

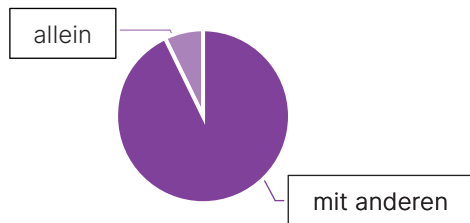


ERLEBNIS- KATEGORIEN

User Experience (UX) zielt darauf ab, Nutzenden ein positives Erlebnis zu ermöglichen. Positive Erlebnisse im Arbeitsalltag lassen sich in 17 Erlebniskategorien einordnen. Diese Karten beschreiben die Erlebniskategorien. Zudem wird für jede Kategorie dargestellt, ob diese Erlebnisse eher mit anderen oder alleine stattfinden. Die Erlebniskategorien sind Inspirationsmaterial zur Gestaltung für positives Erleben.

FEEDBACK BEKOMMEN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- eine (positive) Leistungsrückmeldung
- einen Fokus auf die eigene Kompetenz

Manche erleben zusätzlich:

- das Erhalten von Lob
- die Rückmeldung durch andere Personen, Technologien oder die eigene Wahrnehmung

Dadurch entsteht:

- Erleichterung
- Stolz
- Bestätigung

FEEDBACK BEKOMMEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Carlo ist Bäcker aus Leidenschaft. Er hat lange in einer großen Konditorei gearbeitet und sich nun mit einem Schwerpunkt auf besonders feine Torten selbstständig gemacht.

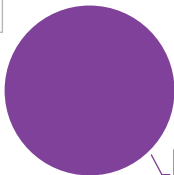
Herr Volz ist einer der ersten Kunden, der seine Hochzeitstorte bei Carlo in Auftrag gegeben hat. Er und seine Frau wünschten sich eine romantische Torte mit Rosen. Carlo hat sich viel Mühe gegeben und ist nun bei der Übergabe sehr aufgeregt. Als Carlo Herrn Volz die Torte zeigt, ist dieser ganz gerührt und begeistert davon, wie Carlo das Rosenmotto umgesetzt hat. Carlo berührt die Freude von Herrn Volz sehr und er ist froh, seinen Geschmack getroffen zu haben.



FEEDBACK GEBEN

Wird erlebt ...

allein



mit anderen



Alle erleben:

- das Geben einer (positiven) Leistungsrückmeldung

Manche erleben zusätzlich:

- das Zeigen von Wertschätzung

Dadurch entsteht:

- Verbundenheit

FEEDBACK GEBEN

ERLEBNISGESCHICHTE

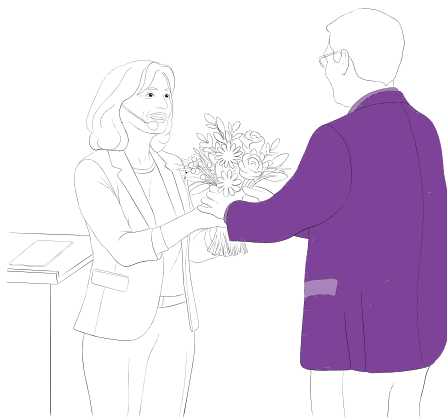
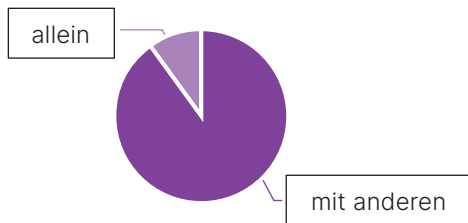
Anika ist mit ganzer Seele Sportlehrerin. Sie liebt es, Kinder und Jugendliche zu begleiten, gemeinsam mit ihnen herauszufinden, welche Sportarten ihnen liegen und Freude machen, und sie bei der Erreichung ihrer Ziele zu unterstützen.

Dieses Jahr darf Anika den Sportvertiefungskurs der Abiturjahrgangsstufe leiten. Ihre Schülerinnen und Schüler bereiten sich gerade auf die Schwimmprüfung vor. Paul hat hart trainiert, für die höchste Punktzahl muss er zwei Sekunden schneller werden. Für diese Trainingsrunde hat er sich richtig ins Zeug gelegt. Erwartungsvoll kommt er zum Beckenrand. Anika hat mitgefiebert, die Zeit gemessen und sagt ihm nun voller Stolz, dass er die zwei Sekunden geknackt hat.



