04 Journey Map

Eine User Journey zeigt das gesamte Erlebnis der Persona: was sie tut, denkt und fühlt – oft auch schon bevor sie das Produkt überhaupt nutzt. Sie ist breit angelegt und macht explizit Emotionen und Pain Points sichtbar. Ziel ist es, die Nutzererfahrung ganzheitlich zu verstehen, bspw. bei der Nutzung der Mensa-App, vom ersten Öffnen bis zum bezahlten Essen.

Sie macht sichtbar:

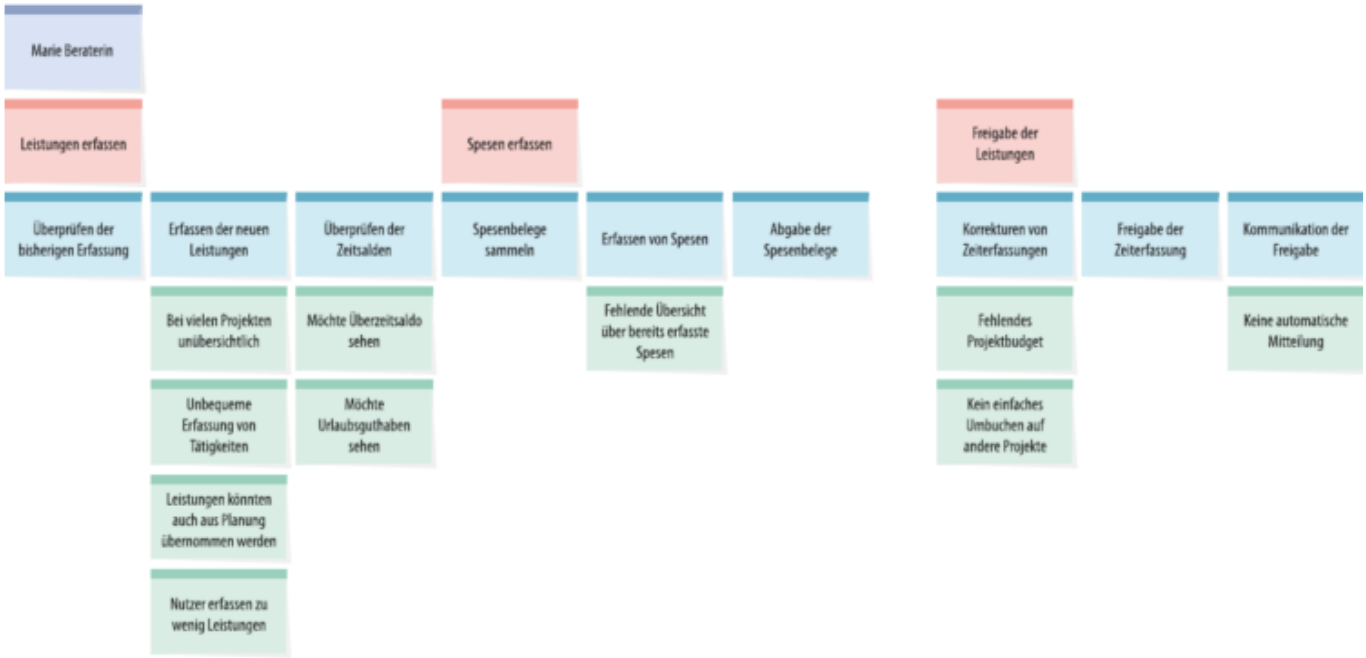
- Wie der Prozess abläuft, Schritt für Schritt
- Was die Persona dabei tut, denkt und fühlt

Warum ist das wichtig?

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

 User Journey Map 101

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

---

2. User Flow

Ein User Flow hingegen zeigt den konkreten Weg durchs Produkt: die einzelnen Klicks und Screens, Schritt für Schritt. Er bleibt eng am Interface, beginnt und endet meist innerhalb der App oder Website, und ist funktional statt emotional gehalten. Ziel ist es, konkrete Interaktionsschritte zu optimieren, etwa für Screens oder Wireframes.

 User Journey Map vs. User Flow

 Die Journey Map erzählt die Geschichte der Persona inklusive Gefühlen auch ausserhalb des Produkts, der User Flow zeigt nur den konkreten Klickpfad innerhalb des Produkts. Journey Maps kommen meist früher im Prozess, um Verständnis aufzubauen, User Flows später, um die konkrete Umsetzung zu planen.

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=1787646356

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