

Praktikum Experience Design

The UX Story

Daniel Ullrich

Stina Schick



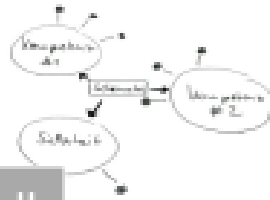
The Methods

Interviews



I

UX Schemes



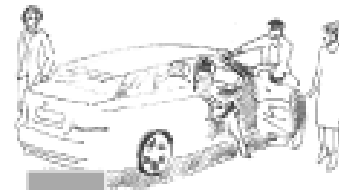
II

UX Stories



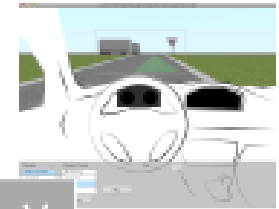
III

UX Storyboards



IV

Mock-ups



V

Prototyping



VI

Evaluation



VII

The product tells a story



By Jack Cress

Why a UX Story?

- The Design Team needs a language which is understandable for everyone.
- Communicate the main idea without cutting the creativity.
- Concentrate on the Experience and do not focus on technical solutions.
- The UX Story is necessary to communicate emotions and affects.

What is a story?

- A story begins with the idea of an overall picture. [Disney]
- You can tell a good idea for a story in two sentences. [Hichcock]

What is a story?

- That story describes the user experience before creating the interaction product.
- The addressing of such Psychological needs and their fulfillment explains the “Why” of the user’s actions.
- Hassenzahl calls the reasons of acting the “Be-Goals”.The challenge is to design the interaction product which is able address the Be-Goals during the interaction.

Story vs. function based scenario

Why do we need a story, and which elements should it have?

Elements of a story

Why do we need a story, and which elements should it have?

Core Story! (Schema)

Elements of a story

Why do we need a story, and which elements should it have?

Core Story! (Schema)

Emotions and affects!

Elements of a story

Why do we need a story, and which elements should it have?

Core Story! (Schema)

Emotions and affects!

Detailed Interaction, between the user and the product!

An example

Nebel hüllte die zu dieser frühen Stunde noch menschenleeren Straßen in einem Vorort der großen Stadt in ein stilles Weiß. In den kleinen hellen Reihenhäusern, die sich nur durch Details und die unterschiedliche Bepflanzung der Vorgärten voneinander unterschieden, brannte vereinzelt schon Licht.

In einem dieser Häuser machte sich Richard für den vor ihm liegenden Arbeitstag bereit. Richard war zweiunddreißig Jahre alt, blond, von großer Statur und um diese Zeit meistens damit beschäftigt, die letzten Schlucke Kaffee zu trinken und die Überschriften verschiedener Nachrichtenseiten zu überfliegen. Seine Frau schlief immer länger als er und mit der Zeit hatte er die morgendliche Stille um ihn schätzen gelernt. An diesem Morgen saß er einfach an dem kleinen dunklen Küchentisch und schaute durch das große Fenster auf die Einfahrt, wo sein dunkelgrauer Sportwagen stand und heute noch bedrohlicher aussah als sonst, da er aus einem weißen Nichts zu kommen schien. Der Wagen war Richards ganzer Stolz und er gab jeden Monat einen beträchtlichen Teil seines Gehalts dafür aus. Die Vorfreude, die er noch immer vor beinahe jeder Fahrt verspürte war ihm sowohl das Geld als auch die Diskussionen mit seiner Frau wert, die mit dem teuren Auto nicht immer einverstanden war. Er war ein sportlicher Fahrer, der das pure Fahren liebte und nichts für Automatikgetriebe oder ACC übrig hatte. Deswegen hatte er sich für ein neues System entschieden, das den Blick des Fahrers erweitern und somit ein extrem vorausschauendes Fahren ermöglichen konnte.

Auch heute verspürte er diese erhabene Freude als er, nachdem er seine Tasche gepackt und seinen Mantel angezogen hatte, den Autoschlüssel aus dem Schlüsselkasten nahm. Der Schlüssel gefiel ihm, er mochte seine runde futuristische Form und er liebte das kreisförmige Licht, das aufglühte, sobald man mit dem Daumen über die kleine eingelassene Fläche auf der Schlüsseloberseite strich.

Die Fahrt zu seiner Arbeit dauerte normalerweise ungefähr zwanzig Minuten. Bei diesem Nebel würde Richard allerdings langsamer fahren müssen und war deshalb auch etwas früher gegangen als sonst. Seit zwei Jahren arbeitete er als Anwalt bei einer mittelgroßen Kanzlei in der Großstadt und war die Strecke während dieser Zeit fast täglich gefahren. Zuerst fuhr er von seinem Haus aus ein kleines Stück zur Hauptstraße des Vororts. Dieser folgte er dann für wenige Kilometer Richtung Norden, bevor er dann ein kleines Stück über die Stadtautobahn und schließlich nach der Ausfahrt noch wenige hundert Meter immer geradeaus zu der Kanzlei fuhr. Richard fuhr stets konzentriert und aufmerksam. Er hielt sich für einen guten Fahrer und bewies sich das immer wieder aufs Neue durch kleine sportliche Manöver an der Ampel oder beim Überholen. Das Fahrverhalten der anderen Autofahrer beobachtete er dabei meist aufmerksam und dies bestätigte ihn regelmäßig in seiner Überlegenheit.