WERTSCHÄTZUNG BEKOMMEN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- das Erhalten einer wertschätzenden Rückmeldung über die eigene Person

Manche erleben zusätzlich:

- eine stärkere Auswirkung, wenn das Erlebnis unerwartet eintritt
- ein Gefühl von Kompetenz

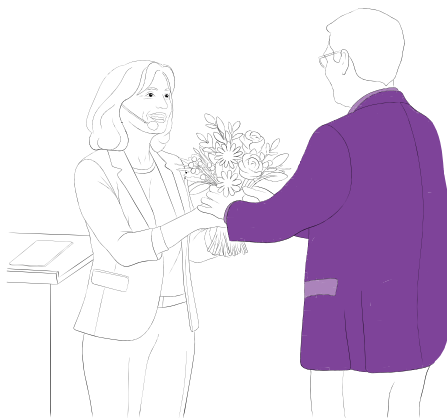
Dadurch entsteht:

- ein Gefühl der Bestätigung
- Stolz

WERTSCHÄTZUNG BEKOMMEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Franziska arbeitet als Schulsekretärin. Zum 50-jährigen Jubiläum der Schule war der Rektor auf die Idee gekommen, neben einem großen Schulfest eine Alumni-Konferenz abzuhalten.



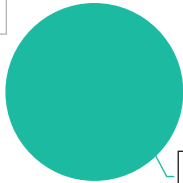
Franziska sollte diese Konferenz maßgeblich organisieren, was sie noch nie gemacht hatte. Sie gab ihr Bestes, alles im Hintergrund am Laufen zu halten. Die Konferenz war ein voller Erfolg.

Gerade ist der Rektor auf der Bühne, um das Publikum zu verabschieden, da hört sie plötzlich ihren Namen. Der Rektor bittet sie auf die Bühne, dankt ihr vor allen und überreicht ihr einen großen Blumenstrauß mit gelben Rosen, ihren Lieblingsblumen. Franziska ist so überrascht und gerührt, dass ihr fast die Tränen kommen.

HILFE BEKOMMEN

Wird erlebt ...

allein



mit anderen



Alle erleben:

- Rat oder Unterstützung bei Problemen oder Fragen

Manche erleben zusätzlich:

- vorherige Unsicherheit oder Verzweiflung

Dadurch entsteht:

- Dankbarkeit
- Erleichterung
- Verbundenheit

HILFE BEKOMMEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Mattis ist Referendar an einer Grundschule. Als Abschlussprojekt möchte er mit seiner Klasse ein Schulbeet anlegen. Um gut vorbereitet zu sein, hat er eine großzügige Bestellung an Gartenmaterial wie Schaufeln und Arbeitshandschuhen aufgegeben.

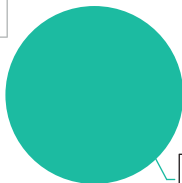


Heute soll das Projekt starten, allerdings ist das Material erst heute morgen angekommen und muss noch in den Klassenraum. Die Klasse kommt aber schon in fünf Minuten an. Mattis schnappt sich die drei Päckchen, überschätzt sich dabei aber und der Päckchenturm kommt ins Rutschen. Zum Glück ist seine Kollegin Jule schnell zur Stelle und fängt das abstürzende Päckchen auf. Sie lacht ihn an und hilft ihm, das Material zu den Kindern zu bringen. Mattis ist froh um seine Kollegin und darüber, dass sie ihn in dieser Situation gerettet hat.

