User-Journey

Eine User-Journey beschreibt, wie eine Person in einer konkreten Situation ein Ziel verfolgt. Sie beginnt mit dem Anlass, der die Person zum Handeln bewegt, und reicht bis zu dem Moment, in dem sich für sie zeigt, ob sie ihr Ziel erreicht hat. Dazwischen können Gespräche, Ortswechsel, Wartezeiten oder die Nutzung eines Produkts liegen. Auch was vor und nach der eigentlichen Interaktion passiert, kann für den Entwurf entscheidend sein.

Die visuelle Darstellung dieses Verlaufs heißt *User-Journey-Map*. Sie bringt zwei Fragen zusammen: Was tut die Person, und wie erlebt sie das, was passiert? Gerade dort, wo beides auseinandergeht, lohnt es sich, genauer hinzuschauen. Eine Person kann einen Vorgang erfolgreich abschließen und trotzdem unsicher sein, ob er funktioniert hat.

Was gehört in eine User-Journey-Map?

Am Anfang stehen **Person, Situation und Ziel**. Wessen Perspektive wird betrachtet? Was löst die Handlung aus? Was möchte die Person erreichen? Eine vorhandene Persona kann dabei helfen, die Perspektive einzugrenzen. Für die Journey zählt vor allem, welche Vorerfahrungen, Bedürfnisse oder Einschränkungen in der konkreten Situation eine Rolle spielen.

Der Ablauf lässt sich als Matrix darstellen. Von links nach rechts folgen die **Phasen** der Journey. Die Zeilen darunter zeigen, was in der jeweiligen Phase geschieht. Die folgende Vorlage lässt sich an das Projekt anpassen. Die drei Spalten stehen exemplarisch für Anfang, Verlauf und Abschluss und erhalten später Bezeichnungen, die zur jeweiligen Handlung passen.

Perspektive	**Auslöser und Einstieg**	**Unterwegs zum Ziel**	**Abschluss und Nachwirkung**
Handlungen	Was gibt den Anstoß?	Was tut die Person? Welche Entscheidungen trifft sie?	Woran erkennt sie, ob sie ihr Ziel erreicht hat?
Kontaktpunkte (Touchpoints)	Wo oder durch wen kommt der erste Kontakt zustande?	Mit welchen Menschen, Objekten, Räumen oder Interfaces kommt sie in Berührung?	Welche Rückmeldung erhält sie? Über welchen Weg?
Fragen und Erwartungen	Was möchte die Person vorab wissen?	Welche Information braucht sie für den nächsten Schritt?	Was bleibt für sie offen?
Erleben	Mit welchem Gefühl beginnt sie?	Wann fühlt sie sich sicher, überrascht oder überfordert?	Was bleibt ihr in Erinnerung?
Hürden und gelungene Momente	Was erleichtert oder erschwert den Einstieg?	Wo stockt der Ablauf? Was hilft der Person weiter?	Was gelingt aus ihrer Sicht besonders gut? Wo entsteht zusätzlicher Aufwand?
Ansatzpunkte für den Entwurf	Was könnte den Einstieg erleichtern?	Welcher Übergang verdient einen genaueren Blick?	Was müsste die Person am Ende wissen oder tun können?

Wie entsteht eine User-Journey?

Zunächst wird festgelegt, ob die Map eine **bestehende Erfahrung** untersucht (*Ist-Journey*) oder einen **gewünschten Ablauf** entwirft (*Soll-Journey*). Für eine Ist-Journey eignen sich Beobachtungen, Interviews oder Erkenntnisse aus einem Nutzungstest. Für eine Soll-Journey lässt sich der beabsichtigte Ablauf zunächst skizzieren und später mit einem Prototyp erproben.

Für einen ersten Entwurf reichen eine freie Wand und verschiebbare Karten. Auf jede Karte kommt eine konkrete Handlung aus Sicht der Person. „Sucht nach dem Eingang“ ist dafür aussagekräftiger als

„Eingangsbereich“, weil die Formulierung erkennen lässt, was die Person gerade erreichen möchte. Anschließend werden die Karten zeitlich geordnet und zu Phasen zusammengefasst. Auch Umwege, Wiederholungen und Abbrüche bekommen einen Platz, wenn sie für das Verständnis wichtig sind.

Danach werden die Handlungen um Kontaktpunkte, Fragen und Erfahrungen ergänzt. Dabei lohnt es sich, Beobachtungen, Aussagen und eigene Deutungen kenntlich zu machen. „Die Person drückt dreimal auf den Taster“ beschreibt eine Beobachtung. „Sie ist verärgert“ ist zunächst eine Interpretation. Eine kurze Notiz zur Herkunft eines Eintrags macht später nachvollziehbar, was bereits bekannt ist und was noch überprüft werden muss.

Wie wird daraus eine Entwurfsentscheidung?

Für die Auswertung lohnt sich der Blick auf die Übergänge. Was muss eine Person aus einem Schritt wissen, um den nächsten beginnen zu können? Wo wartet sie auf eine Reaktion? Was hilft ihr so gut weiter, dass es im Entwurf erhalten bleiben sollte? Aus einer solchen Beobachtung lässt sich eine konkrete Gestaltungsfrage ableiten. Beim mehrfachen Drücken des Tasters könnte sie lauten: „Woran erkennt die Person, dass ihre Eingabe angekommen ist?“

Während die Journey-Map den gesamten Verlauf im Blick behält, kann ein Storyboard einen ausgewählten Moment in einzelnen Bildern ausarbeiten. So lässt sich etwa untersuchen, was die Person unmittelbar vor einer Handlung wahrnimmt, wie sie reagiert und welche Rückmeldung sie anschließend braucht.

Weiterführende Literatur

- Sarah Gibbons (2018): Journey Mapping 101. Nielsen Norman Group.

From:
https://wiki.ct-lab.info/ - **Creative Technologies Lab | dokuWiki**

Permanent link:
https://wiki.ct-lab.info/doku.php/extras:wissikon:design-development:user-journey

Last update: **2026/11/06 08:28**