

Erlebnisraum – Ideenfindung für die erlebniszentrierte Gestaltung

Katharina M. Zeiner¹, Valentin Buhl¹, Hannah Eberl^{1,2}, Florian Frick¹, Alexander König¹, Karina Lehmann¹ & Natasha Lux¹

Informationsdesign, Hochschule der Medien Stuttgart¹, Bosch Engineering Abstatt²

zeiner@hdm-stuttgart.de, mail.valentin.buhl@gmail.com, hannah.eberl@web.de, florian.frick@gmx.de, a-koenig-rw@t-online.de, karina.lehmann93@gmail.com, nataschalux@web.de

Zusammenfassung

Der Erlebnisraum ist eine Workshop-Methode, in der Ansätze der Erlebniskategorien mit Arbeitsweisen des Design Thinking kombiniert werden. In diesem Beitrag werden sowohl die Methode als auch erste Erfahrungen bei der Durchführung beschrieben.

1 Einleitung

In diesem Beitrag wird eine Workshop-Methode zur erlebniszentrierten Gestaltung vorgestellt, die Ansätze der Erlebniskategorien (z.B. Zeiner et al. 2016, 2018) mit Arbeitsweisen des Design Thinking (z.B. Ideo.org, 2015) kombiniert. Erlebniskategorien sind mehrfach auftretende und inhaltlich ähnliche Erlebnisse, welche die gleichen charakteristischen Rahmenbedingungen aufweisen (genauer in Zeiner et al., 2016, 2018). Unter anderem finden sich für den Arbeitsalltag z.B. Erlebniskategorien wie: Feedback bekommen, Wertschätzung, Herausforderung meistern, Kreativität erleben, Etwas erledigen, Überblick haben, Gegenseitiger Austausch, Zu etwas Höherem beitragen. Allerdings stellt sich bei der Gestaltung mit Erlebniskategorien oft die Frage, wie diese auf konkrete Produktideen übertragen werden können. Um Erlebniskategorien auch in der Gestaltung zielführend einsetzen zu können, wurde die Methode Erlebnisraum entwickelt.

Im Erlebnisraum werden Teilfunktionen eines bestehenden oder zukünftigen Produktes mit den positiven Erlebniskategorien verbunden. So können in kurzer Zeit viele konkrete Ideen entstehen, wie positiver User Experience (positive UX) ermöglicht werden kann, aus denen abschließend die Besten ausgewählt werden.

Im Folgenden beschreiben wir die Durchführung der Methode, grenzen sie zu anderen Methoden ab, und beschreiben unsere Erfahrungen beim Einsatz in Forschungs- und Praxisprojekten.

2 Der Erlebnisraum

Im Folgenden wird Schritt-für-Schritt beschrieben wie der Erlebnisraum als Workshop durchgeführt wird. Die Beschreibung dient als Leitfaden, kann aber auch je nach Projektcharakteristika angepasst werden (z.B. hinsichtlich Zeit, Teilnehmende oder Fragestellung).

2.1 Vorbereitung des Workshops

Zur Durchführung des Erlebnisraums werden ein ausreichend großer Raum, 4 Flipcharts oder Poster Boards und Notizzettel (z.B. PostIts) benötigt. Arbeitsmaterialien können über die Autoren bezogen werden

An vier verschiedenen Stationen (als örtliche Raumanker) innerhalb eines Raumes werden unterschiedliche positive Erlebnisse behandelt. Die Basis dafür bilden die vier Themenfelder der positiven Erlebniskategorien: Resonanz & Unterstützung, Herausforderung & Kompetenz, Organisation, Kommunikation & Erfahrungsaustausch. Eine ausführliche Beschreibung der Erlebniskategorien und Themenfelder findet sich in Zeiner et al. (2018).

Prinzipiell kann der Erlebnisraum alleine durchgeführt werden, bessere Ergebnisse werden aber in Teams erreicht. Deshalb empfiehlt sich eine Teilnehmerzahl von 2 bis maximal 10 Personen. Ein Aufwärmispiel ist in unserer Erfahrung sehr nützlich, um die Teilnehmenden zu aktivieren, Hemmnisse zwischen verschiedenen Personen (z.B. Experte / Anwender) zu minimieren und auf die gemeinsame Arbeit einzustimmen. Dabei sollten alle Beteiligten des Workshops teilnehmen um das Gruppengefühl zu stärken.