Obwohl er heute nur ein paar Minuten früher losgefahren war als sonst, war spürbar weniger Verkehr auf den Straßen. Auf dem Weg zur Hauptstraße kam ihm kein einziges Auto entgegen und er bog trotz des Nebels fast genauso rasant ein wie sonst. Die schlechte Sicht beunruhigte ihn nicht, er fuhr langsam genug und hatte alles unter Kontrolle. Mit der nötigen Vorsicht überquerte er die letzte Kreuzung vor der Autobahn, nahm wohlgestimmt den sich lichtenden Nebel zur Kenntnis und dachte an die vor ihm liegenden Termine.

Interessiert beobachtete er nun schon seit einigen Wochen die Bauarbeiten an der Autobahnauffahrt, die nur langsam voranzugehen schienen. Die Baustelle war belebt und schon aus einiger Entfernung sah er, dass ein Lieferwagen auf dem Baustellengelände langsam in Richtung der Baustellenausfahrt rollte. Er verlangsamte seine Fahrt und mit Genugtuung sah er, dass der Lieferwagen tatsächlich vor ihm auf die Straße einbog. An dieser Stelle befanden sie sich bereits in der Kurve der Autobahnauffahrt und Richard hatte während der letzten Wochen immer wieder mit Unverständnis beobachtet, wie es hier durch die Baustelle zu Verkehrsbehinderungen kam. Hinter dem Lieferwagen reihte sich Richard in den zähfließenden Strom auf der Autobahn ein. Zum Glück musste er nur bis zur nächsten Ausfahrt. Er öffnete sein Musikprogramm und spielte seine aktuelle Lieblingsband.

Mit mittlerer Geschwindigkeit fuhr er nun auf der rechten Spur hinter dem Lieferwagen, der die Sicht nach vorne verdeckte. Auf der linken Spur tat sich keine Lücke auf. In solchen Situationen fühlte sich Richard früher immer leicht unwohl, weil er den Verkehr vor ihm nicht beobachten konnte und andererseits den Abstand nach vorn nicht zu groß anwachsen lassen wollte, wodurch er - und auch der möglicherweise weniger reaktionsschnelle Fahrer hinter ihm - jederzeit mit einer abrupten Bremsung rechnen musste.

Dank des neuen Systems konnte Richard auch in solchen Situationen entspannt fahren. Mit der Zeit überkam Richard das Gefühl, dass der Fahrer des Lieferwagens nicht besonders aufmerksam fuhr. Mit dem erweiterten Blick, den das System ihm verlieh, erkannte er, dass dieser in seiner Spur pendelte und sehr spät bremste. So erkannte er auch, dass der Fahrer hinter ihm oft gefährlich dicht auf ihn auffuhr und er war sich sicher, dass dieser bei einer abrupten Bremsung nicht mehr rechtzeitig zum Stehen kommen würde. Doch im Gegensatz zu früher fühlte sich Richard nun weniger der Unachtsamkeit der anderen Fahrer ausgeliefert und hatte die Situation bestens im Blick - mit seinem erweiterten Blick merkte er wenn die Autos vor dem Lieferwagen bremsten meist sogar früher als der Fahrer des Lieferwagens selbst. Er dachte, dass er nie derart unaufmerksam fahren würde. Durch den erweiterten Blick konnte er seine Fahrt in derartigen Situationen so kontrollieren, dass er nie überrascht wurde und abrupt bremsen musste, wodurch auch das dichte Auffahren des Fahrers hinter ihm weniger gefährlich war. Es stimmte ihn freudig, dass er so ruhig und kontrolliert fahren und die Situation jederzeit richtig beurteilen konnte während die anderen Autofahrer damit offensichtlich Probleme hatten.

Gerade beobachtete er wieder den Lieferwagen vor ihm als er durch seinen erweiterten Blick erkannte, dass der Verkehr vor dem Lieferwagen abrupt bremste. Entschlossen und kontrolliert bremste er seinen Sportwagen herunter. Kopfschüttelnd stieß er durch zusammengepresste Lippen einen leichten Seufzer aus als er sah, wie spät und heftig - zum Glück noch rechtzeitig - der Lieferwagen bremste.

Eine gewisse Zufriedenheit breitete sich in ihm aus. Da er die Situation richtig eingeschätzt hatte war er nicht nur einer hektischen Vollbremsung entgangen, sondern hatte die Situation auch für den Fahrer hinter ihm entschärft. Insgeheim fühlte er sich noch überlegener als sonst.

Als er von der Autobahn abfuhr, hatte sich der Nebel fast gänzlich aufgelöst und die Sonne fiel ihm ins Gesicht. Richard kniff die Augen zusammen und bog mit Schwung auf die letzte Gerade bis zur Kanzlei ein. Hier konnte er noch einmal beherzt den Motor aufheulen lassen - er liebte sein Auto und die tägliche Fahrt zur Arbeit. Als er auf dem Parkplatz den Schlüssel in der Hand hielt und im Weggehen sein Auto mit einer kleinen Bewegung des Daumens verriegelte, lächelte er kurz in sich hinein, drehte sich nochmal um und ging dann zufrieden durch die große Drehtür ins Foyer des Gebäudes.

