

users' delight

## Service Design: User Experience TOTAL

Wie Emotional Usability zum Erfolg von Dienstleistungen beiträgt



World Usability Day  
Berlin

31.10.2012

- Diplom-Psychologin (Ingenieurpsychologie/Kognitive Ergonomie)
- Seit 1998 User Experience Research
- 1999 Gründung der User & Brand Research Agentur eye square
- users' delight: Beratung und Forschung rund um Emotional Usability



**Emotional Usability**

**User Experience**

**Service Design**

# Was ist Emotional Usability?

- Spaß an der Nutzung
- Joy of Use
- Hedonische Qualität  
(Marc Hassenzahl)

**Spaß** bei der Nutzung von interaktiven Produkten ist wichtig, **1988** Carroll, Thomas.

**„Emotional Usability“**, **1994** von R. J. Logan:

„Emotional Usability“ ist das Ausmaß, in dem ein Produkt begehrenswert ist oder ein Bedürfnis befriedigt, das über das [...] funktionale Ziel hinausgeht“

# User Experience als ganzheitliches Nutzungserleben

users' delight

## „User Experience“:

Das ganzheitliche Erleben des Nutzers, alle **Wahrnehmungen** und **Reaktionen**, also auch **Emotionen**, in Bezug auf Produkt/System/Service Nutzung:

*„A person's perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service“ (Definition ISO Norm ISO 9241-210)*

*„Usability wants us to die rich; UX wants us to die happy.“*

Steven Landsburg, 1993

# Funktionaler & emotionaler Nutzen: Do-Goals und Be-Goals

users' delight

## Do-Goals : Funktionaler Nutzen

Unmittelbarer Produktnutzen, Erfüllung einer Aufgabe. **Tun - Do**

→ Die Nutzung eines Telefons zur Terminabsprache.

## Be-Goals : Emotionaler Nutzen

Nähe, soziale Anerkennung, Einfluss, Unabhängigkeit, Entwicklung. **Sein - Be**

→ Durch ein Telefonat Nähe zu einem anderen Menschen erleben.

Marc Hassenzahl & Virpi Roto, 2007

*"Design for experiences that happen over time and across different touch-points"*

Clatworthy S., 2011

*"Service design aims at designing services that are useful, usable and desirable from the user perspective, and efficient, effective and different from the provider perspective. [...]"*

*...services are systems that involve many different influential factors, so service design takes a holistic approach in order to get an understanding of the system and the different actors within the system."*

Mager B., Sung T-J., 2011

# Emotional Websites

## Emotionale Aktivierung durch ansprechende Oberfläche

- **Grafik, Farben, Schrift**

  - Atmosphäre, Orientierung

- **Fotos**

  - Emotionalität

    - Fotos von Menschen

    - (Identifikation, persönlicher Bezug, Lebenswelten/Lebensgefühl)

# Website eines Designers: „Wayne is Selling Hotdogs by the Thousands“

users' delight

WORK

ABOUT

COLBOW DESIGN

EST 2007 - CLEVELAND, OHIO

CONTACT

BLOG



*Wayne is Selling Hotdogs by the Thousands.*

I'M BRAD AND I BUILD THINGS FOR THE WEB AND I LOVE WORKING WITH PEOPLE LIKE WAYNE. THE PASSIONATE, THE DRIVEN, THE ENGAGED. PEOPLE WHO WANT TO LEARN MORE ABOUT THEIR USERS AND BUILD AROUND THEIR NEEDS. IF THAT SOUNDS LIKE YOU FEEL FREE TO DROP ME A LINE OR CHECK OUT SOME OF MY WORK.

FEATURED WORK

ABOUT

# Website einer Coding Agentur: Comic Männchen

users' delight



Home • Mein Konto • Registrieren • S Direkt-Kontakt • FAQ • Kontakt

LOGIN

Webdesigner gesucht?

Noch nicht angemeldet? Jetzt registrieren

Passwort vergessen?

Start

Bestellen

Angebot anfordern

Partner

Kunden-Meinungen

Blog



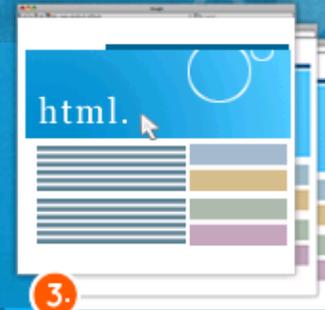
1

Design hochladen  
(PSD, PNG, AI, etc)



2

Wir coden Ihr Template



3

Fertiges Template  
downloaden



## 1. Eigenes Design hochladen

Paket wählen und individuell konfigurieren, Design hochladen, Bestellung abschließen

Sie benötigen ein CMS oder Shop Template?



## 2. Wir coden Ihr Template

Nach Bestelleingang starten unsere Experten sofort damit aus Ihrem Design entweder den HTML Code oder ein voll funktionsfähiges CMS/Shop Template zu erstellen.

Sie erhalten bis zu 70% Rabatt auf alle Unterseiten.

## 3. Ihr fertiges Template

Die HTML/CSS-Daten stehen zum Download bereit. Selbstverständlich in garantierter Premium-Qualität. Vor der Auslieferung werden alle Codes genauestens überprüft.

