsche unter einen Hut zu bringen, damit die gemeinsame Zeit möglichst entspannt und friedlich abläuft."

   Die Problemstellung bildet die Ausgangsbasis für die Ideenentwicklung und kann zur besseren Sichtbarkeit auf der nächsten Seite (Punkt 5) nochmals eingetragen werden. Diesen Schritt macht jeder/jede für sich, es gibt keine Abstimmung mit der Partner/der Partnerin.

Ideation (Ideenentwicklung)

5. **Skizziere mindestens 5 radikale Möglichkeiten, die Bedürfnisse deiner Partners zu erfüllen**
   (gesamt: 5 Minuten)
   Ideen können gezeichnet, skizziert oder mit Worten beschrieben werden. „Radikal" meint, dass die Realisierbarkeit der Ideen außen vor gelassen werden soll. Es ist nicht wichtig, ob die Idee finanziell machbar oder technisch umsetzbar ist. Es darf groß und wild gedacht werden. Diesen Schritt macht jeder/jede für sich, es gibt keine Abstimmung mit der Partner/der Partnerin.

6. **Teile deine Lösungen mit deinem Partner und notiere sein Feedback**
   (gesamt: 10 Minuten, entspricht 2 Durchgängen à 5 Minuten)
   Jetzt ist es an der Zeit, die entwickelten Ideen dem Partner/der Partnerin vorzustellen und sein/ihr Feedback einzuholen. Wichtig dabei ist, dass es nicht darum geht, seine Ideen zu verkaufen. Das Feedback des Partners ist die Chance, die Ideen zu verbessern und optimal an den Bedürfnissen des- bzw. derjenigen auszurichten, für den/die eine Lösung entwickelt werden soll. Es gilt also auch in diesem Schritt, aufmerksam zuzuhören. Je mehr Feedback der Partner/die Partnerin gibt, desto besser.

   Im ersten Schritt (5 Minuten lang) präsentiert Partner A Partner B die für ihn entwickelten Ideen und holt Feedbacj ein, danach wird gewechselt und Partner B ist an der Reihe (5 Minuten lang).

Ideation (Ideenentwicklung)

7. Reflektiere und entwickle neue Lösungen
   (gesamt: 3 Minuten)
   Ziel dieses Schrittes ist es, auf Basis des Feedbacks, das man in der vorherigen Runde erhalten hat, bestehende Ideen zu verbessern oder neue Ideen zu entwickeln. Ideen können gezeichnet, skizziert oder mit Worten beschrieben werden. Diesen Schritt macht jeder/jede für sich, es gibt keine Abstimmung mit der Partner/der Partnerin.

Prototyping and Testing (Prototypen bauen und testen)

8. **Mach deine Ideen sichtbar und greifbar**
   (gesamt: 10 Minuten)
   Jetzt wird gebastelt und gebaut: Die TeilnehmerInnen haben 10 Minuten Zeit, um aus der Idee, die sie im letzten Schritt entwickelt haben, einen Prototypen zu bauen. Ziel ist es, etwas zu erschaffen, mit dem der Partner/die Partnerin interagieren kann. Der Prototyp soll die Idee an- und begreifbar machen. Diesen Schritt macht jeder/jede für sich, es gibt keine Abstimmung mit der Partner/der Partnerin.

9. **Zeig deinen Protoytpen deinem Partner und notiere sein Feedback**
   (gesamt: 8 Minuten, entspricht 2 Durchgängen à 4 Minuten)
   Die Prototypen werden nun vom Partner/der Partnerin getestet. Es geht auch hier nicht darum, die Idee in Form des Prototypen bestmöglich zu verkaufen. Ziel ist es, auf Basis der Interaktion möglichst viel Feedback vom Partner zu bekommen – was funktioniert gut, was könnte verbessert werden? Gibt es noch offene Fragen oder vielleicht sogar schon weiterführende Ideen?

Abschluss

- Möglichkeit der Präsentation einzelner Prototypen in der Großgruppe
- Reflexion der Übung anhand des Service Design-Prozesses in der Großgruppe