2.2 Durchführung des Workshops

Einführung (5 Minuten)

Nach der Begrüßung der Teilnehmenden erfolgt eine kurze Einführung in das Ziel der Methode: Die Generierung von Ideen mit positiven Erfahrungen für ein Produkt und dessen Eigenschaften. Die Bedeutung der wesentlichen Begriffe muss hier verdeutlicht werden.

Aufgabe und Prozess (10 Minuten)

Vorstellung der Aufgaben und des Ablaufs:

- Zuerst werden kurz die Erlebniskategorien erklärt und jeder Gruppe eine Teilfunktion des Produkts und eine Station zugewiesen.
- Die Aufgabe wird erklärt: Die Teilnehmenden sollen herausfinden, wie eine Teilfunktion aussehen bzw. implementiert werden soll, um positive Erlebnisse zu erzeugen, die den Erlebniskategorien entsprechen.

- Alle Ideen werden auf Post-Its / Karten notiert und direkt auf dem vorbereiteten Papier angebracht.
- Teilnehmende werden, um Unsicherheit zu vermeiden, darauf hingewiesen, dass alle Antworten korrekt sind.

Die Teilnehmenden trennen sich nun in kleine (wenn möglich interdisziplinäre) Gruppen und verteilen sich auf eine der vier Stationen. Wir arbeiten hier am liebsten mit Zweiergruppen, doch auch in etwas größere Gruppen (ca. 4) haben wir erfolgreich Ideen entwickelt.

Arbeiten in kleinen Gruppen (40 Minuten – 10 Minuten pro Station)

Die Moderation setzt einen Timer und weist auf das Zeitlimit hin. An jeder Station durchläuft jede Gruppe (rollierend) ein Brainstorming mit den folgenden Schritten:

- 2 Minuten: Die Teilnehmenden schreiben für sich selbst ihre Ideen auf Post-Its.
- 5 Minuten: Die Teilnehmenden präsentieren sich ihre Ideen gegenseitig und kleben die Post-It auf das Flipchart-Papier. Die Gruppe diskutiert (wie beim Brainstorming zuerst ohne Bewertung) dann die Ideen und entwickelt sie gemeinsam weiter.
- 2 Minuten: Alle Teilnehmenden wählen mit jeweils drei Klebepunkten oder Aufklebern die für sie besten Ideen auf dem Flipchart aus.

Nach jeder Runde wird das bearbeitete Flipchart-Papier von der Station entfernt, um die nächste Gruppe nicht mit Ideen der vorherigen Gruppe zu beeinflussen. Das Flipchart-Papier wird, zur späteren Identifizierung, mit der Teilfunktion gekennzeichnet, auf das sich die Gruppe konzentriert hat. Danach begeben sich die Gruppen an die nächste Station und die nächste Runde beginnt. Dieser Ablauf wird so lange wiederholt bis jedes Team sich einmal mit jeder Station beschäftigt hat.

Präsentation im Plenum (30 Minuten)

An jeder Station werden die jeweiligen Flipchart-Papiere nebeneinander aufgehängt oder ausgelegt. Anschließend präsentiert jede Gruppe ihre Ideen. Die anderen Teilnehmenden hören dabei aktiv zu und notieren weitere Ideen oder Kommentare auf Post-Its. Diese können direkt hinzugefügt und gemeinsam weiterentwickelt werden.

Nachdem die Ideen präsentiert und diskutiert wurden, können die Teilnehmenden nochmals die besten Ideen bewerten. Beliebte Ideen können auch mit den „Three Lenses“ (Erwünschtheit, Machbarkeit und Lebensfähigkeit) weiter evaluiert werden (Ideo.org, 2015).

3 Warum der Erlebnisraum?

Der Erlebnisraum soll durch klare Struktur (z.B. die Trennung der verschiedenen Funktionen eines Produkts und ihre Verteilung im Raum) Freiräume schaffen, in denen kreativ gedacht und gearbeitet kann. Die Funktionen des Produktes werden festgelegt und auf Karten geschrieben. Eine Funktion ist ein Teilbereich der Software, der die Erfüllung notwendiger Aufgaben ermöglicht. Beispielsweise sind bei einer Pizzabestell-Website das Auswählen der Zutaten und

das Bestellen jeweils eine eigenständige Funktion. Je allgemeiner die Funktion formuliert ist, desto breiter das Ideenspektrum. Jede Gruppe erhält eine Funktion.