An example

Nebel hüllte die zu dieser frühen Stunde noch menschenleeren Straßen in einem Vorort der großen Stadt in ein stilles Weiß. In den kleinen hellen Reihenhäusern, die sich nur durch Details und die unterschiedliche Bepflanzung der Vorgärten voneinander unterschieden, brannte vereinzelt schon Licht.

In einem dieser Häuser machte sich Richard für den vor ihm liegenden Arbeitstag bereit. Richard war zweiunddreißig Jahre alt, blond, von großer Statur und um diese Zeit meistens damit beschäftigt, die letzten Schlucke Kaffee zu trinken und die Überschriften verschiedener Nachrichtenseiten zu überfliegen. Seine Frau schlief immer länger als er und mit der Zeit hatte er die morgendliche Stille um ihn schätzen gelernt. An diesem Morgen saß er einfach an dem kleinen dunklen Küchentisch und schaute durch das große Fenster auf die Einfahrt, wo sein dunkelgrauer Sportwagen stand und heute noch bedrohlicher aussah als sonst, da er aus einem weißen Nichts zu kommen schien. Der Wagen war Richards ganzer Stolz und er gab jeden Monat einen beträchtlichen Teil seines Gehalts dafür aus. Die Vorfreude, die er noch immer vor liebte und nichts für Automatikgetriebe oder ACC übrig hatte. Deswegen hatte er sich für ein neues System entschieden, das den Blick des Fahrers erweitern und somit ein extrem vorausschauendes Fahren ermöglichen konnte.

Explanation of the Baseline

Auch heute verspürte er diese erhabene Freude als er, nachdem er seine Tasche gepackt und seinen Mantel angezogen hatte, den Autoschlüssel aus dem Schlüsselkasten nahm. Der Schlüssel gefiel ihm, er mochte seine runde futuristische Form und er liebte das kreisförmige Licht, das aufglühte, sobald man mit dem Daumen über die kleine eingelassene Fläche auf der Schlüsseloberseite strich.

Die Fahrt zu seiner Arbeit dauerte normalerweise ungefähr zwanzig Minuten. Bei diesem Nebel würde Richard allerdings langsamer fahren müssen und war deshalb auch etwas früher gegangen als sonst. Seit zwei Jahren arbeitete er als Anwalt bei einer mittelgroßen Kanzlei in der Großstadt und war die Strecke während dieser Zeit fast täglich gefahren. Zuerst fuhr er von seinem Haus aus ein kleines Stück zur Hauptstraße des Vororts. Dieser folgte er dann für wenige Kilometer Richtung Norden, bevor er dann ein kleines Stück über die Stadtautobahn und schließlich nach der Ausfahrt noch wenige hundert Meter immer geradeaus zu der Kanzlei fuhr. Richard fuhr stets konzentriert und aufmerksam. Er hielt sich für einen guten Fahrer und bewies sich das immer wieder aufs Neue durch kleine sportliche Manöver an der Ampel oder beim Überholen. Das Fahrverhalten der anderen Autofahrer beobachtete er dabei meist aufmerksam und dies bestätigte ihn regelmäßig in seiner Überlegenheit.

Obwohl er heute nur ein paar Minuten früher losgefahren war als sonst, war spürbar weniger Verkehr auf den Straßen. Auf dem Weg zur Hauptstraße kam ihm kein einziges Auto entgegen und er bog trotz des Nebels einbog. An dieser Stelle befanden sie sich bereits in der Kurve der Autobahnauffahrt und Richard hatte während der letzten Wochen immer wieder mit Unverständnis beobachtet, wie es hier durch die Baustelle und die Bauarbeiten an der Autobahnauffahrt, die nur langsam voranzugehen schienen. Die Baustelle war belebt und schon aus einiger Entfernung sah er, dass ein Lieferwagen auf dem Baustellengelände langsam in Richtung der Baustellenausfahrt rollte. Er verlangsamte seine Fahrt und mit Genugtuung sah er, dass der Lieferwagen tatsächlich vor ihm auf die Straße einbog. Interessiert beobachtete er nun schon seit einigen Wochen die Bauarbeiten an der Autobahnauffahrt, die nur langsam voranzugehen schienen. Die Baustelle war belebt und schon aus einiger Entfernung sah er, dass ein Lieferwagen auf dem Baustellengelände langsam in Richtung der Baustellenausfahrt rollte. Er verlangsamte seine Fahrt und mit Genugtuung sah er, dass der Lieferwagen tatsächlich vor ihm auf die Straße einbog. An dieser Stelle befanden sie sich bereits in der Kurve der Autobahnauffahrt und Richard hatte während der letzten Wochen immer wieder mit Unverständnis beobachtet, wie es hier durch die Baustelle und die Bauarbeiten an der Autobahnauffahrt, die nur langsam voranzugehen schienen. Die Baustelle war belebt und schon aus einiger Entfernung sah er, dass ein Lieferwagen auf dem Baustellengelände langsam in Richtung der Baustellenausfahrt rollte. Er verlangsamte seine Fahrt und mit Genugtuung sah er, dass der Lieferwagen tatsächlich vor ihm auf die Straße einbog.