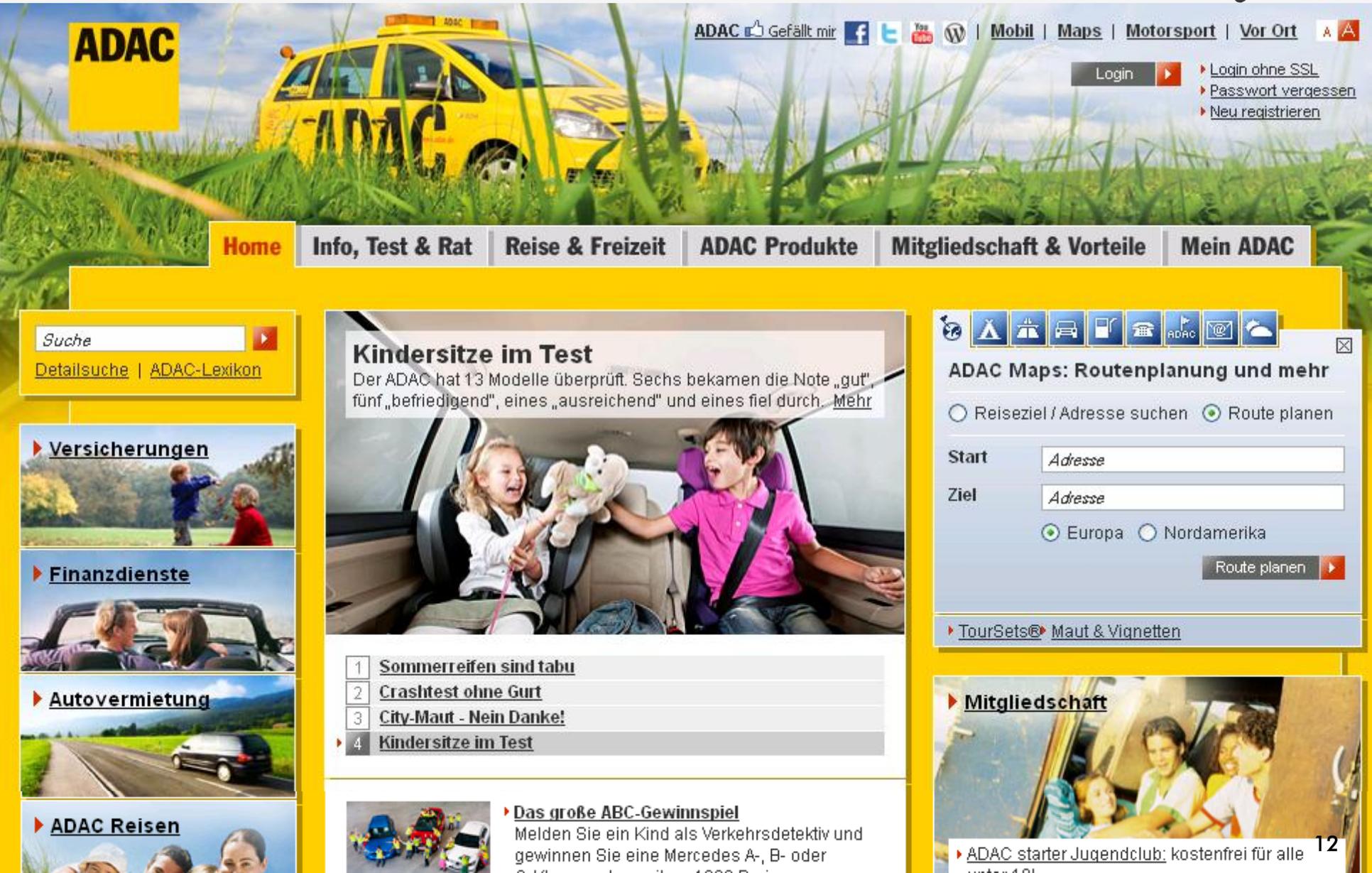
Bestellen



live help



live help



**ADAC**

ADAC Gefällt mir



[Mobil](#) | [Maps](#) | [Motorsport](#) | [Vor Ort](#)



Login



- ▶ [Login ohne SSL](#)
- ▶ [Passwort vergessen](#)
- ▶ [Neu registrieren](#)

**Home**

[Info, Test & Rat](#)

[Reise & Freizeit](#)

[ADAC Produkte](#)

[Mitgliedschaft & Vorteile](#)

[Mein ADAC](#)

Suche



[Detailsuche](#) | [ADAC-Lexikon](#)

▶ [Versicherungen](#)



▶ [Finanzdienste](#)



▶ [Autovermietung](#)



▶ [ADAC Reisen](#)



## Kindersitze im Test

Der ADAC hat 13 Modelle überprüft. Sechs bekamen die Note „gut“, fünf „befriedigend“, eines „ausreichend“ und eines fiel durch. [Mehr](#)



1 [Sommerreifen sind tabu](#)

2 [Crash test ohne Gurt](#)

3 [City-Maut - Nein Danke!](#)

▶ 4 [Kindersitze im Test](#)



## ▶ Das große ABC-Gewinnspiel

Melden Sie ein Kind als Verkehrsdetektiv und gewinnen Sie eine Mercedes A-, B- oder C-Klasse. Teilnahme bis zum 1.12.2011.



## ADAC Maps: Routenplanung und mehr

Reiseziel / Adresse suchen  Route planen

Start

Ziel

Europa  Nordamerika

[Route planen](#)

▶ [TourSets®](#) [Maut & Vignetten](#)

## ▶ Mitgliedschaft



▶ [ADAC starter Jugendclub](#): kostenfrei für alle unter 18!

## Emotionale Aktivierung durch Ansprache der User

- Persönliche Ansprache und Motivierung
- Aufbau einer emotionalen Verbindung zum Nutzer
- Zielgruppengerechte Ansprache

Persönliche Ansprache neuer Nutzer

users' delight

vimeo

Join vimeo

Log In

Explore

Help

Search Video

Welcome, you're new, aren't you?

Vimeo is a respectful community of creative people who are passionate about sharing the videos

vimeo

Join

Log In

Explore

Help

Search



Your videos belong here.

First and Last Name

Email Address

Password

Join

I accept the Vimeo Terms of Service

 Log in with Facebook

Sign up for Vim

Advertisement



Want more from V  
Get Vimeo Plu

Watch the videos we love.

