

Leitbild der DRK Familienbildung

User Journey

Das Ziel der User Journey Methode ist es, die Schritte nachzuvollziehen, die eine Nutzerin oder ein Nutzer bei der Interaktion mit einem Produkt oder Service durchläuft. Dabei werden alle Kontaktpunkte (Touchpoints), Bedürfnisse, Emotionen und mögliche Probleme erfasst. So können Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten entdeckt werden.



2-3 Stunden



Große Papierbögen, Klebezettel, Stifte, Vorlagen für User Journey Map (Tabelle), Informationen über die Nutzenden (z.B. Umfrageergebnisse, Interviewdaten)

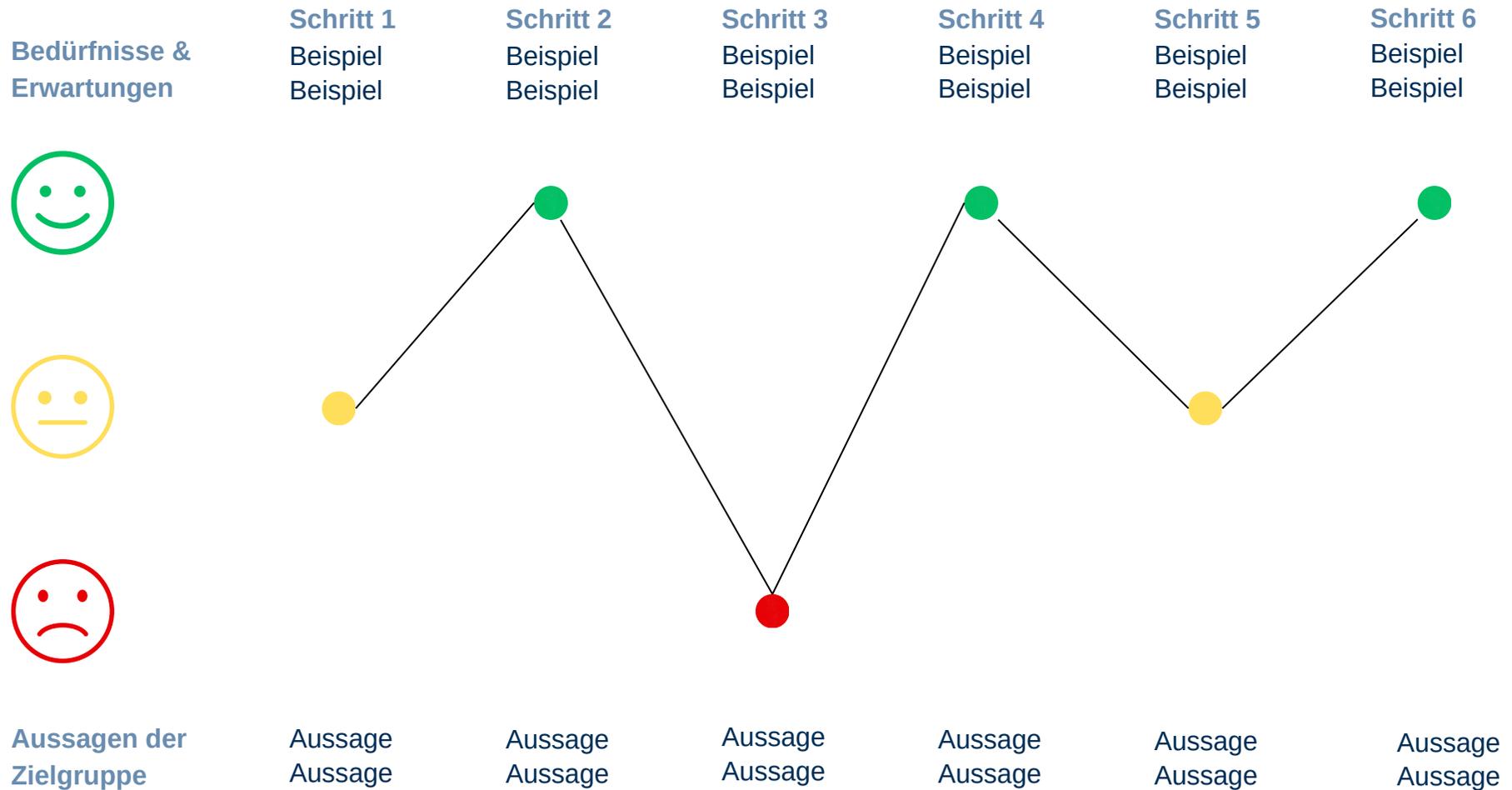
Vorbereitung

- Zielgruppe definieren und eine typische Nutzer-Persona festlegen.
- Informationen über das Nutzerverhalten sammeln (z.B. mit Interviews, Umfragen).
- Einen klaren Prozess auswählen, der abgebildet werden soll (z.B. Kursanmeldung).
- Materialien für den Workshop bereitstellen.

Vorgehen

1. Ziel und Prozess festlegen: Bestimmen, welche „Reise“ untersucht wird (z.B. der Weg bis zur Anmeldung für einen Kurs).
2. Schritte und Touchpoints auflisten: Alle einzelnen Schritte von Anfang bis Ende schriftlich festhalten und die Berührungspunkte mit Produkt/Service markieren.
3. Emotionen und Gedanken erfassen: Für jeden Schritt aufschreiben, wie sich der Nutzer fühlt und was er denkt.
4. Probleme und Chancen identifizieren: In jeder Phase Schwachstellen (Pain Points) und Verbesserungsmöglichkeiten notieren.
5. Visualisierung: Die Schritte werden chronologisch angeordnet und mit Gefühlsverläufen, Icons oder Farben übersichtlich dargestellt.
6. Präsentation und Diskussion: Das Ergebnis als Team besprechen, Feedback einholen und ggf. die Journey Map anpassen.

Leitbild der DRK Familienbildung: Vorlage User Journey



#Wissensbörse

#Methode