Experience Baseline

Interessiert beobachtete er nun schon seit einigen Wochen die Bauarbeiten an der Autobahnauffahrt, die nur langsam voranzugehen schienen. Die Baustelle war belebt und schon aus einiger Entfernung sah er, dass ein Lieferwagen auf dem Baustellengelände langsam in Richtung der Baustellenausfahrt rollte. Er verlangsamte seine Fahrt und mit Genugtuung sah er, dass der Lieferwagen tatsächlich vor ihm auf die Straße einbog. An dieser Stelle befanden sie sich bereits in der Kurve der Autobahnauffahrt und Richard hatte während der letzten Wochen immer wieder mit Unverständnis beobachtet, wie es hier durch die Baustelle und die Bauarbeiten an der Autobahnauffahrt, die nur langsam voranzugehen schienen. Die Baustelle war belebt und schon aus einiger Entfernung sah er, dass ein Lieferwagen auf dem Baustellengelände langsam in Richtung der Baustellenausfahrt rollte. Er verlangsamte seine Fahrt und mit Genugtuung sah er, dass der Lieferwagen tatsächlich vor ihm auf die Straße einbog. An dieser Stelle befanden sie sich bereits in der Kurve der Autobahnauffahrt und Richard hatte während der letzten Wochen immer wieder mit Unverständnis beobachtet, wie es hier durch die Baustelle und die Bauarbeiten an der Autobahnauffahrt, die nur langsam voranzugehen schienen. Die Baustelle war belebt und schon aus einiger Entfernung sah er, dass ein Lieferwagen auf dem Baustellengelände langsam in Richtung der Baustellenausfahrt rollte. Er verlangsamte seine Fahrt und mit Genugtuung sah er, dass der Lieferwagen tatsächlich vor ihm auf die Straße einbog.

Framework for the Experience (addressing of the psych. needs)

Mit mittlerer Geschwindigkeit fuhr er nun auf der rechten Spur hinter dem Lieferwagen, der die Sicht nach vorne verdeckte. Auf der linken Spur tat sich keine Lücke auf. In solchen Situationen fühlte sich Richard früher immer leicht unwohl, weil er den Verkehr vor ihm nicht beobachten konnte und andererseits den Abstand nach vorn nicht zu groß anwachsen lassen wollte, wodurch er - und auch der möglicherweise weniger reaktionsschnelle Fahrer hinter ihm - jederzeit mit einer abrupten Bremsung rechnen musste.

Dank des neuen Systems konnte Richard auch in solchen Situationen entspannt fahren. Mit der Zeit überkam Richard das Gefühl, dass der Fahrer des Lieferwagens nicht besonders aufmerksam fuhr. Mit dem erweiterten Blick, den das System ihm verlieh, erkannte er, dass dieser in seiner Spur pendelte und sehr spät bremste. So erkannte er auch, dass der Fahrer hinter ihm oft gefährlich dicht auf ihn auffuhr und er war sich sicher, dass dieser bei einer abrupten Bremsung nicht mehr rechtzeitig zum Stehen kommen würde. Doch im Gegensatz zu früher fühlte sich Richard nun weniger der Unachtsamkeit der anderen Fahrer ausgeliefert und hatte die Situation bestens im Blick - mit seinem erweiterten Blick merkte er wenn die Autos vor dem Lieferwagen bremsten meist sogar früher als der Fahrer des Lieferwagens selbst. Er dachte, dass er nie derart unachtsam fahren würde. Durch den erweiterten Blick konnte er seine Fahrt in derartigen Situationen so kontrollieren, dass er nie überrascht wurde und abrupt bremsen musste, wodurch er sich immer sicherer fühlte. Ihm weniger gefährlich war. Es stimmte ihn freudig, dass er so ruhig und kontrolliert fahren und die Situation jederzeit richtig beurteilen konnte während die anderen Autofahrer damit offensichtlich Probleme hatten.

Concrete interaction

Gerade beobachtete er wieder den Lieferwagen vor ihm als er durch seinen erweiterten Blick erkannte, dass der Verkehr vor dem Lieferwagen abrupt bremste. Entschlossen und kontrolliert bremste er seinen Sportwagen herunter. Kopfschüttelnd stieß er durch zusammengepresste Lippen einen leichten Seufzer aus als er sah, wie spät und heftig - zum Glück noch rechtzeitig - der Lieferwagen bremste.

Eine gewisse Zufriedenheit breitete sich in ihm aus. Da er die Situation richtig eingeschätzt hatte war er nicht nur einer hektischen Vollbremsung entgangen, sondern hatte die Situation auch für den Fahrer hinter ihm entschärft. Ingeheim fühlte er sich noch überlegener als sonst.

Als er in der Autofahrt abfuhr, hatte sich der Nebel fast gänzlich aufgelöst und die Sonne fiel ihm ins Gesicht. Richard kniff die Augen zusammen und bog mit Schwung auf die letzte Gerade bis zur Kanzlei ein. Hier angekommen schaute er sich um und sah sein Auto und die tägliche Fahrt zur Arbeit. Als er auf dem Parkplatz den Schlüssel in der Hand hielt und im Weggehen sein Auto mit einer kleinen Bewegung des Daumens verriegelte, lächelte er kurz in sich hinein, drehte sich nochmal um und ging dann zufrieden durch die große Drehtür ins Foyer des Gebäudes.