See more  
Staff Picks »

Staff Blog

Get our new mobile app for i

# Lockerer Text

„klingt komisch, is aber so“

users' delight



Über Uns  
Smoothies  
Limonade & Schorle  
Individuelles Etikett  
Lieferservice  
Kontakt



Fruchtmanufaktur

~ seit 2009 ~

*„Es kommt nur das rein, was auch rein soll. Dabei machen wir keine Kompromisse, was Zutaten oder Geschmack angeht. Klingt komisch, is aber so.“*

## Willkommen bei Proviant in Berlin!

Seit 2009 mixen wir in unserer Fruchtmanufaktur in Berlin-Kreuzberg leckere Smoothies aus frischem Bio-Obst. Bei uns gilt der Grundsatz: Es kommt nur das rein, was auch rein soll. Dabei machen wir keine Kompromisse, was Zutaten oder Geschmack angeht. Klingt komisch, is aber so.



## Emotionale Aktivierung

durch Befriedigung von psychologischen Bedürfnissen

- Soziale Nähe und Austausch mit Anderen
- Macht/Einflussnahme/Kontrolle
- Selbstdarstellung/Selbstverwirklichung
- Etwas Exklusives/Innovatives nutzen
- Sich weiterentwickeln/dazulernen
- Etwas Neues oder Aufregendes erleben

Physiologische Grundbedürfnisse  
(Sauerstoff; Schmerzfreiheit; Wasser; Essen)

# Commerzbank Baufinanzierung

## Niedrige Zinsen

users' delight

COMMERZBANK 

[Kontakt](#) | [Services](#) | [Über uns](#) | [Recht](#) | [Impressum](#) | [Hilfe](#) | [Sicherheit](#) | [Konzern](#)

[Home](#) | [Zahlen & Finanzieren](#) | [Sparen & Anlegen](#) | [Bauen & Erwerben](#) | [Vorsorgen & Absichern](#)

Weil jetzt ein perfekter Zeitraum ist,  
ins Eigenheim zu investieren.

Jetzt niedrige  
Zinsen sichern!

[▶ Jetzt informieren](#)

Weil ein Girokonto  
viel bieten und  
nichts kosten sollte.



Kostenloses Girokonto mit  
50 €+ Startguthaben  
kostenloser Kreditkarte!

Weil Sie sich  
günstige Beiträge für  
Ihre Vorsorge sichern  
möchten.

Unisex-Tarife  
ab 21.12.



Unser Partner

Allianz 

Projekte anschieben  
und nicht aufschieben

Mit dem günstigen  
Investitionsdarlehen.



Jetzt nur **4,89%** p.a.  
für ein Investitionsdarlehen in  
Höhe von 75.000 € über 5 Jahre!

### Online Banking

Anmeldename

?

PIN

?

#### ▶ Anmelden

- ▶ Zugangsdaten beantragen
- ▶ Guided Tour für das Online Banking

Ihr Suchbegriff

Q

### Schnelleinstiege

#### Kontakt

- ▶ Filiale suchen
- ▶ Terminvereinbarung

#### Service

- ▶ Newsletter
- ▶ Commerzbank Ratgeber

#### Finanzrechner

- ▶ Kurse & Marktdaten

#### Geschäftskunden

#### Wealth Management

### Kunden werben Kunden

Nur wer empfiehlt, kann  
auch gewinnen!

100% traumhafte

17



Mobilität clever kombiniert ...

Jetzt mind. 170 € sparen!



→ mehr

... und die Finanzen mit der S-Banking-App fest im Griff.



Home | Karriere | Jobs | Kontakt | SparkassenShop | Überblick | Suchbegriff →

24. Oktober

### → Privatkunden

Konten & Karten

Kredite

Sparen

Vermögensaufbau

Altersvorsorge

### → Bauen & Wohnen

Bausparen

Baufinanzierung

Bauspardarlehen

Hypothekendarlehen

Forwarddarlehen

Anschlussfinanzierung

Zwischenfinanzierung

Vorfiananzierung

Annuitätendarlehen

Wohn-Riester

Energie sparen

Staatliche Förderung

### → Immobilienfinanzierung

Auslandsimmoblie

Immobilien & Makler

Baulexikon

Versichern

Junge Leute

50 plus

Finanzkonzept

Energie & Umwelt

Rechner

### Firmenkunden



Die Immobilienfinanzierung macht Ihren Hausraum wahr

#### Lesen Sie auch:

→ Hypothekendarlehen

→ Baufinanzierung

→ Staatliche Förderung

## Immobilienfinanzierung

Mit einer Immobilienfinanzierung jetzt Träume erfüllen

Träumen Sie auch häufig von den eigenen vier Wänden? Mit einer Immobilienfinanzierung Ihrer Sparkasse wird aus Ihrem Hausraum schnell ein Traumhaus – mit Top-Konditionen, individueller Lösung und fairer Beratung - denn Immobilienkauf ist Vertrauenssache.

Wollen Sie Ihr Leben lang für etwas bezahlen, das Ihnen gar nicht gehört? Bestimmt nicht. Aber viele Menschen tun genau das, denn sie zahlen Miete. Sie können dieses Geld viel besser verwenden - für die Finanzierung Ihrer eigenen Immobilie.

Egal ob Eigentümer oder Mieter - jeder bringt in seinem Leben fürs Wohnen den Gegenwert eines Hauses auf. Aber während der Eigenheimbesitzer in die eigene Tasche zahlt, ist das Geld des Mieters weg. Bei einer Monatsmiete von 650 Euro und einer jährlichen Mietsteigerung von 2 Prozent zahlen Sie in 30 Jahren mehr als 300.000 Euro an Ihren Vermieter!