HILFE GEBEN

Wird erlebt ...

allein



mit anderen



Alle erleben:

- das Geben von Rat oder Unterstützung

Manche erleben zusätzlich:

- das Geben von Hilfe auf Nachfrage oder aus Eigeninitiative heraus
- das Erleben mit Kunden/Kundinnen oder mit Kollegen/Kolleginnen
- das Einnehmen der Rolle eines Mentors / einer Mentorin

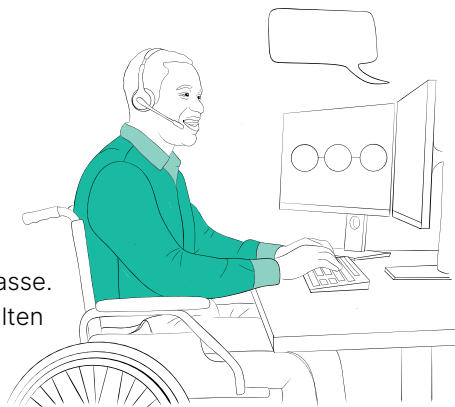
Dadurch entsteht:

- Freude über die empfangene Dankbarkeit
- ein Kompetenzgefühl
- Stolz
- Selbstvertrauen

HILFE GEBEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Mika arbeitet im Callcenter einer Krankenkasse. Er nimmt gerade den Anruf einer aufgewühlten Dame entgegen, die Sorge hat, dass die Behandlung ihres kranken Mannes nicht bezahlt wird.

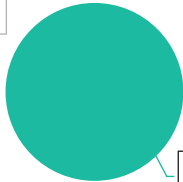


Mika leitet sie geduldig Schritt für Schritt dabei an, wie sie den Arztbericht in die App laden kann, um ihn von der Kasse bestätigen zu lassen. Nach dem erfolgreichen Abschluss der Aktion ruft die Dame freudig in den Hörer: „Hat geklappt, tausend Dank!“ Mika kann ihre Erleichterung spüren und freut sich, dass er ihr helfen konnte.

ANDEREN ETWAS BEIBRINGEN

Wird erlebt ...

allein



mit anderen



Alle erleben:

- das Agieren als Mentor/Mentorin, Betreuer/Betreuerin oder Leiter/Leiterin
- das Weitergeben von Erfahrungen und Wissen
- die Intention, etwas beibringen zu wollen

Dadurch entsteht:

- ein Kompetenzgefühl
- Stolz

Manche erleben zusätzlich:

- das Erhalten von Dankbarkeit
- ein Verantwortungsgefühl der anderen Person gegenüber
- das Wahrnehmen der eigenen Professionalität

ANDEREN ETWAS BEIBRINGEN

ERLEBNISGESCHICHTE

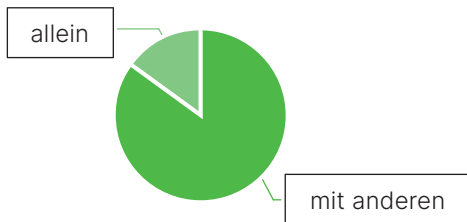
Leila arbeitet seit fast 10 Jahren in der Universitätsklinik. Ihr Arbeitsalltag ist stressig, aber sie mag besonders den Kontakt zu den jungen Kolleginnen und Kollegen.

Irina hat gerade ihr Praktikum auf Leilas Station angefangen. Leila merkt ihr an, dass sie sehr nervös ist. Während sie gemeinsam eine Patientin mit dem Ultraschall untersuchen, erklärt Leila Irina jeden ihrer Handgriffe. Sie spürt, wie Irina an ihren Lippen hängt und wie ihre Nervosität schwindet. Irina stellt viele Fragen und Leila beantwortet diese geduldig. Sie merkt selbst, wie viel Wissen sie bereits angehäuft hat. Leila liebt ihren Beruf und es erfüllt sie, wenn sie anderen etwas beibringen kann.



HERAUSFORDERUNG BEKOMMEN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- das Erhalten einer (neuen) schwierigen Aufgabe

Manche erleben zusätzlich:

- das Erhalten der Aufgabe, durch einen Vorgesetzten / eine Vorgesetzte
- ein Unsicherheitsgefühl zu Beginn
- das Bekommen der Aufgabe als Vertrauensbeweis

Dadurch entsteht:

- Motivation
- Stolz
- Freude darüber, etwas Neues zu wagen

HERAUSFORDERUNG BEKOMMEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Cem arbeitet nun bereits seit 10 Jahren in seinem Metallbaubetrieb und hat sich in dieser Zeit auf Brückenkonstruktionen spezialisiert.

