3. Journey Map detaillieren

Findings

Findings sind konkrete Ergebnisse oder Beobachtungen, die während des UX Forschungsprozesses entdeckt werden. Sie stellen Fakten dar, die durch Methoden wie Benutzertests, Interviews oder Datenanalyse gesammelt werden. Findings sind oft detaillierter als Insight Statements und liefern direkte Informationen über spezifische Aspekte der Nutzerinteraktion mit einem Produkt oder Service.

Findings helfen, die Insight Statements zu untermauern und können auch direkt zu Opportunity Areas führen, indem sie spezifische Probleme oder Nutzerbedürfnisse aufzeigen.

Beispiele für Findings:

- Keine direkte URL zur Anwendung verfügbar
- Link in Sharepoint erst nach 3 Klicks verfügbar
- Position der Haupteingabe (Nachname) ist nicht intuitiv

Diese Beobachtungen sind entscheidend für das Verständnis der tatsächlichen Nutzererfahrung und dienen als Ausgangspunkt für Verbesserungen im Design- und Entwicklungsprozess.

Findings sind direkte Beobachtungen und messbare Daten,
die aus der Research-Phase stammen und konkrete Aspekte
der Nutzererfahrung beschreiben.

Zu erfassen sind:

- Beobachtete Probleme und Nutzerverhalten
- Messbare Nutzerreaktionen und Interaktionsdaten
- Direkte Zitate oder Feedback von Nutzern

Insight Statements

Insight Statements sind fundierte Erkenntnisse über die Nutzer, die aus Daten und Beobachtungen während der Nutzerforschung gewonnen werden. Sie reflektieren das Verhalten, die Motivationen und die Bedürfnisse der Nutzer und bilden eine Basis für zielgerichtete Designentscheidungen.

Beispiele:

- aufwändiger Zugang zur Anwendung
- passende Informationen präsentieren

Diese Erkenntnisse zeigen, wo Nutzer Herausforderungen erleben oder wo ihre Erwartungen nicht erfüllt werden.

Insight Statements sind interpretierte Erkenntnisse, die das
Verhalten und die Bedürfnisse der Nutzer erklären und

warum bestimmte Findings wichtig sind.

**Zu erfassen sind: **

- Warum Nutzer bestimmte Aktionen durchführen oder Probleme erleben
- Zusammenhänge zwischen verschiedenen Findings
- Implikationen der Findings für das Nutzererlebnis

Opportunity Areas

Opportunity Areas identifizieren Bereiche, in denen Verbesserungen am Produkt oder Service vorgenommen werden können, um das Nutzererlebnis zu steigern. Sie leiten sich aus den Insight Statements ab und bieten konkrete Ansatzpunkte für die Gestaltung.

Beispiele:

- Zugang über direkte URL ermöglichen
- Wichtige Informationen für Nebenarbeiten bereitstellen (z.B. Mail)

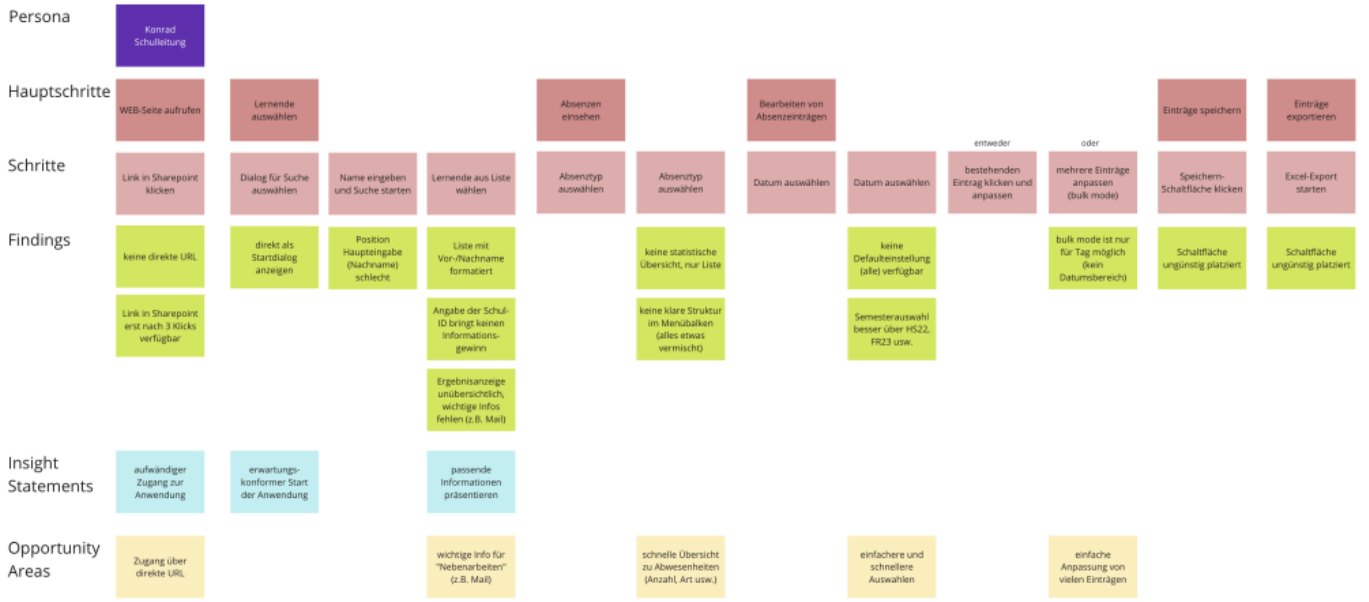
Opportunity Areas sind wesentlich für die Priorisierung von Design- und Entwicklungsarbeit, da sie aufzeigen, wo die größten positiven Auswirkungen auf die Nutzererfahrung möglich sind.

Opportunity Areas sind identifizierte Bereiche für Verbesserungen oder Neugestaltungen, die auf Grundlage der Insight Statements entwickelt werden.

Zu erfassen sind:

- Potenzielle Verbesserungspunkte für das Produkt oder den Service
- Ideen für Funktionen oder Services, die das Nutzererlebnis verbessern könnten
- Prioritäten und Möglichkeiten für das Design- und Entwicklerteam

Beispiel: Überarbeitete Journey Map von Konrad



© Kevin Maurizi

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

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/modul/m322_2025/learningunits/lu04/theorie/lu4-kapitel_3

Last update: **2025/11/17 08:33**