### Den Traum erfüllen - mit der Sparkassen-Immobilienfinanzierung

Dabei kann der Traum von den eigenen vier Wänden schneller wahr werden als Sie vielleicht denken. Denn gemeinsam mit Ihrer Sparkasse finden Sie einen bequemen Weg zur Ihrer eigenen Immobilie. Profitieren Sie von den soliden Finanzierungsangeboten der → LBS!

### Günstiger Zeitpunkt für die Immobilienfinanzierung

Der Zeitpunkt für das Bauen oder Kaufen von Wohneigentum ist jetzt außerordentlich günstig. Denn niedrige Zinsen machen das Baugeld preiswert wie selten zuvor. Zudem gibt es am Markt für jeden Geldbeutel passende Objekte.

### Individuelle Immobilienfinanzierung

Der erste Schritt auf dem Weg zum Traumhaus ist ganz einfach: Lassen Sie sich von den Immobilienexperten Ihrer Sparkasse beraten. Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten sie einen individuellen Finanzierungsansatz.



### Meine Sparkasse

#### Sparkassensuche

PLZ, Ort oder BLZ →

→ Zum Online-Banking

→ Sicherheit im Internet

→ Unsere Leistungen

→ Filialfinder

→ Notfallservice

### Börse



→ mehr Infos zur Börse

### Unser Service



### Specials

→ Vodafone Partner-Angebot

→ StarMoney 8.0

→ StarMoney Business 5.0

→ TAN... (partially visible)



Neue Perspektiven!



„Ich will meinen Kindern mal ein Haus hinterlassen. Und keine Finanzierung.“

Sichern Sie sich jetzt erstklassige Beratung und Top-Konditionen

# 2,79%

p.a. Sollzinsen

Unser Angebot für 15 Jahre Zinsbindung

 Beratung in der Filiale ▶

 Beratung zuhause ▶

Top-Konditionen

Ausgezeichnet beraten

### Top-Konditionen und Beratung nach Maß

Nutzen Sie jetzt das günstige Marktumfeld. Ob **Eigennutzung** oder **Kapitalanlage**, ob **Neu- oder Anschlussfinanzierung** – realisieren Sie Ihren Immobilien Traum zu Top-Konditionen: Überzeugen Sie sich durch unsere repräsentative [Beispielrechnung](#).

Unser Angebot für die klassische Baufinanzierung

▶ **Online-Banking**

▶ **Konto & Karten**

▶ **Sparen & Geldanlage**

▶ **Vorsorge & Absichern**

▶ **Bausparen & -finanzierung**

- ▶ FörderBausparen Plus
- ▶ FörderBausparen
- ▶ FlexBausparen
- ▶ OptimoBausparen
- ▶ OptimoBaudarlehen/ Forward
- ▶ Baufinanzierung
- ▶ Immobilienangebote
- ▶ ModernisiererDarlehen

▶ **Kredit & Finanzierung**

▶ **Services**

▶ **Kontakt**



**Häuslich werden.  
Dazu habe ich meine eigenen Ideen.**

**FörderBausparen**

Mit staatlicher Förderung für Ihre eigene Immobilie sparen.

[mehr erfahren ▶](#)

**FörderBausparen Plus**

Staatliche Förderung für Ihre Finanzierung.

[mehr erfahren ▶](#)

**FlexBausparen**

Der Wachstumsschub für Ihr Geld.

**OptimoBausparen**

Kleine Sollzinsen für große Pläne.

**Sie haben Fragen?**

Nutzen Sie ein Gespräch mit Ihrem persönlichen Berater vor Ort.

**030 3109-3109**

- ▶ Rückruf-Service
- ▶ Termin vereinbaren
- ▶ E-Mail senden
- ▶ Filiale finden



InternetBanking

Login Konto / Depot

Login für Firmenkunden

Sicherheitshinweise

Privatkunden

Firmen & Gründer

PrivateBanking

Wir für Sie

OnlineBanking

Konten & Karten

Sparen & Anlegen

Vorsorgen

Absichern

Wünsche finanzieren

Bauen & Wohnen

Baufinanzierung

Anschlussfinanzierung

Bausparen

Energie sparen

Immobilien

Wertpapier & Börse

Junge Kunden

Genossenschaftliche  
Beratung

VR-FinanzPlan

Werte schaffen Werte

Unsere Partner

### Baufinanzierung

„Die eigenen vier Wände für ein Zuhause, in dem Sie sich geborgen fühlen.“

Jetzt informieren

Finanzieren

Baufinanzierung >>

Machen Sie Ihren Traum vom Eigenheim wahr. Wir helfen Ihnen dabei.

Sparen

Bausparen >>

Für spätere Wohnwünsche Eigenkapital ansparen.

Energie

Energie sparen >>

Für Ihren Schritt in eine grüne Zukunft.

Immobilien

Immobilien suche >>

Hier geht es zu Ihrem neuen Zuhause: Bei der Berliner Volksbank Immobilien GmbH werden Sie fündig.

Suche Schnelleinstieg

Sitemap

KundenService

030 3063-3300

Mo - Fr: 08:00 - 20:00 Uhr

Schicken Sie uns eine E-Mail

Wir rufen Sie gerne zurück

Vereinbaren Sie einen Termin



**„Ein Zimmer für Paul.“**

### Wohnräume erfüllen

Träumen Sie nicht länger vom eigenen Haus oder von der eigenen Wohnung. Lassen Sie Ihre Wohnräume Wirklichkeit werden. Nutzen Sie unser vielfältiges Angebot und eine professionelle Beratung.

- Finanzierung der Immobilie, von Modernisierungen und Renovierungen
- Staatliche Förderung ausschöpfen
- Immobilienvermittlung
- Bausparen mit unserem Exklusivpartner Bausparkasse Schwäbisch Hall

Persönliche Beratung bei mehr als 160.000 Mitarbeitern in über 13.000 Filialen – auch in Ihrer Nähe.