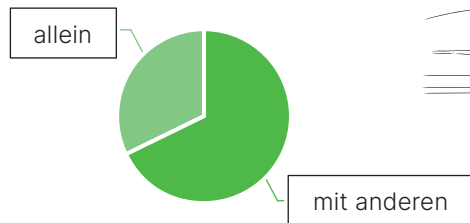


Heute steht er vor einer neuen Herausforderung: Die Brücke, über die er mit der Bauleiterin sprechen wird, ist um Dimensionen aufwändiger als all seine bisherigen Projekte.

Cem freut sich, dass sein Chef so große Stücke auf ihn hält und ihm sein Vertrauen schenkt. Er hat sich sehr gut auf den Termin vorbereitet. Die Bauleiterin führt ihn in die Pläne ein und Cem hört aufmerksam und konzentriert zu. Er ist fest entschlossen, die Herausforderung anzunehmen und sein Bestes zu geben.

HERAUSFORDERUNG MEISTERN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- das zufriedenstellende Bewältigen einer schwierigen Aufgabe
- ein anschließendes Erfolgserlebnis
- eine positive Leistungsrückmeldung
- ein Unsicherheitsgefühl zu Beginn und Erleichterung, wenn etwas funktioniert hat

Manche erleben zusätzlich:

- Anspannung oder Skepsis
- den Wunsch, den eigenen Ansprüchen gerecht zu werden
- eine Aufgabenteilung

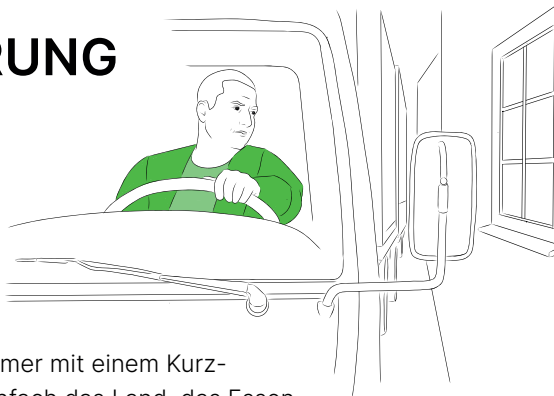
Dadurch entsteht:

- Stolz
- Selbstvertrauen
- das Gefühl, gebraucht zu werden

HERAUSFORDERUNG MEISTERN

ERLEBNISGESCHICHTE

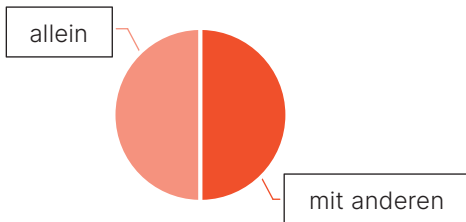
Armin ist leidenschaftlicher LKW-Fahrer und mag besonders die Fahrten nach Italien. Diese gehen immer mit einem Kurz-aufenthalt dort einher und er liebt einfach das Land, das Essen und die Leute.



Dafür muss Armin aber auch ganz schön schuften und zwar am meisten, wenn er den großen Laster durch die kleinen italienischen Gässchen bugsieren muss. Heute ist es besonders knifflig, links und rechts bleiben ihm vielleicht fünf Zentimeter. Armin kommt ganz schön ins Schwitzen, er hat bereits Publikum aus den darüberliegenden Fenstern. Als Armin am Ende der Gasse angekommen ist, ertönt Applaus, Armin lacht und winkt. Er hat es mal wieder geschafft.

ETWAS AUSTÜFTELN

Wird erlebt ...

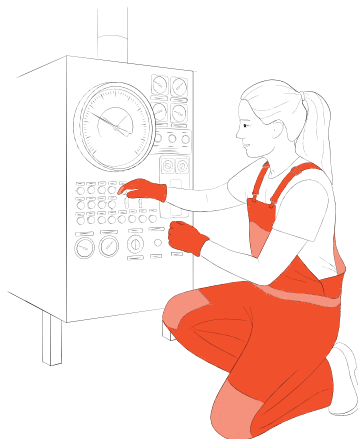


Alle erleben:

- eine klare Zielsetzung
- einen offenen Weg zum Ziel
- das Wahrnehmen vorhandener Kompetenz durch die Fähigkeit, Aufgaben lösen zu können