Situation after the interaction

Another example

Der Anhänger des guten Gewissens

Sonnenstrahlen fallen durch das Fenster einer Altbauwohnung und lassen das ganze Zimmer hell und farbenfroh erstrahlen. Auf den Straßen ist das Großstadtleben in vollem Gange und man hört die rasselnden Einkaufs- und Shoppingtüten der Leute, die vor dem Fenster vorbei laufen. Aus dem Flur hört man ein leises Telefonklingeln. Luisa steht von ihrem Sonnenbad auf dem Bett auf, und geht in den Flur. Neben ihren Manolos und den Stiefel von Tommy Hilfiger steht das Telefon auf einem kleinen Schränkchen. Ihr Freund Tim ist am Apparat und fängt sofort an von seinem bisherigen Tag zu erzählen. Währenddessen geht Luisa in die Küche um sich dort einen Joghurt aus dem Kühlschrank zu holen. Die Küche ist nicht sonderlich groß aber an Essen mangelt es dort nicht. Auf dem Küchenregal stehen mehrere Kellogs Schachteln. Die Obstschale am Fenster ist mit Chiquita Bananen, Passionsfrüchten und vier verschiedenen Apfelsorten gefüllt. Auf der Arbeitsfläche stehen neben den diversen Lindt Schokoprodukten ein paar Flaschen San Pelligrino Mineralwasser.

Luisa durchquert die Küche bis sie vor der Magnettür des Kühlschranks steht. Sie sieht den kleinen Zettel, den sie vor einigen Monaten dort angebracht hat, auf dem bereits einige Felder durchgestrichen worden sind. Nur noch zwei Felder mit den Titeln '400 Euro!!!!' und '200 Euro!!!!' sind noch gut lesbar. Sofort schweifen Ihre Gedanken zu dem bevorstehenden Urlaub in der Karibik. Um sich diesen leisten zu können hat Luisa sich monatlich einen Sparbetrag von 200 Euro vorgenommen. Sie lächelt beim Anblick des Zettels und kann es kaum glauben, dass sie, die immer viel zu viel Geld für die falschen Sachen ausgab und somit am Monatsende zitternd auf ihr Gehalt wartet, nur noch zwei Monate von ihrem Sparziel entfernt ist.

Nach dem Telefonat überkommt Luisa an diesem schönen Tag die Lust nach draußen zu gehen und in die Stadt zu fahren. Begeistert läuft sie durch die Fußgängerzone und schaut in die verschiedenen Schaufenster. Sie läuft an so vielen Geschäften vorbei doch als sie vor ihrem Lieblingsschuhladen steht, kann sie einfach nicht vorbei gehen und betritt den Laden.

Another example

Luisa schlendert mit ihrer Handtasche durch den Schuhladen. Begierig schaut sie sich die verschiedenen Modelle an. Bevor sie genauer hinschaut betrachtet sie kurz ihren Taschenanhänger. Er hat ein sattes grün und zeigt ihr somit an, dass auf ihrem Konto alles im grünen Bereich ist und somit noch nicht ihr monatliches Sparziel mit einem neuen Einkauf gefährdet wird. Ein angenehmes Gefühl umhüllt sie denn sie weiß, dass sie sich ein Paar neue Schuhe ohne Probleme leisten kann und trotzdem noch den monatlichen Sparbetrag voraussichtlich einhalten kann. Früher war sie sich nie so ganz sicher gewesen, ob sie mit einem Kauf nicht doch ihr persönliches Monatslimit sprengen würde. Sie erinnert sich noch ganz genau an das Beten beim Bezahlen, dass ihr Konto das doch bitte hergeben würde. Oder an das schlechte Gewissen, das sie immer bekommt, wenn sie an ihren Manolos vorbei läuft. Die hat sie gekauft bevor sie den Taschenanhänger bekommen hatte, was letztendlich darin resultierte, dass sie in dem Monat ihren Sparbetrag nicht hatte weglegen können. Dank ihrem Anhänger weiß sie jetzt jedoch, dass sie munter drauf los shoppen kann.

Sofort fallen ihr zwei Paar Schuhe ins Auge die sie unbedingt anprobieren möchte. Sie nimmt ein Paar aus dem Regal und schlagartig wechselt die Farbe ihres Anhängers zu einem bräunlichen rot. Diese Schuhe bringen sie gefährlich Nahe an ihre 200 Euro Grenze und somit legt sie das Paar wieder zurück worauf hin auch der Anhänger wieder zu dem satten grün wechselt. Auch bei dem zweiten Paar Schuhe verfärbt sich der Anhänger, doch diesmal wird das Grün nur etwas dunkler. Mit dem guten Gefühl, dass sie sich die Schuhe ohne Probleme leisten kann, setzt sie sich und probiert diese an.

Glücklich läuft sie auf den schwarzen Highheels durch den Laden und entscheidet sich vollkommen zufrieden und mit einem guten Gefühl im Bauch dafür, die Schuhe mitzunehmen. An der Kasse wird ihr noch ein besonderes Pflegeprodukt empfohlen. Sie nimmt es in die Hand und sieht mit Freuden, wie ihr Anhänger diesmal seine dunkelgrüne Farbe beibehält.