### Ihre Bank vor Ort

Weitere Informationen und persönliche Beratung erhalten Sie in Ihrer Bank vor Ort.

**Bank finden** 

- Beratung
- Konto & Karten
- Bauen & Wohnen**
- Sparen & Anlegen
- Wünsche finanzieren
- Börse & Wertpapiere
- Absichern
- Vorsorgen
- Junge Kunden
- Mitgliedschaft

**Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.**

Unsere Kampagne

► was-uns-antreibt.de

Unsere Kraft

Aktuelle News  

**jugend creativ gestartet**

Berlin, 15.10.2012: Am 1. Oktober 2012 ist der 43. Internationale

**Ihre Bank vor Ort**

Weitere Informationen und persönliche Beratung erhalten Sie in Ihrer Bank vor Ort.

**Wir machen den Weg frei.**





**DiBa Du und Dein Verein 2012**

**Gutes Geld für eine gute Sache:  
1.000 € für 1.000 Vereine**

> **Jetzt mitmachen**

- Das kostenlose Girokonto**  
Jetzt 50 Euro Gutschrift sichern >
- Direkt-Depot eröffnen**  
50 Free Trades oder 50 Euro sichern >
- Das Extra-Konto**  
2,00% Zinsen aufs Tagesgeld >

## Warum ING-DiBa?

**7,5 Mio.**  
überzeugte  
Kunden



## Wertpapiere



## WissensWert

- > Ein- und Zwei-Cent-Münzen nur noch Auslaufmodelle?
- > Die Wahl des richtigen Girokontos
- > Woher kommt eigentlich das Geld?
- > Anlagepsychologie: Das Ellsberg-Experiment

**Über uns**

**Girokonto**

**Sparen**

**Wertpapiere**

**Baufinanzierung**

**Kredite**

**Altersvorsorge**

**Service**

**Menschen**

Wie wir sind

**WissensWert**

Aktuelle News

**Auszeichnungen**

Unsere Preise

**Unternehmen**

Zahlen + Fakten

**FAIRantwortung**

Gesellschaftliches Engagement

**Aktionen**

DiBaDu und Dein Verein

**Presse**

Mitteilungen + Publikationen

**Karriere**

Arbeiten bei der ING-DiBa

**überzeugte  
Kunden**



Gutes Geld für eine gute Sache:

**1.000 € für 1.000 Vereine**

> Jetzt mitmachen

**Das kostenlose Girokonto**

Jetzt 50 Euro Gutschrift sichern >

**Direkt-Depot eröffnen**

50 Free Trades oder 50 Euro sichern >

**Das Extra-Konto**

2,00% Zinsen aufs Tagesgeld >

**Wertpapiere**



**WissensWert**

- > Ein- und Zwei-Cent-Münzen nur noch Auslaufmodelle?
- > Die Wahl des richtigen Girokontos
- > Woher kommt eigentlich das Geld?
- > Anlagepsychologie: Das Ellsberg-Experiment
- > Die richtige Wahl des Mistern

## Menschen

**Philosophie**

Mitarbeiter

Vorstand



### **Wenn es schnell und einfach geht, dann ist es DiBaDu**

Mit unseren Produkten und Leistungen machen wir Ihnen die Abwicklung Ihrer Bankgeschäfte so einfach und schnell wie möglich.

➤ [Zur Info-Tour Internetbanking + Brokerage](#)

# Ansprache mit „du“, authentische Fotos *users' delight*

**Wenn du jederzeit volle Leistung bekommst, dann ist es DiBaDu**

Wir geben für Sie jeden Tag unser Bestes. Ob bei Zinsen und Konditionen oder im Service – wir bieten Ihnen überdurchschnittliche Leistungen.

- › Kundenservice
- › Gesamtangebot



**Wenn du das gute Gefühl hast, eine kluge Bankentscheidung getroffen zu haben, dann ist es DiBaDu**

Wir machen Banking für Sie einfach, schnell und günstig. Und wir halten uns an dieses Versprechen. Ohne Wenn und Aber.

- › Zu unseren Auszeichnungen
- › Studie Kundenzufriedenheit

**Wenn man dir auf Augenhöhe begegnet, dann ist es DiBaDu**



## Kundenstimmen

Schließen ✕



**Ingrid Ledl, Wiesent (Oberpfalz):**

"Ich bin schon seit neun Jahren Kundin der ING-DiBa und sehr zufrieden. Alle Mitarbeiter, mit denen ich gesprochen habe, waren sehr freundlich, fachlich kompetent. Nur über eines ärgere ich mich: Das ich nicht schon früher zur ING-DiBa gewechselt bin!"



**Helmut Pfenning, München:**

"Immer wenn ich anrufe, sind äußerst kompetente und sehr freundliche Mitarbeiter am Telefon. Die anfangs befürchtete Anonymität bei einer Direktbank hat sich nicht bewahrheitet. Ich fühle mich bei der ING-DiBa gut aufgehoben."



**Marc Theres, Warendorf (Nordrhein-Westfalen):**

"Beim Kundendialog der ING-DiBa merkt man einen echten Unterschied zu anderen Callcentern. Bei der ING-DiBa wird man als

## Menschen

Philosophie

Mitarbeiter

Vorstand



"Wir wollen unseren Kunden das Beste bieten und nicht das Erstbeste verkaufen."

**Corinna Stempel**  
Kundendialog



"Bei uns arbeiten die verschiedensten Abteilungen Hand in Hand. Nur deshalb können wir unseren Kunden überdurchschnittliche Leistung bieten."

**Andreas Lieser**  
Projekt- und Prozessmanagement

## Menschen

Philosophie

Mitarbeiter

Vorstand



"Bei der ING-DiBa stehen die Kunden und die Mitarbeiter – also die Menschen – im Mittelpunkt."

