

# Storytelling für User Experience Designer

## Methoden und Beispiele für den Einsatz von User Stories im UX Design Prozess.



**Kinga Kujat**

Senior User Experience Design  
Finowstr. 11  
12045 Berlin  
hello@kingakujat.com

### Abstract

Geschichten begeistern Menschen schon seit vielen Generationen und die Arten, wie Geschichten erzählt werden, sind vielfältig. Auch UX Designer können die Kraft des Geschichtenerzählens für ihre Arbeit nutzen. Der Beitrag zeigt, wie Geschichten den UX Prozess fördern und bereichern, Designideen bildlich vorstellbar machen und zu Innovationen ermutigen können. Anhand eines Schritt für Schritt aufgezeigten praktischen Beispiels wird aufgezeigt, wie aus Personas, User Stories und Use Cases eine nachvollziehbare und realitätsnahe Geschichte wird, aus der der UX Designer detaillierte Designanforderungen für seine Anwendung definiert.

### Keywords:

/// Storytelling  
/// User Stories  
/// User Szenarien  
/// Anforderungsaufnahme  
/// Produktdefinition

## 1.

### Storytelling:

#### Die Kunst des Geschichtenerzählens

**„Menschen brauchen Geschichten mehr als Brot und Wasser, sie sagen ihnen, wie sie leben sollen und warum.“ – 1001 Nacht**

Die traditionelle Kunst des Geschichtenerzählens hat eine lange Historie und die Arten, wie Geschichten erzählt werden, sind vielfältig.

Geschichten und Märchen sind in allen Kulturen der Welt vertreten. Sie dienen zumeist zur Unterhaltung, zur Lehre oder zur Vermittlung von kulturellen oder moralischen Werten. Eine Geschichte kann aufgeschrieben sein oder durch den Erzähler mündlich erzählt werden. Sie kann über Bilder, Bewegtbild oder Worte vermittelt werden. (Quesenbery und Brooks, 2010)

## 2.

### Storytelling im UX Design Prozess

Die anschauliche und unterhaltende Vermittlung von Inhalten über Geschichten kann auch für den UX Designer ein wichtiges und wirkungsvolles Instrument darstellen.

Geschichten, die von den Umständen und der Art und Weise erzählen, wie Nutzer mit einer geplanten Anwendung umgehen, sind sehr hilfreich, um Informationen über die Nutzer sowie Anforderungen und Anwendungsziele vorstellbar zu machen und zu definieren. Geschichten beflügeln zudem nicht nur die Vorstellungskraft des UX Designers und lassen ihn wertvolle Erkenntnisse zu den Nutzern und zur selbst Anwendung ableiten, sie können auch Publikum wie Kunden, Entscheider und andere Stakeholder von Designkonzepten und –ideen überzeugen und ermutigen, auf Innovationen zu setzen. (Quesenbery und Brooks, 2010)

Die wichtigsten Rollen von Geschichten im UX Design Prozess sind:

- Sie helfen, Informationen über die Nutzer einer Anwendung, Anforderungen und Anwendungsziele zu definieren und anderen zu vermitteln.
- Sie erklären und helfen dabei, Menschen kennenzulernen und zu verstehen, die nicht genauso sind wie wir.
- Sie geben analytischen Daten ein menschliches Gesicht.
- Sie können zu neuen Designkonzepten ermutigen und Innovationen motivieren.

- Sie fördern ein gemeinsames Verständnis der Ideen zwischen Erzähler und Publikum.
- Sie können nicht zuletzt andere von der Wichtigkeit und dem Wert der Designideen überzeugen.

## 3.

### Begriffsdefinitionen für UX Stories

Wird im UX Design Prozess eine Geschichte entwickelt und erzählt, ist der Inhalt ein oder mehrere Szenarien, in denen Nutzer mit der geplanten Anwendung umgehen. (Quesenbery und Szuc, 2011)