Nachdem sie die Schuhe und das Pflegemittel bezahlt hat macht sie sich auf den Weg nach Hause. In Gedanken spielt sie schon verschiedene mögliche Szenarien durch, in denen sie ihre neuen Schuhe anziehen kann. Zum Beispiel kommt ihr in den Sinn, dass die Schuhe sich perfekt für den anstehenden Urlaub eignen, auf den sie so fleißig hinspart. Schmunzelnd und in Urlaubsträumen schwelgend zieht sie den Schlüssel aus der Tasche und sperrt ihre Wohnung auf.

Another example

Der Anhänger des guten Gewissens

Sonnenstrahlen fallen durch das Fenster einer Altbauwohnung und lassen das ganze Zimmer hell und farbenfroh erstrahlen. Auf den Straßen ist das Großstadtleben in vollem Gange und man hört die rasselnden Einkaufs- und Shoppingtüten der Leute, die vor dem Fenster vorbei laufen. Aus dem Flur hört man ein leises Telefonklingeln. Luisa steht von ihrem Sonnenbad auf dem Bett auf, und geht in den Flur. Neben ihren Manolos und den Stiefel von Tommy Hilfiger steht das Telefon auf einem kleinen Schränkchen. Luisa nimmt den Hörer ab und fängt sofort an von seinem bisherigen Tag zu erzählen. Währenddessen geht Luisa in die Küche um sich dort einen Joghurt aus dem Kühlschrank zu holen. Die Küche ist nicht sonderlich groß aber an Essen mangelt es dort nicht. Auf dem Küchenregal stehen mehrere Kellogs Schachteln. Die Obstschale am Fenster ist mit Chiquita Bananen, Passionsfrüchten und vier verschiedenen Apfelsorten gefüllt. Auf der Arbeitsfläche stehen neben den diversen Lindt Schokoprodukten ein paar Flaschen San Pelligrino Mineralwasser.

Explanation of the Baseline

Luisa durchquert die Küche bis sie vor der Magnettür des Kühlschranks steht. Sie sieht den kleinen Zettel, den sie vor einigen Monaten dort angebracht hat, auf dem bereits einige Felder durchgestrichen worden sind. Nur noch zwei Felder mit den Titeln '400 Euro!!!!' und '200 Euro!!!!' sind noch gut lesbar. Sofort schweifen Ihre Gedanken zu dem bevorstehenden Urlaub in der Karibik. Um sich diesen leisten zu können hat Luisa sich monatlich einen Sparbetrag von 200 Euro vorgenommen. Sie lächelt beim Anblick des Zettels und kann es kaum glauben, dass sie, die die immer viel zu viel Geld für die falschen Sachen ausgab und somit am Monatsende zitternd auf ihr Gehalt wartet, nur noch zwei Monate von ihrem Sparziel entfernt ist.

Experience Baseline

Nach dem Telefonat kommt Luisa an diesem schönen Tag die Lust nach draußen zu gehen und in die Stadt zu fahren. Begeistert läuft sie durch die Fußgängerzone und schaut in die verschiedenen Schaufenster. Sie läuft an so vielen Geschäften vorbei doch als sie vor ihrem Lieblingsschuhladen steht, kann sie einfach nicht vorbei gehen und betritt den Laden.