### **Roland Boekhout**

Vorstandsvorsitzender (u.a. zuständig für Personal und Qualitätsmanagement), Head of ING Germany

- Vita (PDF, 573KB)
- Foto (JPEG, 300dpi)



"Wir arbeiten jeden Tag daran, unser Angebot und unsere Geschäftsabläufe noch kundenfreundlicher zu machen."

### **Herbert Willius**

Stellvertretender Vorstandsvorsitzender (u.a. zuständig für IT und Kundenservice)

- Vita (PDF, 598KB)
- Foto (JPEG, 300dpi)

## Neufinanzierung

Übersicht

Konditionen

Rechner

Fragen + Antworten

## Fakten, die überzeugen

- Niedrige Zinsen für 5, 10 oder 15 Jahre
- Tilgung von 1% bis 10% p.a. frei wählbar
- Änderungen des Tilgungssatzes 2-mal kostenlos möglich
- Kostenlose Sondertilgung bis zu 5% p.a.
- 6 Monate zinsfreie Bereitstellung

> Ihre Vorteile im Detail



Telefon 069 / 50 500 109

> Angebot anfordern

# Schwäbisch Hall Baufinanzierung

## Du kaufst den wichtigsten Ort der Welt

users' delight



Bitte Suchbegriff eingeben

Suchen

→ Login



Bausparen

Finanzieren

Produkte

Service

Über uns

Wohnen & Leben



Ihr Kontakt



Berater finden



Berechnen

Du kaufst keinen Bausparvertrag.  
Du kaufst den  
wichtigsten Ort der Welt.



Jetzt mit Bausparen dauerhaft  
niedrige Kreditzinsen sichern.

→ zu den niedrigen Zinsen



### Danke, für Ihre Stimme

Ihre Wahl: Wir sind Deutschlands beliebteste Bausparkasse.



### Sofort-Finanzierung optimiert

Geringere Kosten und kürzere Laufzeit durch Sonderzahlungen.



### Extra für junge Leute

Bausparen jetzt noch attraktiver mit bis zu 300 Euro Bonus!

### ► Neu von Schwäbisch Hall

- Kundenmagazin kennenlernen
- Aktuelle TV-Spots anschauen
- Schwäbisch Hall empfehlen

### ► Unsere Auszeichnungen

- *"Du kaufst keinen Bausparvertrag, du kaufst den wichtigsten Ort der Welt."*
- *"Unsere Positionierung für die Zukunft ist das Thema Heimat."*
- *"Wir laden das Thema Bausparvertrag sehr emotional auf, begründen es rational und runden es mit den gelernten Markensymbolen ab."*

Klaus Schmidt, Marketingvorstand der Bausparkasse Schwäbisch Hall  
(Agentur Ogilvy & Mather )

[http://www.youtube.com/watch?v=QA\\_OhRhnQsE](http://www.youtube.com/watch?v=QA_OhRhnQsE)

# Service Design: Funktionale vs. emotionale Faktoren

## Physio-Pleasure: Die Sinne

→ Mein Handy fühlt sich gut an und liegt gut in der Hand.

## Socio-Pleasure: Die Beziehungen zu anderen Menschen.

→ Ich schreibe meinem Freund 20 SMS am Tag. Ich bin stolz auf mein Handy.

## Psycho-Pleasure: Kognitive und emotionale Reaktionen.

→ Mein neues Handy ist viel leichter zu bedienen!

## Ideo-Pleasure: Wertvorstellungen und Ideale.

→ Mein Handy ist unter fairen Arbeitsbedingungen hergestellt worden.

# Service Design: Busfahren in London

users' delight

## Accessible Bus Travel – A Psychosocial Approach

Patrick W. Jordan

Was ist wichtig für eine positive Reiseerfahrung?

Accessibility Aspekte beim Busfahren in London.



Schon mit Kinderwagen anstrengend

users' delight



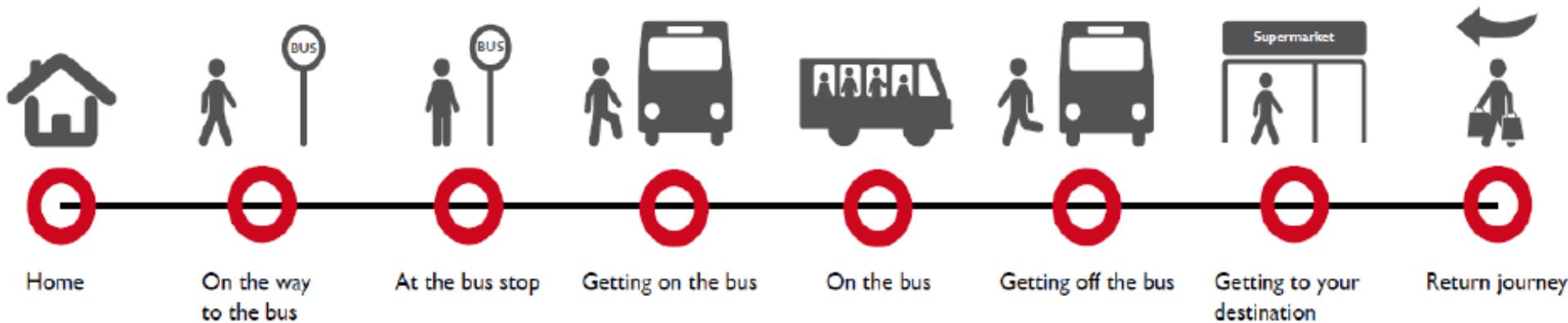
Und so noch viel mehr

users' delight



# Reisen mit dem Bus: Der komplette Ablauf

Fahrerlebnis in der Gesamtheit betrachtet



## Methoden:

Beobachtung, Selbsterfahrung, Fokusgruppen, Workshops, Expertenbefragungen.

