04 Journey Map

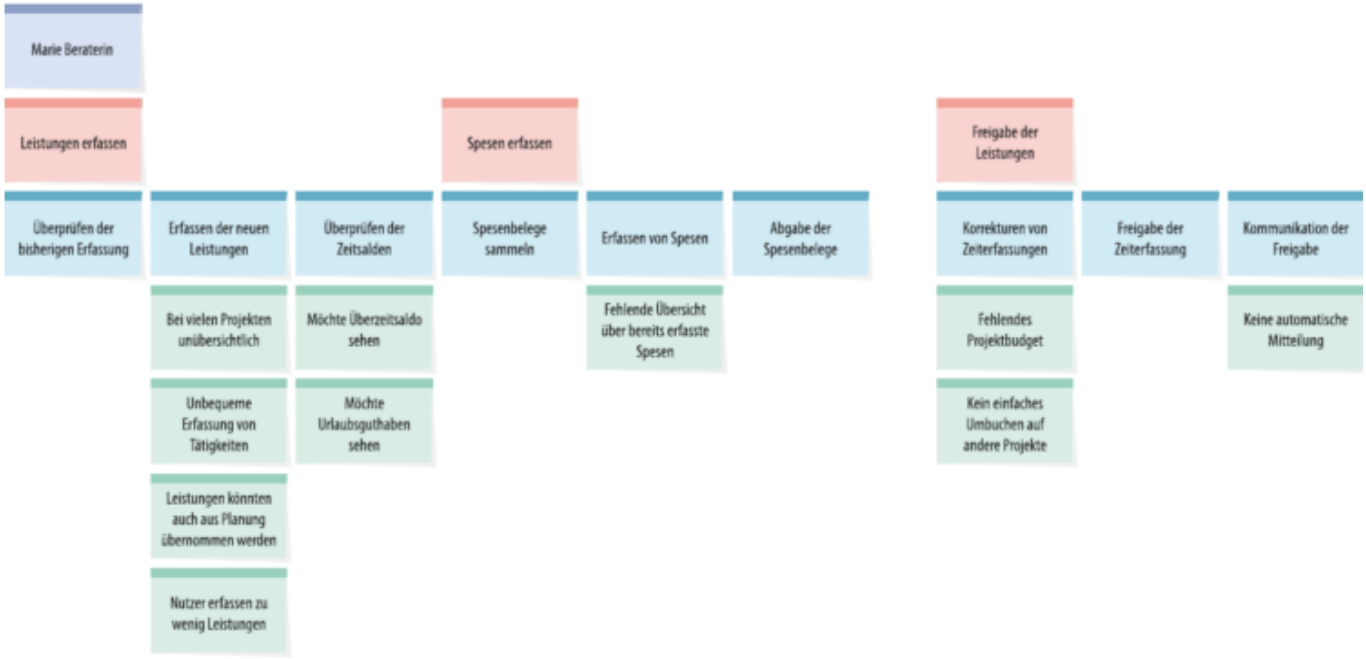
Eine Journey Map ist eine visuelle Darstellung der Schritte, die ein Nutzer durchläuft, um ein Ziel zu erreichen – zum Beispiel beim Kauf eines Produkts oder der Nutzung einer Dienstleistung. Sie zeigt, wie ein Prozess abläuft, welche Verarbeitungsschritte nötig sind und wie die Persona dabei vorzugehen hat. Journey Maps können auch helfen, neue Ideen zu erarbeiten.\\

Warum ist sie wichtig?

- Sie hilft, die Nutzererfahrung aus der Perspektive der Persona zu verstehen
- Sie zeigt Schwachstellen und Möglichkeiten zur Verbesserung auf.

Einfach gesagt: Es ist eine Geschichte über die Reise der Persona mit einem Produkt oder Service.

Beispiel 4: Journey Map aus "Collaborative UX Design" //
Für die in Abb. 2-3 vorgestellte Persona Marie wird ein typischer Ablauf von Tätigkeiten aufgezeichnet. Dabei wird in einem top-down Verfahren von einer allgemeinen Tätigkeit (rot) zu konkreten Ausführungen (hellblau) präzisiert.
Danach werden zu jeder Tätigkeit Annahmen (grün) getroffen, die i.d.R. mögliche Probleme umschreiben.



//Abb. 2-4: Beispiel einer Journey Map

Begriffserklärungen

In diesem PDF werden diese Begriffe erläutert:

- User Story vs. Szenario
- User Journey vs. Proto Journey
- User Journey Map

© René Probst

From:
https://wiki.bzz.ch/ - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/de/modul/m322/learningunits/lu02/theorie/04?rev=1787644912

Last update: **2026/08/25 10:01**