Die Methode ist an Brainstorming (z.B. Osborn, 1953) angelehnt, weißt aber auch einige Unterschiede dazu auf. Brainstorming geht von einem (existierenden) Problem aus. Daraufhin werden in Gruppen Ideen/Lösungsansätze gesammelt, auf die jeweils (mit weiteren Ideen/Lösungsansätzen) aufgebaut wird. Ähnlich, wie auch bei Mindmaps, handelt es sich hier um einen zentralen Ausgangspunkt, von dem aus, relativ unstrukturiert und rein assoziativ, Verzweigungen in alle erdenklichen Richtungen möglich sind – solange sie sich nur wieder auf den Ausgangspunkt zurückführen lassen. Dagegen ist der Erlebnisraum in seiner grundlegenden Haltung nicht problem- sondern innovationsgetrieben. Dies erreicht er dadurch, dass er einerseits zielgerichtet und (vor)strukturiert, andererseits aber darauf aufbauend dennoch offen genug ist, um eine Vielzahl an kreativen Ideen zu generieren (im zweiten Teil prinzipiell wie Brainstorming).

Die Zielgerichtetheit und Vorstrukturierung wird durch bewusste Kombinatorik erreicht:

- Im ersten Schritt werden zwei (möglicherweise abstrakte) allgemeine Gegenstände oder Sachverhalte, auf Grund fundierter Kenntnisse, miteinander kombiniert. Im klassischen Erlebnisraum sind dies bestehende oder angedachte (interaktive) Produkte und Erlebnisse.
- Im zweiten Schritt werden spezifische Aspekte der o.g. Gegenstände durch Permutation in immer neue Zusammenhänge gebracht. Im klassischen Erlebnisraum sind dies unterschiedliche Funktionen eines (interaktiven) Produkts, die mit diversen Erlebniskategorien gepaart werden.

Ausgehend von den Ergebnissen der Kombinatorik wird dann ein kreativer (klassischer) Brainstormingprozess gestartet. Dieser ist jedoch deutlich zielgerichteter, da der zuvor erzeugte Ausgangspunkt den dazu auftretenden Assoziationen/Ideen einen deutlichen Rahmen bietet. Diese Kombinatorik ähnelt der des Mash-Ups (Ideo.org, 2015) geht aber weiter, da nicht nur zwei Konzepte kombiniert werden, sondern ein Konzept (Aspekt des Produkts) mit vier verschiedenen anderen Konzepten (den Erlebniskategorien) kombiniert wird und die Sammlung der Ideen verwendet wird.

4 Bisherige Erfahrungen

Der Erlebnisraum wurde bereits in verschiedenen Projekten eingesetzt. Hier haben sich einige Vorgehensweisen bewährt, eindeutiges Potenzial herausgestellt und gleichzeitig kritische Punkte gezeigt. Im Folgenden gehen wir sowohl auf die Durchführung als auch auf die Weiterverwendung der Ergebnisse ein.

4.1 Projekte

Nachfolgend werden zwei Projekte mit unterschiedlichen Fragestellungen beispielhaft dargestellt, in denen der Erlebnisraum eingesetzt wurde.

SmartKitchen

Im Projekt SmartKitchen werden Lösungen für digital unterstützte Kochumgebungen gestaltet, die intuitiv und positiv erlebt werden. Unter anderem wurde der Erlebnisraum eingesetzt, um Ideen für positive Erlebnisse vor, während und nach dem Kochen zu entwickeln. Eine Beschreibung des Projekts und entwickelter Konzepte findet sich auch in Zeiner et al. (2018).

ePortfolios in der Kompetenz- und Reflexionsorientierten Hochschullehre

Hierbei wurde im Rahmen einer Bachelorarbeit ein Konzept entwickelt, wie ein neuartiges ePortfolio-System für die Hochschullehre unter UX-Gesichtspunkten entwickelt werden kann. Ziel dieses ePortfolios ist es, in der kompetenzorientierten Lehre Studierende bei der Dokumentation und Reflexion ihres Lernwegs zu unterstützen. Mit einem Fokus auf (Selbst-)Reflexions-Prozesse wurden bestehende und neue Erlebniskategorien ermittelt. Zudem wurde das Setting des Erlebnisraums den speziellen Gegebenheiten angepasst. So wurden den Erlebnissen keine konkreten Teilfunktionen des Produkts gegenübergestellt, sondern typische Phasen bei der reflexiven Arbeit mit ePortfolios. Daraus wurden Ideen für zukünftige Teilfunktionen eines ePortfolio-Systems entwickelt

4.2 Durchführung

Bei der Durchführung dieser Projekte sind einige Punkte wiederholt aufgekommen.