**Teilnehmer:** Alle relevanten Personen und Interessen einbezogen:

- Menschen mit eingeschränkter Mobilität (Ältere, Behinderte, Mütter mit Kindern)  
→ Positives Reiseerlebnis
- Busfahrer und Angestellte der Busunternehmen  
→ Angenehme Arbeitsumgebung
- Busbetreiber  
→ Profitabilität

# Ergebnisse

## Physische Faktoren der Nutzerzufriedenheit

users' delight

- Funktionalität der Busse in Ordnung  
(niedriger Einstieg, Rampe, extra Platz für einen Rollstuhl)
- Am schwierigsten für die Nutzer:  
Weg zur und von Bushaltestelle  
(enge, schadhafte Bürgersteige, Bushaltestelle nicht nutzerfreundlich)



- **Unsicherheit**

Kann ich problemlos ein- und aussteigen, muss ich lange warten an der Haltestelle, werden der Busfahrer und die anderen Passagiere freundlich sein.

- **Überfüllte Busse**

- **Negative Erfahrungen mit dem Busfahrer**

Fährt er vorsichtig, ist er freundlich; fährt er vorbei an der Haltestelle, wenn er einen Rollstuhlfahrer sieht.

- **Negative Erfahrungen mit Mitreisenden**

Lautes und angsteinflößendes Verhalten, betrunkene Mitreisende

- **Geschichten**

Über schlechte Erfahrungen (Angst, Gewalt), von Freunden oder in den Medien

# Positives Fahrerlebnis

Psychosoziale Faktoren entscheidend

users' delight

Wichtig für ein **positives Fahrerlebnis**:

**Einstellung und Verhalten des Fahrers und der anderen Passagiere!**

- Freundliche Atmosphäre
- Aufmerksames und wertschätzendes Verhalten des Fahrers
- Angenehme Unterhaltungen mit den Mitreisenden

### Key Performance Indicators KPIs

Zur Messung der Leistung der Busbetreiber.

Zuverlässigkeit des Service – **Pünktlichkeit** – wird gemessen.

Die Qualität des Service wird nicht gemessen.

Behinderte Menschen verzögern den Ablauf, die Pünktlichkeit ist gefährdet.

Deshalb stehen die Busfahrer diesen möglicherweise feindlich gegenüber oder nehmen sie nicht mit.

### Too Many London Buses Avoid Wheelchair Riders - Part 1

RollingDiaries [+ Abonnieren](#) 49 Videos ▾



### Too Many London Buses Avoid Wheelchair Riders - Part 2

RollingDiaries [+ Abonnieren](#) 48 Videos ▾



### Too Many London Buses Avoid Wheelchair Riders - Part 3

RollingDiaries [+ Abonnieren](#) 49 Videos ▾



### Too Many London Buses Avoid Wheelchair Riders - part 4

RollingDiaries [+ Abonnieren](#) 49 Videos ▾



### Too Many London Buses Avoid Wheelchair Riders - part 5

RollingDiaries [+ Abonnieren](#) 49 Videos ▾



# Design gegen „meckernden“ Partner

### The way you make me feel – design for empathy

- Identifikation von Konflikten zwischen Menschen
- Einsatz von empathischen Methoden und Design

#### Ziel:

Die Konfliktpartner sollen sich in die Perspektive des anderen hineinversetzen, so Verständnis füreinander entwickeln und Empathie.

# Polly

## Say the Magic Words

users' delight

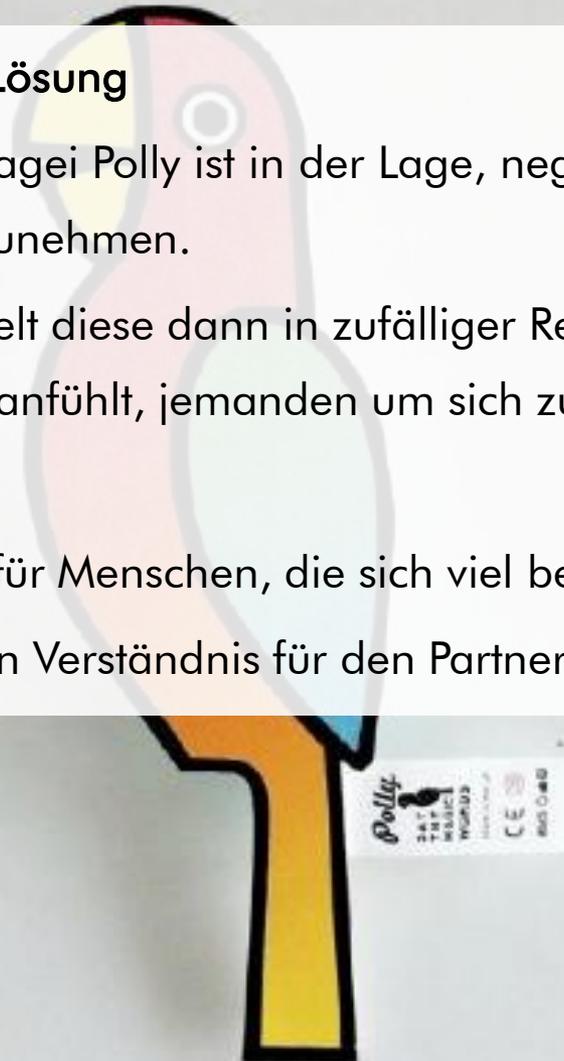
### Design Lösung

Der Papagei Polly ist in der Lage, negative Wörter und Sätze zu erkennen und sie aufzunehmen.

Polly spielt diese dann in zufälliger Reihenfolge ab. So erlebt der Meckernde, wie es sich anfühlt, jemanden um sich zu haben, der ständig jammert.

Polly ist für Menschen, die sich viel beschweren und Negatives verbreiten.

Sie sollen Verständnis für den Partner entwickeln, der sich das anhören muss.



