

LU01g: Problem Statement Map

Einordnung im UX Cycle

Die Problem Statement Map gehört zur ersten Phase im Collaborative UX Design: dem Scoping. Bevor eine Lösung entwickelt wird, muss das Team das Problem verstehen. Ein häufiger Anfängerfehler ist es, zu schnell an Lösungen zu denken, statt zuerst das Problem zu klären.

Eine Problem Statement Map ist ein Werkzeug, um ein Problem klar zu definieren und die verschiedenen Aspekte, die es beeinflussen, sichtbar zu machen. Sie hilft, die Ursache des Problems, betroffene Nutzer, deren Bedürfnisse und die Auswirkungen des Problems zu analysieren.

Typische Bestandteile:

1. Problem: Was funktioniert aktuell nicht?
2. Betroffene Nutzer (Who): Wer ist konkret betroffen?
3. Ursachen (Why): Warum entsteht das Problem?
4. Bedürfnisse: Was brauchen die Betroffenen wirklich?
5. Auswirkungen: Welche Folgen hat das Problem – für Nutzer und Unternehmen?

Das Ergebnis – die Map – wird in einem Teamprozess entworfen und über das Projekt hinweg gepflegt. In der Phase des Scoping sind es vor allem Annahmen, die getroffen werden, um die Stossrichtung festzulegen.



Abb. 2-2: Problem Statement Map für die fiktive Firma 4Service

Annahmen statt Gewissheit

Zu Projektbeginn ist vieles noch unklar. Die erste Map basiert daher auf Annahmen, die später durch Recherche oder Nutzerkontakt überprüft werden. Sie ist kein starres Dokument, sondern wird laufend aktualisiert.

Warum im Team?

Die Map entsteht im gemeinsamen Workshop, nicht allein: So fließen unterschiedliche Perspektiven ein, und alle im Team teilen dasselbe Problemverständnis als Basis für die weitere Arbeit

From:

<https://wiki.bzz.ch/> - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:

<https://wiki.bzz.ch/de/modul/m322/learningunits/lu01/theorie/07?rev=1785844651>

Last update: **2026/08/04 13:57**