Es ist sehr zu empfehlen, den Prozess moderiert durchzuführen, wobei der/die Moderator/in möglichst nicht selbst an der Ideenfindung teilnimmt. Die Teilnehmenden können zwar an der Vorbereitung des Workshops mitwirken, doch um ihnen die Freiheit zu ermöglichen, sich auf die Ideenfindung einzulassen und neue Wege zu geben, hat sich nach unseren Beobachtungen die konsequente Führung mittels Moderation bewährt.

Die Arbeitsweise mit Karten/PostIts und kurzen Brainstorming Runden lädt dazu ein, nur kurze Notizen zu machen. Hier ist es wichtig, sich nicht nur ein Feature zu notieren, sondern explizit zu machen, wie die Interaktion gestaltet ist bzw. was mit dem Feature gemacht wird. In Durchführungen, bei denen nur sehr spärliche Notizen gemacht werden, stellt sich die Weiterverwendung der Ergebnisse als sehr schwer bis fast unmöglich heraus. Das gleiche gilt auch für sehr oberflächliche Ideen bzw. Beschreibungen von Ideen. Wenn sich die Teilnehmenden nicht die Zeit für eine genauere Beschreibung nehmen, leidet die Qualität der weiterverwertbaren Ideen drastisch.

4.3 Weiterverwendung der Ergebnisse

Da im Erlebnisraum eine Fülle von Ideen entwickelt wird, müssen diese danach zusammengefasst, bewertet und weiterverwertet werden. Hier zeigt unsere Erfahrung ähnlich wie bei anderen Methoden wie z.B. Contextual Inquiry (z.B. Holtzblatt, & Beyer, 2017), dass dies möglichst schnell geschehen sollte. Wir haben sowohl mit dem Clustering im Team als auch mit der Bewertung durch eine Einzelperson gute Erfahrungen gesammelt. Egal auf welche Art die Ideen bewertet werden, es ist für die Auswahl wichtig, dass verschiedene Sichtweisen einbezogen werden. Zum Beispiel könnten Teilnehmer aus den Arbeitsbereichen UX/UI hierzu

mit Entwicklern zusammenarbeiten oder eine Einzelperson nimmt zur Bewertung bestimmte Rollen bzw. Perspektiven ein. Eine andere Möglichkeit wäre die Bewertung mit einer Matrix (ein Review verschiedener Bewertungsmethoden findet sich in Adam (2012)).

5 Fazit

Der Erlebnisraum wurde als Methode entwickelt mit der die Erlebniskategorien in einem Design Thinking-Kontext für die Gestaltung von Produktideen eingesetzt werden können. Die sinnvolle zweckmäßige Anwendung der Methode konnte in zwei sehr unterschiedlichen Domänen aufgezeigt werden, nämlich im Bereich Hochschullehre und smarte Kochumgebungen.

Danksagung

Der Erlebnisraum wurde im Rahmen des BMWi-Projektes Design4Xperience entwickelt (Förderinitiative „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“ im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“ gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)).

Literaturverzeichnis

- Adam, T. (2012). Die Bewertung von Innovationsideen Eine empirische Analyse von Bewertungsdimensionen und sozialen Einflussfaktoren (Diss.). Retrieved from: <http://darwin.bth.rwth-aachen.de/opus3/volltexte/2012/4110/pdf/4110.pdf>
- Holtzblatt, K. & Beyer, H. (2017) Contextual Design 2nd Edition: Design for Life. Elsevier: Morgan Kaufman
- IDEO.org. (2015). The Field Guide to Human-Centered Design.
- Osborn, A. F. (1953). Applied Imagination: Principles and procedures of creative thinking. NY: Charles Scribner's Sons.
- Zeiner, K.M., Laib, M., Schippert, K. & Burmester, M. (2016). Identifying Experience Categories to Design for Positive Experiences with Technology at Work .*2016 CHI Conference Extended Abstracts* 3013–3020.
- Zeiner, K.M., Burmester, M., Haasler, K., Henschel, J., Laib, M. & Schippert, K. (2018). Designing for Positive User Experience in Work Contexts – Experience Categories and their Applications. *Human Technology* (in Print)