Another example

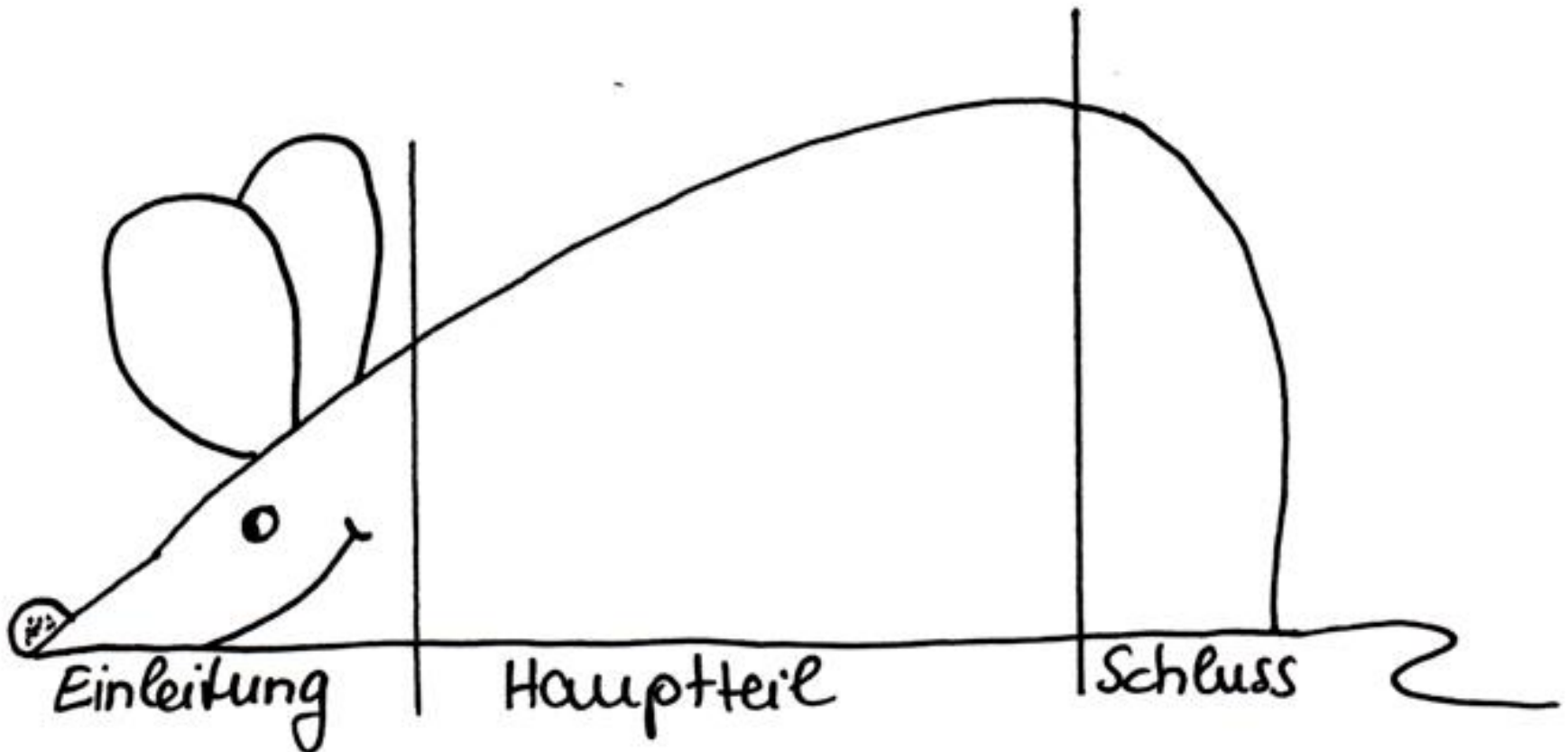
Luisa schlendert mit ihrer Handtasche durch den Schuhladen. Begierig schaut sie sich die verschiedenen Modelle an. Bevor sie genauer hinschaut betrachtet sie kurz ihren Taschenanhänger. Er hat ein sattes grün und zeigt ihr somit an, dass auf ihrem Konto alles im grünen Bereich ist und somit noch nicht im monatlichen Sparziel mit einem neuen Einkauf gelangt wird. Ein angenehmes Gefühl umhüllt sie denn sie weiß, dass sie sich ein Paar neue Schuhe ohne Probleme leisten kann und trotzdem noch den monatlichen Sparbetrag voraussichtlich einhalten kann. Früher war sie sich nie so ganz sicher gewesen, ob sie mit einem Kauf nicht doch ihr persönliches Monatslimit sprengen würde. Sie erinnert sich noch ganz genau an das Beten beim Bezahlen, dass ihr Konto das doch bitte hergeben würde. Oder an das schlechte Gewissen, das sie immer bekommt, wenn sie an ihren Manolos vorbei läuft. Die hat sie gekauft bevor sie den Taschenanhänger bekommen hatte, was letztendlich darin resultierte, dass sie in dem Monat ihren Sparbetrag nicht hatte weglegen können. Dank ihrem Anhänger weiß sie jetzt jedoch, dass sie munter drauf los shoppen kann.

Sofort fallen ihr zwei Paar Schuhe ins Auge die sie unbedingt anprobieren möchte. Sie nimmt ein Paar aus dem Regal und schlagartig wechselt die Farbe ihres Anhängers zu einem bräunlichen rot. Diese Schuhe bringen sie gefährlich Nahe an ihre 200 Euro Grenze und somit legt sie das Paar wieder zurück worauf hin auch der Anhänger wieder zu dem satten grün wechselt. Auch bei dem zweiten Paar Schuhe passiert das selbe, doch diesmal wird das Grün nur etwas dunkler. Mit dem guten Gefühl, dass sie sich die Schuhe ohne Probleme leisten kann, setzt sie sich und probiert diese an.

Glücklich läuft sie auf den schwarzen Highheels durch den Laden und entscheidet sich vollkommen zufrieden und mit einem guten Gefühl im Bauch dafür, die Schuhe mitzunehmen. An der Kasse wird ihr noch ein besonderes Pflegeprodukt empfohlen. Sie nimmt es in die Hand und sieht mit Freuden, wie ihr Anhänger diesmal seine dunkelgrüne Farbe beibehält.

Nachdem sie die Schuhe und das Pflegemittel bezahlt hat macht sie sich auf den Weg nach Hause. In Gedanken spielt sie schon verschiedene mögliche Szenarien durch, in denen sie ihre neuen Schuhe anziehen kann. Zum Beispiel kommt ihr in den Sinn, dass die Schuhe sich perfekt für den anstehenden Urlaub eignen, auf den sie so fleißig hinspart. Schmunzelnd und in Urlaubsträumen schwelgend zieht sie den Schlüssel aus der Tasche und sperrt ihre Wohnung auf.

„Die Spannungsmaus“



Important elements of a UX story

Simplicity of the basic idea

- The basic idea has to be simple and should be understandable immediately.
- The basic idea gives an overall picture.

