LU03c: Wozu dient Synthese?

In der Synthese führen Sie alle Erkenntnisse aus dem Research zusammen und gleichen sie mit Ihren ursprünglichen Annahmen aus dem Scoping ab. So entsteht ein grundlegendes Verständnis dafür, welche Probleme Ihre Nutzer:innen tatsächlich haben und warum Sie genau dieses Produkt bauen.

Ziel sind evidenzbasierte, also durch echte Daten gestützte, Aussagen zu:

- Problem Statement Map
- Personas
- Journey Map

Am Ende wissen Sie als Team genau, was Ihre Nutzer:innen wirklich brauchen. Es entsteht ein vertieftes Verständnis für die Applikation, die Sie entwickeln wollen.

---

1. Der eigentliche Denkprozess: von Daten zu Erkenntnis

Synthese ist mehr als „Antworten zusammentragen“. Es ist eine eigene Denkarbeit, in drei Stufen:

1. **Rohdaten sichten:** Sie gehen Ihre Interviewnotizen durch und suchen nach wiederkehrenden Aussagen, Mustern oder auffälligen Widersprüchen.
2. **Muster clustern:** Ähnliche Aussagen gruppieren Sie zu Themen. Zum Beispiel: Mehrere Personen erwähnen, dass sie die Menüzeiten der Mensa nicht kennen. Das wird zu einem Cluster wie „Unsicherheit über Öffnungszeiten“.
3. **Erkenntnis formulieren:** Aus dem Cluster leiten Sie eine klare Aussage ab, die über die reine Beobachtung hinausgeht. Nicht nur „Nutzer:innen kennen die Öffnungszeiten nicht“, sondern „Nutzer:innen planen ihren Mensabesuch nicht bewusst, weil ihnen die Information zum richtigen Zeitpunkt fehlt“. Das ist eine Erkenntnis, mit der Sie weiterarbeiten können.

---

2. Symptom oder Ursache?

Eine häufige Falle: Sie bleiben bei dem stehen, was Nutzer:innen wörtlich sagen, statt nach dem eigentlichen Bedürfnis dahinter zu fragen.

Beispiel: Jemand sagt „Ich möchte einen Knopf, der mir sofort zeigt, was heute im Angebot ist.“ Das ist ein Lösungsvorschlag, kein Problem. Die dahinterliegende Ursache könnte sein: „Ich will schnell entscheiden können, ohne lange zu suchen.“ Genau diese Ursache gehört in Ihre Persona und Ihre Journey Map, nicht der vorgeschlagene Knopf.

□□ Fragen Sie sich bei jeder Aussage: Ist das ein Bedürfnis oder schon eine Lösung? Nur Bedürfnisse gehören in die Synthese.

---

3. Vorsicht vor Bestätigungsfehlern

Gerade weil Sie mit Proto-Personas gestartet sind, besteht die Gefahr, dass Sie in den Interviewdaten unbewusst nur das suchen, was Ihre ursprünglichen Annahmen bestätigt.

Fragen Sie sich deshalb aktiv:

- ListenpunktWas widerspricht meiner Proto Persona?

Gerade die widersprüchlichen Aussagen sind oft die wertvollsten, sie zeigen, wo Ihre Annahmen falsch lagen.

---

4. Was verändert sich durch Synthese?

Nach der Synthese ist Ihre Persona nicht mehr identisch mit der Proto Persona von vorher. Typische Veränderungen:

- Ziele werden präziser oder korrigiert
- Neue Pain Points kommen dazu, andere entfallen
- Die Journey Map wird um reale Details ergänzt. Die einzelnen Schritte einer Journey Map werden detailliert beschrieben, qualitativ wie quantitativ. Am Ende lassen sich daraus sogenannte Opportunity Areas benennen, konkrete Ansatzpunkte, die später helfen, Lösungsideen zu priorisieren.

Quelle:
https://uxcel.com/lessons/design-processes-243

—- © Gaby Jenni

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

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/de/modul/m322/learningunits/lu03/theorie/03?rev=1788276890

Last update: **2026/09/01 17:34**