Dadurch entsteht:

- Stolz auf das Ergebnis



Manche erleben zusätzlich:

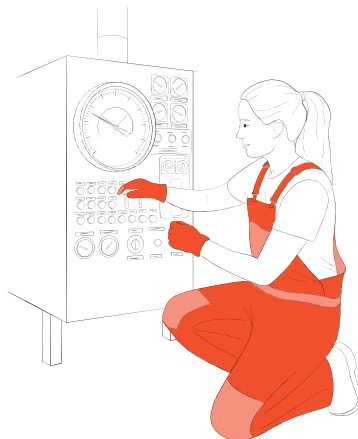
- den Verlust der Bedeutung von Zeit
- das Erkunden von etwas Neuem
- das Abwägen verschiedener Lösungswege

ETWAS AUSTÜFTELN

ERLEBNISGESCHICHTE

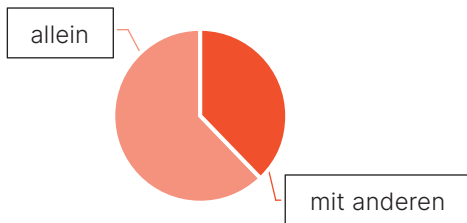
Leonie ist Heizungsmonteurin und wird wegen ihrer hohen Kompetenz oft bei Instandsetzungen in Neubauten engagiert. Dieses Mal öffnet ihr ein sehr gestresster Herr Schäfer die Tür seines neuen Hauses. Er versuche schon seit Stunden, die Heizung zu aktivieren.

Leonie schaltet sofort in ihren Knobelmodus um und fängt an, die verschiedenen Einstellungen zu prüfen. Irgendwann merkt sie, dass Herr Schäfer gar nicht mehr neben ihr steht, sondern Frau Schäfer mit einer Tasse Kaffee. Nach zwei Stunden hochkonzentriertem Arbeiten hat Leonie die Heizung zum Laufen bekommen und alle Einstellungen nach den Wünschen der Schäfers vorgenommen. Erst jetzt sieht sie den kalten Kaffee neben ihr stehen und merkt, dass sie zwar sehr erschöpft, aber vor allem sehr zufrieden mit sich ist.



KREATIVITÄT ERLEBEN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- das Sich-Selbst-Ausprobieren und das Ausprobieren eigener oder neuer Ideen
- den Verlust der Bedeutung von Zeit
- eine klare Zielsetzung
- einen offenen Weg zum Ziel
- das Wahrnehmen vorhandener Kompetenz durch die Fähigkeit, Aufgaben lösen zu können

Dadurch entsteht:

- Stolz auf das Ergebnis

Manche erleben zusätzlich:

- einen Flow-Zustand
- eine offene Arbeitsstruktur und Freiheit
- das Gehen unkonventioneller Wege
- die Flexibilität, auf sich ändernde Anforderungen zu reagieren

KREATIVITÄT ERLEBEN

ERLEBNISGESCHICHTE

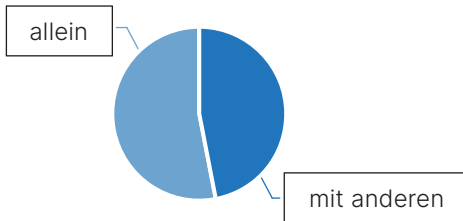
Gerade sind keine Kunden oder Kundinnen im Blumenladen und Amir hat etwas Zeit, Sträuße vorzubereiten. Er liebt Momente wie diese, weil er dann nicht nach Vorgabe binden muss, sondern die Möglichkeit hat, neue Kreationen auszuprobieren.

Heute möchte er Frühlingsblumen mit winterlichem Grün mischen. Er testet verschiedene Kombinationen, arbeitet mit unterschiedlichen Längen, legt die Blumen immer wieder vor sich ab und lässt sich neu inspirieren. Plötzlich erschrickt er, als ein Kunde vor ihm steht und ihn anspricht. Amir hat nicht mal registriert, dass die Ladentür geöffnet wurde.