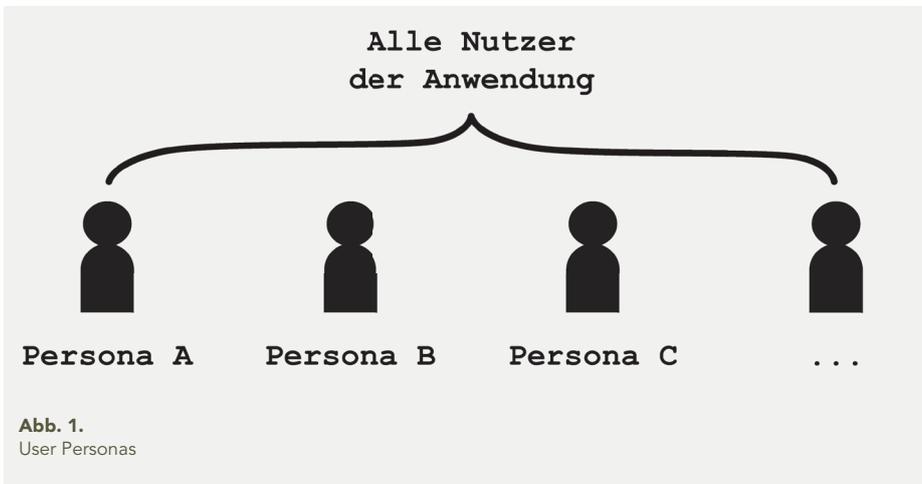
UX Stories bestehen aus

- User Personas
- User Szenarien (User Stories)
- Use Cases

### 3.1.

#### User Personas

Die Persona (lat. Maske) ist eine fiktive Person, die als Prototyp für eine Gruppe von Nutzern einer Anwendung dient. Jede Persona wird mit ihren konkret ausgeprägten Eigenschaften und einem konkreten Nutzungsverhalten detailliert beschrieben.



Um die Personas einer Anwendung zu definieren, wird bei deren Planung analysiert, wer diese Anwendung später nutzen wird. Anhand von Beobachtungen an realen Menschen, werden deren Eigenschaften und ihr Nutzungsverhalten festgehalten und dann die Personas geschaffen. (Wikipedia, 2013)

Da unterschiedliche Menschen die Anwendung nutzen werden, steht eine Persona jeweils für eine Gruppe von Nutzern. Alle Personas gemeinsam sollen die Gesamtheit aller möglichen Nutzer abdecken. [Abb. 1]

Als Beispiel soll eine Nutzer-Persona für den Online-Shop eines Bekleidungsanbieters dienen:

**Karin, 39, ist als Reporterin bei einem großen TV-Sender tätig. Sie ist ledig und hat keine Kinder da sie sich voll und ganz ihrem Beruf und ihrer Karriere verschrieben hat. Modisch ist sie sehr interessiert und möchte schon aus beruflichen Gründen immer chic und aktuell gekleidet sein. Da ihr Beruf ihr wenig Zeit lässt und sie viel unterwegs ist, kauft sie ihre Kleidung online ein, vorzugsweise mobil über ihr Smartphone.**

### 3.2. User Szenarien (User Stories)

Eine User Story („Anwendererzählung“) erzählt in der Alltagssprache ein einfaches

Szenario, in welchem der Nutzer die Anwendung oder Software gebraucht. Das kann eine Funktion sein, die der Nutzer ausführt oder eine Information oder ganze Seite die er abrufen will. Es handelt sich immer um einen einzelnen Anwendungsschritt, die User Story ist somit kurz gehalten und umfasst in der Regel nicht mehr als zwei Sätze. (Wikipedia, 2013)

Ihr Inhalt des Szenarios kann ein Erfolg oder aber auch ein Misserfolg bzw ein Fehler sein.

Als Beispiel dient wieder die Persona Karin, als Nutzerin des Online-Shops eines großen Bekleidungsanbieters. Eine User Story kann hier lauten:

**Karin sieht nach Klick des Buttons „Anmelden“ die Eingabemaske für die Anmeldung in ihr Kundenkonto. Die ihr angezeigten Eingabefelder sind „E-Mail-Adresse“ und „Passwort“.**

### 3.3. Use Cases

Use Cases stellen ebenfalls Anforderungen für eine Anwendung oder Software in der Alltagssprache des Anwenders dar.

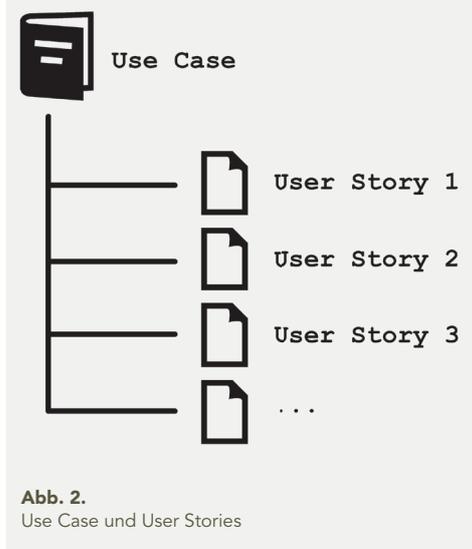
Während eine User Story kurz und knapp einen Anwendungsschritt beschreibt, erzählt der Use Case eine umfassendere Geschichte und zielt auf das Erreichen

eines fachlich relevanten Zieles ab. (Wikipedia, 2013)

