

Praktikum Experience Design

Methods to collect Experience

Daniel Ullrich

Stina Schick





Methods to collect Experience.

At the Beginning is a Story of the Experience.

Markus fährt nach der Arbeit nach Hause. Auch heute ist viel auf den Strassen los, da kann man schnell was übersehen. Das ist bei Ihm anders. Er hat alles unter Kontrolle. Er fährt sehr vorausschauend und aufmerksam.

Aus diesem Grund sieht er auch das ein Fahrzeug, welches sich noch vor dem Fahrzeug befindet hinter dem Markus fährt, plötzlich und abrupt abbremst.

Sofort vergrößert Markus den Abstand zu dem Fahrzeug vor ihm. Das Auto vor ihm reagiert später.

Das Fahrzeug muss vollbremsen, dass es nicht zum Unfall kommt.

Aber Markus lächelt nur, er ist entspannt und hat schon längst gewusst was passiert.



Methods to collect Experience.

At the Beginning is a Story of the Experience.

Markus fährt nach der Arbeit nach Hause. Auch heute ist viel auf den Strassen los, da kann man schnell was übersehen. Das ist bei Ihm anders. Er hat alles unter Kontrolle. Er fährt sehr vorausschauend und aufmerksam.

Markus hat es drauf

Aus diesem Grund sieht er auch das ein Fahrzeug, welches sich noch vor dem Fahrzeug befindet hinter dem Markus fährt, plötzlich und abrupt abbremsst.

Markus hat alles unter Kontrolle

Sofort vergrößert Markus den Abstand zu dem Fahrzeug vor ihm. Das Auto vor ihm reagiert später.

Interaktion

Das Fahrzeug muss vollbremsen, dass es nicht zum Unfall kommt.

Erleben

Aber Markus lächelt nur, er ist entspannt und hat schon längst gewusst was passiert.

Introduction in the Methods.

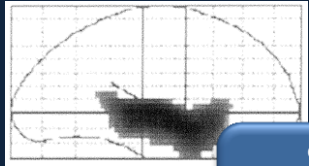
EXCURSUS: Memory representation of experience



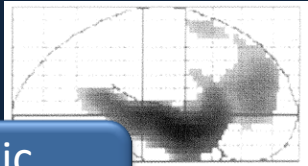
Long-term Memories

Procedural
«Things you know that you can *show* by doing.»

Declarative
«Things you know that you can *tell* others.»



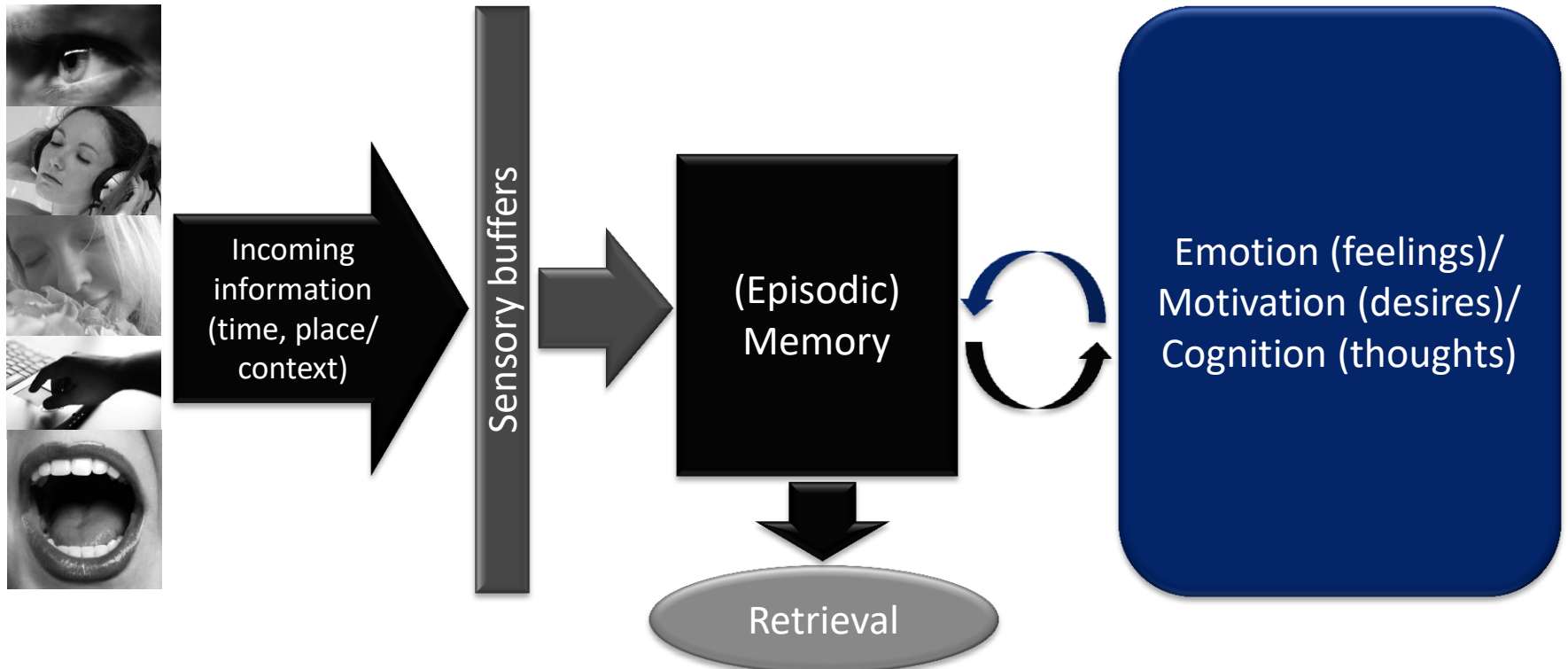
Semantic
«Knowing the capital of France.»