ETWAS ERLEDIGEN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- das Erledigen von Aufgaben und Teilaufgaben
- das Wahrnehmen vorhandener Kompetenz durch die Fähigkeit, Aufgaben lösen zu können
- eine klare Zielsetzung
- das Fehlen von Überforderung

Manche erleben zusätzlich:

- anfängliche Überwindung
- ein vorheriges Gefühl von Stress und Anspannung
- eine positive Leistungsrückmeldung
- Produktivität

Dadurch entsteht:

- Erleichterung
- Stolz
- ein Gefühl von Befreiung

ETWAS ERLEDIGEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Kathrin ist Mathelehrerin an einer Realschule. Das Korrigieren der Mathearbeiten hat für sie etwas sehr Befriedigendes, da die Aufgabe so klar ist und sie die einzelnen To Dos Schritt für Schritt abarbeiten kann.

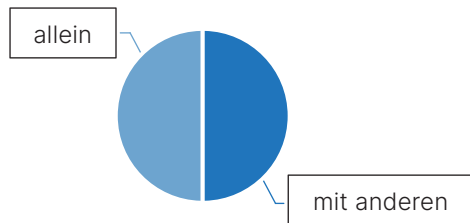
Dafür hat sie sich ein Übersichtsblatt erstellt, das für alle Schülerinnen und Schüler jeweils auflistet, was korrigiert und erledigt werden muss: den Algebra-, den Geometrie- und den Kopfrechnen-Teil.

Nach jedem erledigten Schritt hakt sie zufrieden die entsprechende Aufgabe ab. Dabei sieht sie, wie sie vorankommt und was sie noch vor sich hat.



ÜBERBLICK HABEN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- das Behalten des Überblicks

Manche erleben zusätzlich:

- Effizienz
- eine funktionierende Kommunikation in der Gruppe
- das Besitzen eines Plans
- das Setzen von Prioritäten

Dadurch entsteht:

- ein Kompetenzgefühl
- Verbundenheit in der Gruppe
- Erleichterung
- ein Sicherheitsgefühl
- Stolz über etwas bereits Erreichtes

ÜBERBLICK HABEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Marc arbeitet als Fluglotse. Er weiß, dass er eine große Verantwortung trägt und bei der Arbeit hochkonzentriert sein muss.

Durch die großen Scheiben und seine erhöhte Position hat er den ganzen Flughafen im Überblick.

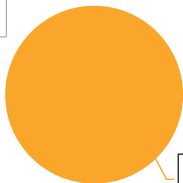
Die Monitore zeigen ihm gleichzeitig an, welche Aktivitäten gerade passieren und was als nächstes ansteht. Marc hat das Gefühl, einen guten Überblick über die Situation zu haben, wodurch er gleichzeitig konzentriert und gelassen bleiben kann. Dieser Zustand ist für seine Tätigkeit unerlässlich.



MIT LEUTEN IN KONTAKT KOMMEN

Wird erlebt ...

allein



mit anderen



Alle erleben:

- eine gemeinsame Aktivität
(online oder persönlich)

Manche erleben zusätzlich:

- ein Gefühl von Verbundenheit
- Wertschätzung

MIT LEUTEN IN KONTAKT KOMMEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Carolin hat vor zwei Wochen in ihrem neuen Job angefangen. Sie hat die Branche gewechselt und darf nun das erste Mal auf eine Messe für ihren Arbeitsgeber.

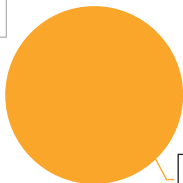


Sie ist etwas nervös, weil sie noch niemanden kennt und neue Kontakte knüpfen muss. Zum Glück ist die Veranstaltung gut organisiert und es gibt spezielle Events, um sich zu vernetzen. Bei einem solchen Event lernt sie Leon kennen, zu dem sie gleich einen guten Draht und auch inhaltliche Überschneidungen hat. Sie tauschen Visitenkarten aus und Carolin freut sich über die nette und fruchtbare Begegnung.

