





User Journey & Experience Map

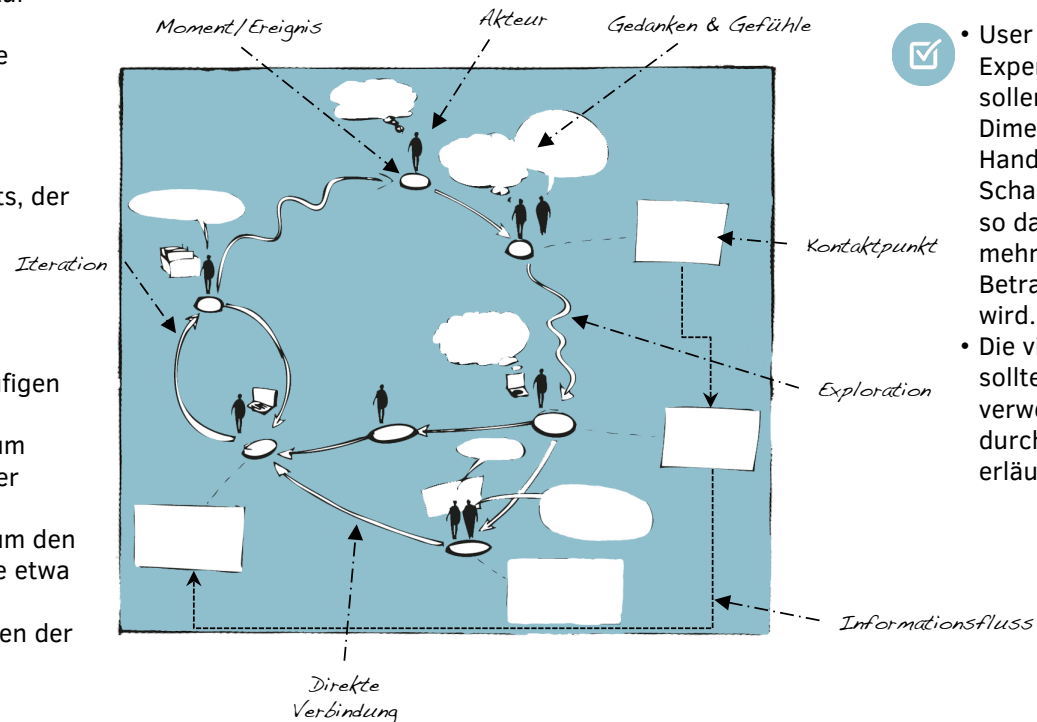
Entwerfen


 User Journeys & Experience Maps dienen der Visualisierung komplexer Handlungsverläufe und -systeme.


 User Journeys & Experience Maps eignen sich sowohl zur zusammenfassenden Beschreibung aktueller wie auch antizipierter Handlungssysteme.


-  1. Bestimmung des Kontexts, der beteiligten Akteure und Gegenstände.
2. Identifikation zentraler Handlungsschritte und Kontaktpunkte
3. Entwicklung eines vorläufigen Prozessmodells.
4. Ergänzung des Modells um Gefühle und Gedanken der Akteure.
5. Ergänzung des Modells um den Fluss von Ressourcen wie etwa Informationen.
6. Gedankliches Durchspielen der User Journey.
7. Ggf. Revision der Prozesslandkarte.

 User Journey & Experience Maps beschreiben typischen Handlungsabläufe in Form von Prozesslandkarten. Sie Kartieren insbesondere die Momente an denen die Akteure mit einem bestimmten Produkt oder Dienstleistung in Kontakt kommen. Neben den jeweils beteiligten Akteuren werden auch deren Gedanken und Gefühlen berücksichtigt. Es wird sowohl der typische Handlungsablauf wie auch alternative Handlungsstränge und Iterationen abgebildet. Der jeweilige Handlungskontext sowie zentrale Artefakte, Werkzeuge oder Dienstleistungen werden durch Bilder oder Zeichnungen dargestellt.



-  • User Journey & Experience Maps sollen verschiedene Dimensionen einer Handlung in einem Schaubild verdichten, so dass eine mehrperspektivische Betrachtung möglich wird.
- Die visuellen Elemente sollten einheitlich verwendet und ggf. durch eine Legende erläutert werden.

 Eine Übersicht über die Handlungsverläufe und der sie begleitenden Prozesse.

-  • User Journey & Experience Maps werden schrittweise entwickelt, es bieten sich deshalb Materialien und Werkzeuge an, die eine einfache Modifikation und Erweiterung erlauben.

Verwandte Leittexte

Szenarien

Anwendungsbeispiele

Weiterführende Literatur

Hawthorne, C. (2002). *Ideo's Design Cure: Can it fix our sick health-care system?*, Metropolis. Online verfügbar unter: http://workplaceelements.com/wp-content/uploads/2011/11/2002_IDEOs-Design-Cure_metropolis.pdf.

Churrucá, S. (2013). *DIY Experience Map*. Online verfügbar unter: <http://www.ux-lady.com/diy-experience-map/>.

Christoph Richter, 2017, v0.1



<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>