# Design gegen Großstadtstress

# Thank God Project: Durch Dankbarkeit weniger gestresst

users' delight

## Campaign Product Development for Urban-Stress Therapy

### Großstadtstress

Lösung: Stressreduzierung durch Änderung von Verhalten und Einstellung der Menschen.

Stress kann durch Meditation und Entspannung reduziert werden. Eine elementare Form von Meditation ist Dankbarkeit. Durch das Produkt soll Dankbarkeit bewirkt werden.

→ **Thank God Project**

# Dankbarkeitszettel und -stempel



- Jeden Tag schreibt der Nutzer auf, wofür er dankbar ist und heftet es an den Kalender.
- Der Stempel kann auf wichtige Tage gestempelt werden, oder auf alles, wofür der Nutzer dankbar ist.



Viele kleine Zettel...

users' delight



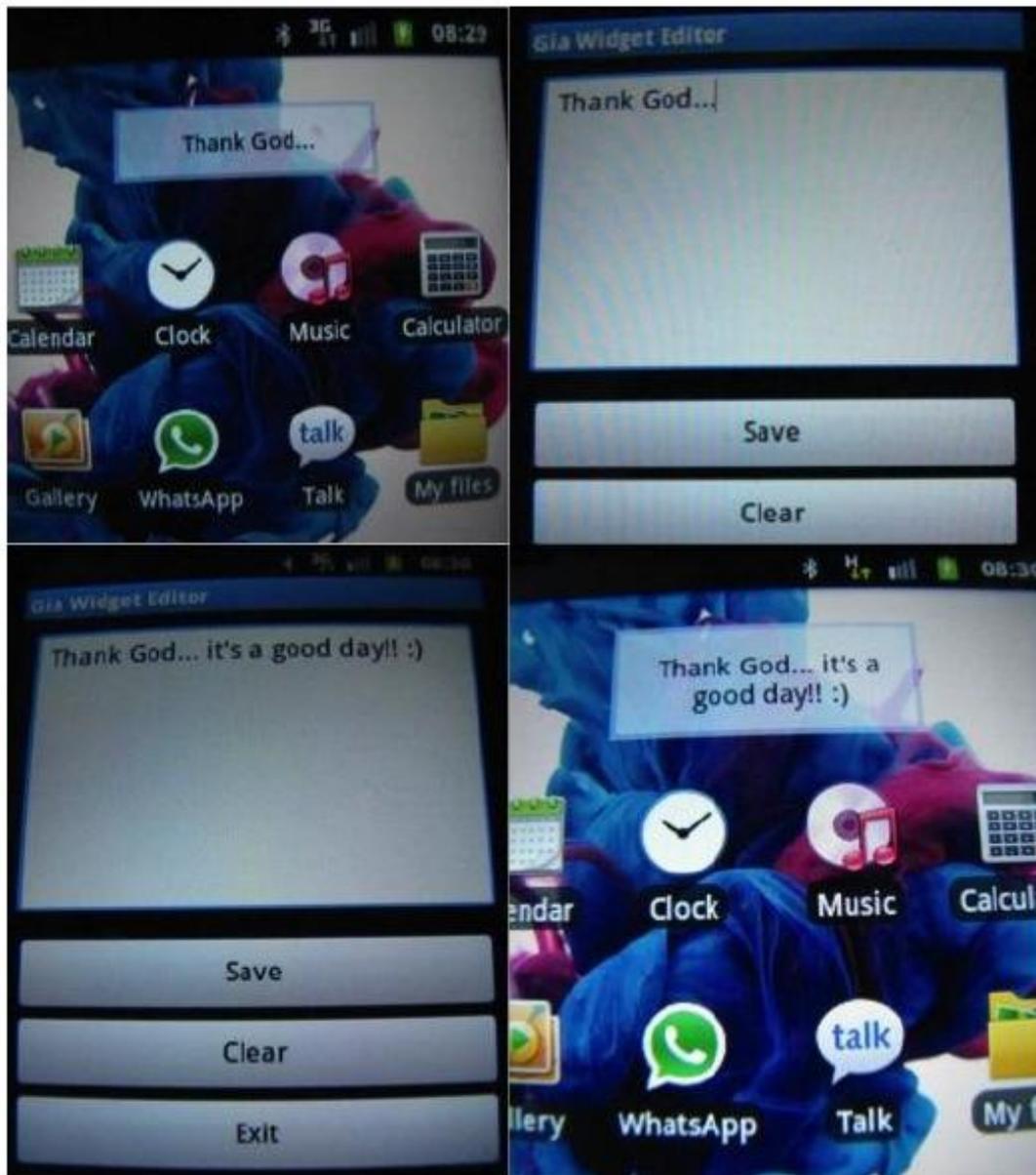
Gemeinschaftsprojekt:

Viele kleine Dankbarkeitszettel ergeben ein großes Ganzes:

Thank God Zettel von 160 Studenten.

# Mobile Software: Jeden Tag dankbar sein

users' delight



Der Nutzer wird jeden Tag mit „Thank God...“ begrüßt und kann den Text ergänzen.

Dieser erscheint dann als Screensaver, Wallpaper oder laufender Text.

# Design, das Emotionen sichtbar macht

# Necomimi:

Gefühle ausdrücken mit den Ohren

users' delight

## Necomimi Ohren:

Verstärken die menschlichen Ausdrucksmöglichkeiten.

Durch einen **Gehirnwellensensor** zeigen die Ohren den **emotionalen Zustand**:

Bei Konzentration Ohren aufgestellt, bei Entspannung Ohren gesunken.

コミュニケーション  
マシーン

[http://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=w06zvM2x\\_lw](http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=w06zvM2x_lw)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

users' delight

Sabrina Duda

duda@users-delight.com

0173 - 875 77 13