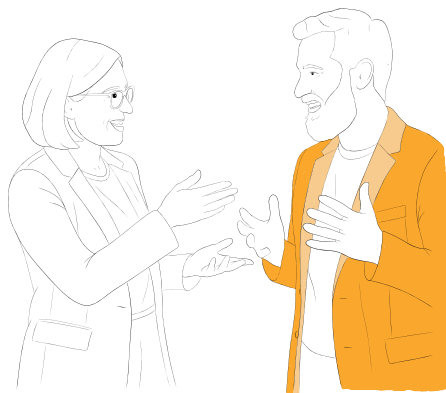
GEGENSEITIGER AUSTAUSCH

Wird erlebt ...

allein



mit anderen



Alle erleben:

- das Interesse am Gegenüber
- das Reden mit anderen

Manche erleben zusätzlich:

- das eigene Mitteilen
- das einander Kennen oder Kennenlernen
- das gemeinsame Erledigen von Aufgaben
- das Pflegen von Kontakten
- das gegenseitige Motivieren

Dadurch entsteht:

- Empathie
- ein Gefühl von Verbundenheit

GEGENSEITIGER AUSTAUSCH

ERLEBNISGESCHICHTE

Giulia arbeitet als Buchhalterin. Vor Kurzem gab es eine Systemumstellung in ihrem Unternehmen, was ihre ganze Abteilung vor Herausforderungen stellt.

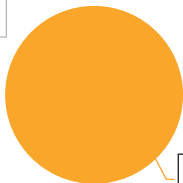


Ihr Kollege Michael kam gerade mit einem Problem auf Giulia zu. Sie hat ihm aufmerksam zugehört und festgestellt, dass sie vor ein paar Tagen an einem ähnlichen Punkt stand und schlussendlich zu einer Lösung gekommen war. Sie erklärt ihm, wie er die Tabelle anlegen muss, damit die Berechnungen stimmen. Michael ist ganz bei der Sache und konzentriert sich auf Giulias Erklärungen. Er ist sehr froh, dass er sich mit seiner Kollegin austauschen konnte und sie gemeinsam eine Lösung finden konnten.

GEMEINSAM ETWAS SCHAFFEN

Wird erlebt ...

allein



mit anderen



Alle erleben:

- das gemeinsame Arbeiten an einem Ziel
- klar definierte Aufgaben
- Absprachen

Manche erleben zusätzlich:

- das gegenseitige Motivieren
- das voneinander Lernen
- das Erledigen von Teilaufgaben
- eine angenehme Arbeitsatmosphäre
- den Erwerb neuer Kompetenzen

GEMEINSAM ETWAS SCHAFFEN

ERLEBNISGESCHICHTE

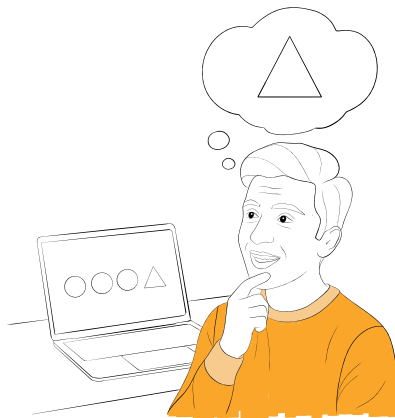
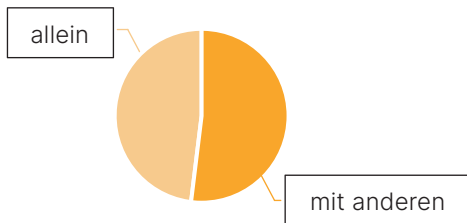
Tülin ist am Theater für die Tontechnik zuständig. Gerade ist eine stressige Phase, da die Premiere des neuen Stückes ansteht. Heute ist Generalprobe mit den Schauspielerinnen und Schauspielern.

Die Technikprobe war bereits am Tag zuvor und nun gilt es, die verschiedenen Gewerke zusammenzuführen. Für Tülin ist das immer ein magischer Moment, wenn alle hochkonzentriert und hochmotiviert zusammenarbeiten. Sie schaut kurz auf und erwischt einen Blick von Manuel, dem Lichttechniker, der ihr anerkennend zunickt. Es ist ein tolles Gefühl, im Team etwas Großes auf die Beine zu stellen.



