04 Journey Map

Eine Journey Map zeigt visuell, welche Schritte eine Persona durchläuft, um ein Ziel zu erreichen – zum Beispiel bei der Nutzung eurer Mensa-App, vom ersten Öffnen bis zum bezahlten Essen.

Sie macht sichtbar:

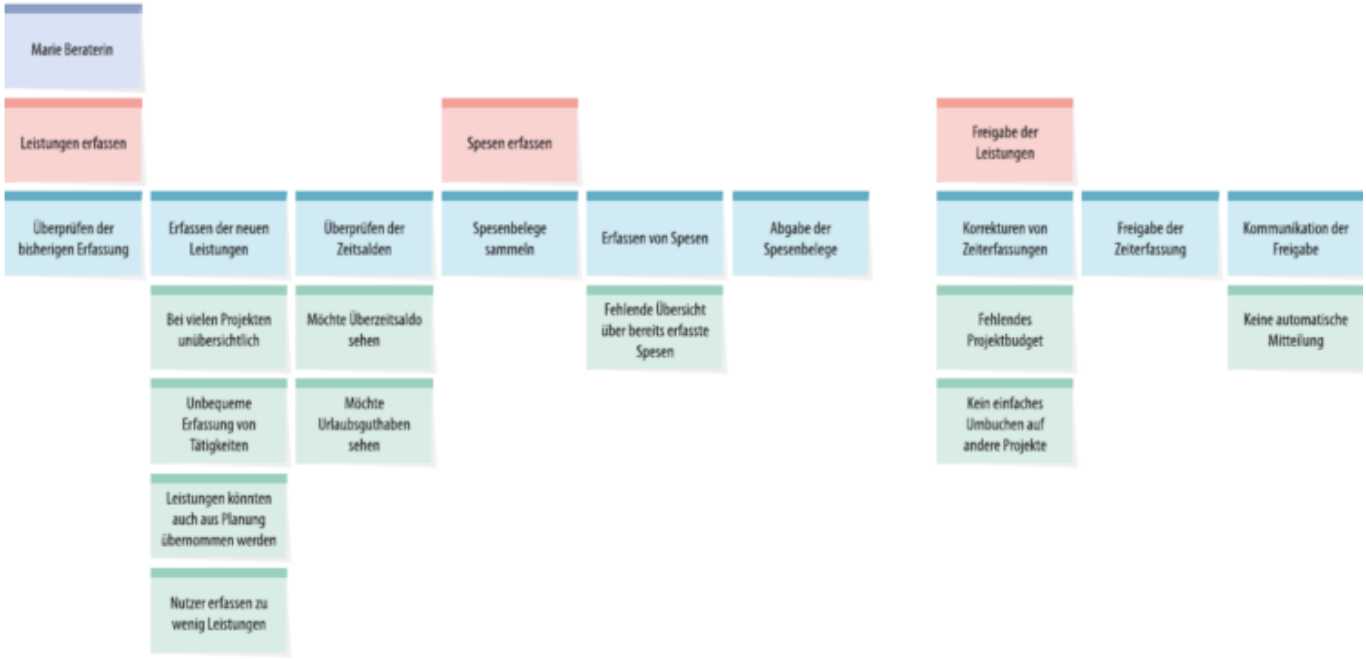
- Wie der Prozess abläuft – Schritt für Schritt
- Was die Persona dabei tut, denkt und fühlt

Warum ist das wichtig?

Sie verstehen die Nutzererfahrung aus Sicht der Persona, nicht aus Ihrer eigenen Sie erkennen Schwachstellen im Ablauf und damit auch Ansatzpunkte für Verbesserungen

□□ Eine Journey Map erzählt die Geschichte der Reise eurer Persona mit dem 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

Interessante Artikel für einen Deep Dive zu User Journeys

https://stephanieochan.medium.com/mapping-journeys-that-dont-exist-yet-how-i-use-ai-to-predict-pain-points-before-we-build-0e20d3ce088a

https://naveenhome.medium.com/customer-journey-maps-are-tools-for-understanding-not-simply-deliverables-efc63365469d

---

© René Probst

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

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/de/modul/m322/learningunits/lu02/theorie/04?rev=1787645450

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