Use Flash-out Characters

- Those „Flash-out Characters“ are needed so that the observer has the possibility to feel connected with them, which makes it possible to understand their actions.

The story has to be believable and understandable

- Only if the story is understandable and believable, it is possible to feel the emotions which are communicated inside the story.

Important elements of a UX story

Detailed settings

- Absorbing stories include details of time and place, which help the reader to put himself into the story, dependent of the situational setting.

Goals and obstacles

- The plots of absorbing stories are mostly based on a conflict or on achievement of objectives, which address the psychology needs.

Accuracy – generalization

- Even if not every detail is correct in the story, important elements should be exactly displayed. But it also is important to be flexible and adaptable.

Important elements of a UX story

Address the psychology needs

- During every decision making while composing the story the focused psychology needs should be clearly addressed

Motivation

- Absorbing stories are able to clearly explain the motivated actions of the characters.

Subscribe experience exactly with all related emotions and addressed the psychology needs

- The user experiences arise in the user while interacting [6].

Important elements of a UX story

Design decisions should not depend on the base of technical implementation possibilities

- At the beginning of the creation of a user experience, the technical possibilities often are already selected.

Each story must be testable

- We could not find a test method for stories in the literature, concerning our setting.

Example (last year)

Dem Geld beim Wachsen zusehen

Es ist Mitte März, der Frühling setzt langsam ein und Frank ist gerade auf dem Heimweg von seinem wahrscheinlich letzten Snowboard-Ausflug für diese Saison. Er ist seit Jahren begeisterter Wintersportler, doch seit er mit seinem Studium begonnen hat, ist es gar nicht mehr so einfach, so oft wie er möchte auf der Piste zu stehen. Neben dem Ski-Pass schlagen auch jedes mal noch die Anfahrt und die Verpflegung zu Buche. Bafög und der Lohn aus seinem HiWi Job reichen meist nur für ein einfaches Studentenleben. Der Großteil fließt in die Miete für sein WG-Zimmer und von dem Rest lebt Frank quasi von der Hand in den Mund. Die Idee, sich monatlich einen fixen Betrag zur Seite zu legen, nimmt er als zu große Einschränkung wahr. Und trotzdem: Sein Snowboard, das er vor jetzt schon 10 Jahren zu seinem 14. Geburtstag geschenkt bekommen hat, müsste langsam ausgewechselt werden. Die Kanten sind völlig verrostet, der Belag ist zerkratzt und zu kurz ist es ihm über die Jahre auch geworden.

Zum Glück sind es noch acht Monate bis zum Beginn der nächsten Wintersaison, doch wie soll er sich ein neues Board leisten, wenn er jeden Monat mehr oder weniger bei null herauskommt? Obwohl er bereit ist, sich bei seinen sonstigen Ausgaben etwas zurückzuhalten, wird es ihm schwer fallen, auch über den Sommer an seinem Sparziel festzuhalten.

Frank's Mitbewohner ist selbst leidenschaftlicher Snowboarder und hat natürlich Mitleid, wenn auch nicht ganz uneigennützig. Mit einem neuen Board könnte Frank endlich wieder schneller fahren und sie könnten gemeinsam die Pisten herunterbrettern. Da er um seine finanzielle Situation weiß, beschließt er Frank eine Freude zu machen, die ihn motivieren soll, indem er seinen Ersparnissen langsam beim Wachsen zusehen kann. Er schenkt ihm eine besondere Spardose, die er im Internet bestellt hat: In einem Blumentopf sitzt ein kleiner Steckling einer Chili-Pflanze, jedoch ist die Erde so abgedeckt, dass man das Pflänzchen nicht ohne weiteres gießen kann. Es ist jedoch ein Wassertank angebracht, der von außen befüllt werden kann. Wirft man ein Zwei-Euro Stück in einen dafür vorgesehen Münz-Schlitz, gibt eine kleine elektrische Pumpe eine genau abgemessene Tagesration Wasser und Dünger an die Pflanze ab.

Die Pflanze kann also nur gedeihen und wachsen, wenn Frank sie täglich „füttert“. So baut er nicht nur eine emotionale Bindung zu seiner Pflanze auf, sondern sieht auch indirekt wie sein Ersparnes wächst und er verliert sein Ziel auch im Sommer nicht aus den Augen.

Der Herbst naht und die Pflanze hat bereits eine beträchtliche Größe erreicht. Die ersten Blüten kamen schon vor einigen Wochen und es zeichnen sich sogar schon die ersten Chili-Früchte ab. Frank ist es wesentlich leichter gefallen, täglich zwei Euro für die Pflanze abzuwickeln und bewusst auf den extra Kaffee in der Uni Mensa zu verzichten, als den Betrag vorweg von seinem Konto abzuziehen. Seine Ersparnisse sind bereits auf ganze 390€ angewachsen und er ist stolz auf das Gefühl, sein selbstgestecktes Sparziel aus eigener Kraft erreicht zu haben. Ganz nebenbei ist ihm seine Pflanze stark ans Herz gewachsen und er freut sich, schon bald für sich und seinen Mitbewohner Chili con Carne kochen zu dürfen.



Questions?