

Tool: Jobs to be done

Dimension: Design Thinking

Lernziel

Mit den *Jobs to be done* fokussierst Du Dich darauf, was der Nutzer in einer bestimmten Situation erledigt haben möchte und welche Bedürfnisse Du erfüllen musst. Du findest heraus, welches Ziel der Kunde bei der Nutzung eines bestimmten Produkts bzw. Service verfolgt.

Material

Das entsprechende *Jobs to be done* Template pro teilnehmender Person kannst Du [hier](#) herunterladen.

Gruppengröße

Je nachdem, ob Du die Recherche zuvor allein oder in einer Gruppe durchgeführt hast, füllst Du die *Jobs to be done* auch allein oder in Deinem Team aus. Mehr Input und Perspektiven werden – wie immer – in einer Gruppe generiert.

Dauer

Je nach festgelegtem Thema bzw. Gruppengröße kannst Du 60 bis 120 Minuten für *Jobs to be done* einplanen.

Vorbereitung

Halte eine Bedürfnisgruppe fest, für die Du die *Jobs to be done* ausfüllen möchtest. Wenn Du [Personas](#) entwickelt hast, kannst Du diese nutzen. Außerdem sollte jede:r Teilnehmende ein ausgedrucktes *Jobs to be done* Template vor sich haben.

Durchführung

Aus der Ich-Perspektive beschreibst Du nun die Situation des Nutzers. Du formulierst seine Motivation und begründest was er erreichen möchte, um ein bestimmtes Bedürfnis zu befriedigen. Den Lückentext formulierst Du wie folgt: „Wenn ich (Umstand/Situation) ..., möchte ich (Motivation) ..., damit ich (Bedürfnis) ...“.

Moderations- und Reflexionsfragen

- Welche Erkenntnisse konntest Du gewinnen?
- Wie kannst Du das Tool in Deinem Arbeitsalltag einsetzen?
- Was hast Du über Deinen Kunden und das Produkt bzw. den Service gelernt?
- Wie kannst Du das Tool in Deinem Arbeitsalltag einsetzen?

Moderationstipps

Weise die Teilnehmenden darauf hin, dass es neben dem funktionalen Job auch emotionale und soziale Jobs geben kann, die er erreichen möchte. Überprüfe und ergänze die ersten Ergebnisse gegebenenfalls.

Als Hilfestellung kannst Du einen beispielhaften Lückentext reingeben: „Wenn ich als Mutter morgens den Babybrei erhitze (und mein Kind währenddessen das Haus zusammenbrüllt) (Umstand/Situation), möchte ich, dass der Brei schnell, ohne mein Zutun, eine

für mein Baby optimale Temperatur erreicht (Motivation), damit mein Kind sich nicht die Zunge verbrennt (Ereignis) und ich eine Supermutter bin (Bedürfnis).“

Über weitere 70 Tools für Personal- und Organisationsentwicklung für die Dimensionen Strategie, Struktur, Prozess, Führung, HR und Kultur finden sich in unserem „[Praxisbuch Agilität](https://hr-pioneers.com/leistungen/produkte/praxisbuchagilitaet/)“ (<https://hr-pioneers.com/leistungen/produkte/praxisbuchagilitaet/>). Obendrein stehen über 50 Zusatzinhalte wie Videos, Spielvorlagen u.v.m. mit der AugmentedReality-App von Haufe zur Verfügung.