

A. Storyboard

- 01 Eine oder mehrere **Persona-Profile** (S. 266) auswählen. 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.