NEUES KENNENLERNEN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- Interesse und Faszination an Neuem (Stimulation)
- das aktive und passive Kennenlernen von etwas Neuem

Manche erleben zusätzlich:

- das Verlassen eines gewohnten Umfeldes
- das Knüpfen neuer Kontakte
- die Flexibilität auf Situationen zu reagieren
- das Sammeln von Eindrücken, Erfahrungen und Wissen

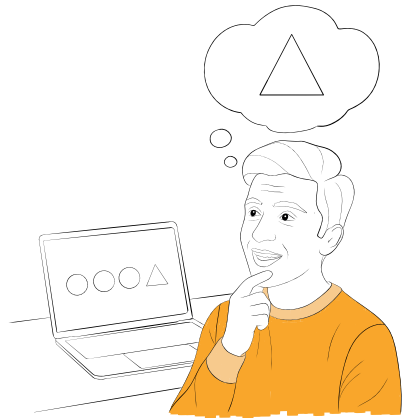
Dadurch entsteht:

- ein Gefühl der Bereicherung
- Freude
- Spaß
- Spannung
- Neugier

NEUES KENNENLERNEN

ERLEBNISGESCHICHTE

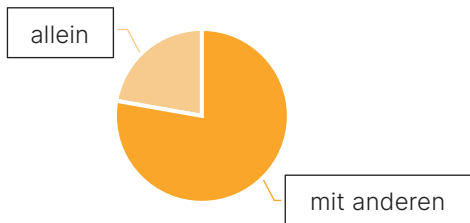
Tobias sitzt vor seinem Laptop und denkt über ein Problem nach. Bisher hat er es immer auf die gleiche Weise betrachtet, doch heute stößt er auf einen neuen Ansatz.



Anfangs wirkt alles noch abstrakt und ungewohnt. Er bleibt dran, ordnet die Gedanken neu und erkennt langsam Zusammenhänge. Plötzlich entsteht ein klares Bild, als hätte sich seine Perspektive verschoben. Tobias lächelt. Es fühlt sich gut an, etwas Neues verstanden und sein eigenes Wissen erweitert zu haben.

ZU ETWAS HÖHEREM BEITRAGEN

Wird erlebt ...



Alle erleben:

- das Ausführen einer sinnhaften Tätigkeit
- das Handeln nach (eigenen) Prinzipien
- selbstbestimmtes Handeln

Manche erleben zusätzlich:

- den eigenen Einsatz für etwas

Dadurch entsteht:

- Befriedigung und Bestätigung

ZU ETWAS HÖHEREM BEITRAGEN

ERLEBNISGESCHICHTE

Stefan arbeitet seit drei Jahren bei der Müllabfuhr. Die Arbeit ist sehr anstrengend. Er muss früh aufstehen, arbeitet auch bei Kälte draußen und spürt abends seinen ganzen Körper.

Trotzdem kam er noch nie auf den Gedanken zu kündigen. Seit er den Job hat, lernt er immer mehr über den Wert von Müll und Mülltrennung. Kinder winken ihm zu und Menschen bedanken sich bei ihm, wenn er ihre Tonnen leert. Stefan weiß, dass Recycling ein wichtiger Bestandteil einer nachhaltigen Zukunft ist. Das Gefühl, gemeinsam mit seinen Kolleginnen und Kollegen einen bedeutsamen Beitrag zu leisten, macht Stefan glücklich.



IMPRESSUM

Das Mittelstand-Digital Netzwerk bietet mit den *Mittelstand-Digital Zentren* und der Initiative *IT-Sicherheit in der Wirtschaft* umfassende Unterstützung bei der Digitalisierung mit dem Schwerpunkt Künstliche Intelligenz. Kleine und mittlere Unternehmen profitieren von konkreten Praxisbeispielen und passgenauen, anbieterneutralen Angeboten zur Qualifikation und IT-Sicherheit. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung der Angebote von Mittelstand-Digital.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.digitalzentrum-fokus-mensch.de

HERAUSGEBENDE

Mittelstand-Digital Zentrum Fokus Mensch

V.i.S.d.P. Anika Piccolo, Franziska Träuble, Magdalena Laib, Sarah Bacher, Christina Haspel, Michael Burmester

WEITERES

Bildrechte: Hochschule der Medien

Überarbeitete Karten nach Zeiner et al. (2018)

Layout und Grafikunterstützung: Jaqueline Cuntz-Görlich, Kim Hochstetter, Amelie Bustorff, Paula Saure



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