Ein Use Case erzählt somit die Geschichte, in der der Nutzer mit einer konkreten Ausgangslage beginnt und ein bestimmtes Ziel verfolgt von Anfang bis Ende. Er bündelt hierbei mehrere User Stories bzw. Erfolgs- und Misserfolgsszenarien. [Abb. 2]

Ein Beispiel für einen Use Case mit einer konkreten Ausgangslage und einem Ziel, das die Persona Karin verfolgt, kann sein:

**Karin ist beruflich unterwegs und wacht morgens im Hotel auf. Am Tag zuvor hatte sie ein Paar Schuhe online bestellt. Sie ist länger als geplant unterwegs ist, möchte die Schuhe aber bald bekommen. Sie ändert die Lieferanschrift ihrer Bestellung entsprechend auf die Adresse ihres Hotels.**



### 4. Design Ideen entwickeln mit Storytelling

In den vorangegangenen Kapiteln wurde erklärt, wie Geschichten wirken und zu welchen Zwecken sie im UX Design Prozess eingesetzt werden. Es wurden die Bausteine von UX Geschichten beschrieben und erste konkrete Beispiele für eine



Persona, einen Use Case und eine User Story genannt.

Um den praktischen Einsatz von Storytelling im UX Design Prozess klarer zu machen, sollen nun Design-Aufgabe, UX Story und Ergebnis zu einem Schritt für Schritt Beispiel zusammengefügt werden.

Zu Beginn erhält der UX Designer als Aufgabenstellung eine erste, grobe Software-Anforderung die im nachfolgenden verfeinert werden soll. Nach der Untersuchung von Ziel-Nutzergruppen und der Definition von Personas werden Geschichten bestehend aus Use Cases und User Stories entwickelt, in denen die Personas mit der Anwendung umgehen. Aus diesen Szenarien können einfach die benötigten Funktionalitäten der Software und somit genaue Anforderungen abgeleitet werden.

#### 4.1. Die Design Aufgabe

Der Online Shop eines großen Bekleidungsherstellers möchte seinen Kunden ermöglichen, mobil Bestellungen zu verwalten.

Welche Funktionalitäten sind zu integrieren?

#### 4.2. Die Persona

Karin, 39, ist als Reporterin bei einem großen TV-Sender tätig. Sie shoppt für ihr Leben gerne online, da Sie wenig Zeit hat und viel auf Reisen ist. Sie ist bereits Kundin des Shops und hat kürzlich wieder dort bestellt.

#### 4.3 Der Use Case

Karin ist beruflich unterwegs und wacht morgens im Hotel auf. Sie hatte gestern ein Paar Schuhe online bestellt, als Lieferadresse Ihre Hausanschrift angegeben und möchte sie sich nun doch ins Hotel senden lassen.

#### 4.4 Die User Stories

Karin loggt sich über ihr iPhone auf der mobilen Version des Online Shops in Ihren Account ein. Sie ruft die Liste ihrer aktuellen Bestellungen auf. Sie wählt aus der Liste ihre aktuelle, offene Bestellung. In den Bestelldetails wählt sie die Option „Lieferadresse ändern“ und ändert die Daten. Sie speichert ab und bekommt per E-Mail eine Bestätigung über die Änderung.

#### 4.5 Das Ergebnis

Die spezifischen Anforderungen der Software sind:

- Mobiler Login in Kundenkonto
- Aktuelle Bestellungen mit Status mobil einsehbar
- Abändern von Bestelldaten ermöglichen
- Versand von Bestätigungen per E-Mail

#### Literatur

1. Quesenbery, W. & Brooks, K. (2010). Storytelling for User Experience: Crafting Stories for Better Design. Brooklyn, New York: Rosenfeld Media
2. Quesenbery, W. & Szuc, D. (2011). Global Ux: Design and Research in a Connected World. Burlington, Massachusetts: Morgan Kaufmann
3. User Story. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie (2013). Online in Internet: URL: [http://de.wikipedia.org/wiki/User\\_Story](http://de.wikipedia.org/wiki/User_Story) (Stand 23.06.2013)
4. Anwendungsfall. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie (2013). Online in Internet: URL: [http://de.wikipedia.org/wiki/Use\\_Case](http://de.wikipedia.org/wiki/Use_Case) (Stand 23.06.2013)
5. Persona (Mensch-Computer-Interaktion). In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie (2013). Online in Internet: URL: [http://de.wikipedia.org/wiki/Persona\\_\(Mensch-Computer-Interaktion\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Persona_(Mensch-Computer-Interaktion)) (Stand 23.06.2013)
6. Storytelling. In: Wikipedia, the free encyclopedia (2013). Online in Internet: URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Storytelling> (Stand 29.06.2013)