Episodic
«Remembering your first day in school.»

Introduction in the Methods

EXCURSUS: Episodic Memory (EM) for experiences



- EM contains subjective informations depending from time and place/ context
- Subjective = Enriched with cognitions, motivations and emotions.

Overview.

Method requirements:

- Detection as much as possible details of experiences (feelings, motives, etc.).
- Adaptable for different frame conditions (e.g. general vs. technical experiences) and focuses (e.g. relatedness).
- Practicable (time and effort).

Overview.

Method requirements:

- Detection as much as possible details of experiences (feelings, motives, etc.).
 - Adaptable for different frame conditions (e.g. general vs. technical experiences) and focuses (e.g. relatedness).
 - Practicable (time and effort).
-
- ✓ **Depth Interview:** explores experiences by storytelling → interviewer addresses episodic memory representation (context, happening, thoughts, feelings, etc.).
 - ✓ **Experience Diary:** sample of short experience narratives during a defined time span (as memory hook for a hindsight interview).



Depht Interview.

Depth Interview.

Elements

1. Opening

- Icebreaker/ Smalltalk
- Goals/ content of the interview
- Proceedings/ frame conditions
- Agreement for video recording, etc.

Depth Interview.

Elements

1. Opening

- Icebreaker/ Smalltalk
- Goals/ content of the interview
- Proceedings/ frame conditions
- Agreement for video recording, etc.

2. Information sampling

- Theme appointment/ concrete questions

Depth Interview.

Elements

1. Opening

- Icebreaker/ Smalltalk
- Goals/ content of the interview
- Proceedings/ frame conditions
- Agreement for video recording, etc.

2. Information sampling

- Theme appointment/ concrete questions

3. Ending

- Summary
- Questions of the interview partner
- Leave-taking.

Depth Interview.

Verbalisation of questions

- Start with open questions.
- Asking for concrete situations and/or behaviour.
- Use context information as memory hook.
- No suggestions.
- Short and understandable questions.

Depth Interview.

General conversation techniques

- Create a positive talking atmosphere.
- Empathy and acceptance for the interview partner.
- **Mediation of attention:** Open-minded body language, eye contact, positive reinforcement (nodding, «hmm», «aha», «yes»).
- **Paraphrase.**
- **Summarize.**

Depth Interview.

General advices for practice

- **Do not degress from your issue.** If your interview partner changes the theme, come back to the question you started.
- **Avoid the question-and-answer setting.** Your interview partner should tell his experience and not answer your questions (expectations).
→ adequate use of questions!

Depth Interview.

Example 1: [BMW Driving Pleasure](#)



«Das ist eine Stelle, wo ich mich jeden Tag drauf freue. [...] Das ist so richtig schön. Das macht einfach Spaß.»

Depth Interview.

Example 2: [BMW xDrive experience](#)

«Während der Rest unserer Familie sich mit viel Schwung und mit viel Kampf dort hochgewühlt hat, bin ich sehr souverän, cool und gelassen in Schrittgeschwindigkeit den Weg hochgerollt, ohne dass uns überhaupt irgend etwas gestört hätte.»





Experience Diary.

Experience Diary.

- Sampling of (special) everyday experiences.
- Used as memory hook (e.g. for an exploration of a concrete experience in the hindsight depth interview).
- Short and precise instructions.
- Should not be a strain for participants/ manageable time and effort.

Experience Diary.

Example

Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,

nachdem Sie den Motor abgestellt haben, nehmen Sie sich bitte einige Minuten Zeit, um Ihr persönliches Fahrerlebnistagebuch aufzuzeichnen.

Für die Aufzeichnung nutzen Sie bitte das Diktiergerät und verfahren wie folgt:

1. Bitte starten Sie die Aufnahme und nennen Sie den **Fahrtentyp**, dem Sie Ihre Fahrt zuordnen würden (z.B. Pendelfahrt, Dienstreise, Ausflug, Urlaubsfahrt, etc.).
2. Bitte **beschreiben Sie ein Erlebnis**, das Ihnen während der soeben beendeten Fahrt bedeutsam in Erinnerung geblieben ist. Hierbei wird der Begriff „bedeutsam“ nicht genauer erläutert, damit Sie Ihre eigene Sichtweise nutzen und „bedeutsam“ so definieren, wie es für Sie sinnvoll erscheint. Wichtig ist nur, dass Sie das Erlebnis möglichst **detailliert in Form einer kurzen Geschichte beschreiben** [z.B. wo (Landstraße, Autobahn...) und mit wem (Kollege, Freund, Familienmitglied...) waren Sie unterwegs? Haben Sie sich gerade unterhalten oder telefoniert? Lief Musik im Hintergrund? Waren Assistenzsysteme aktiviert? Wie war die Verkehrslage? Gab es andere Verkehrsteilnehmer, die Ihnen aufgefallen sind? Warum war das Erlebnis so besonders für Sie? etc.].

 Diary 1

 Diary 2

 Interview 2
Folie: 20



Questions?