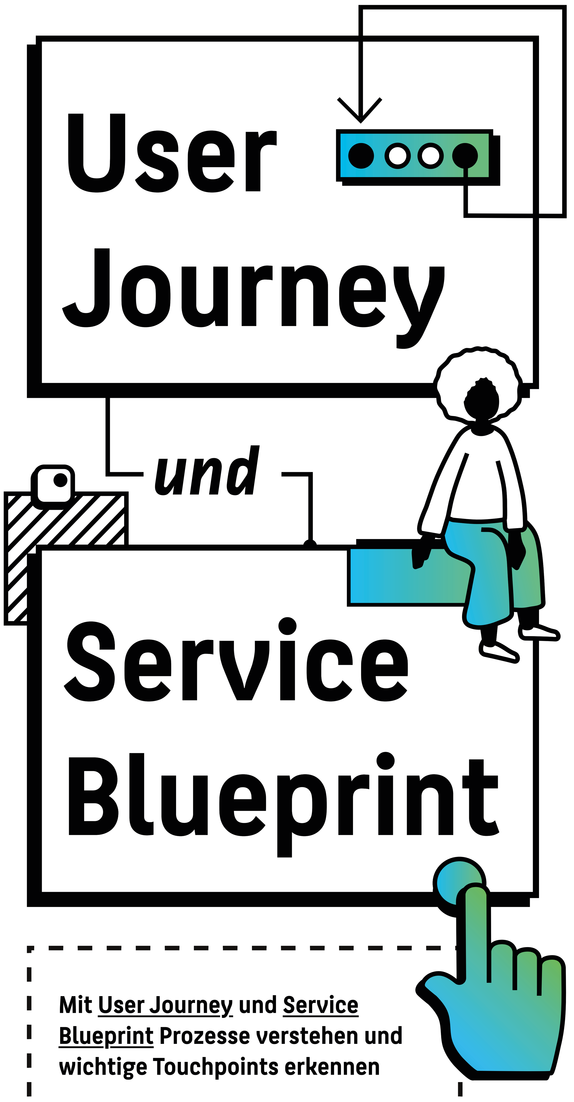
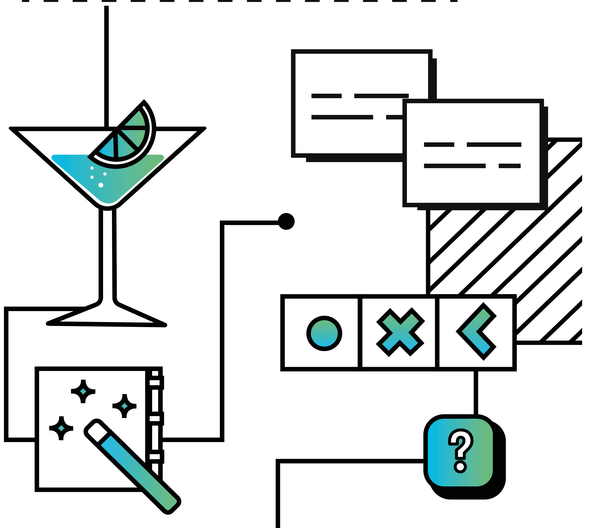
User Journey *und* Service Blueprint



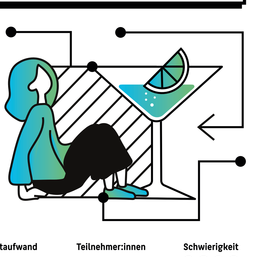
Mit User Journey und Service Blueprint Prozesse verstehen und wichtige Touchpoints erkennen



Methode direkt ausprobieren:

Touchpoint Tequila

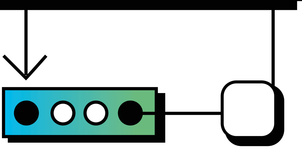
Mit User Journey und Service Blueprint Prozesse verstehen und wichtige Touchpoints erkennen



Zeitaufwand	Teilnehmer:innen	Schwierigkeit
120 Minuten	1–5	

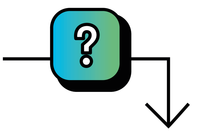
User Journey *und* Service Blueprint

Du möchtest das Poster digital speichern?



Was ist eine User Journey und was ist ein Service Blueprint?

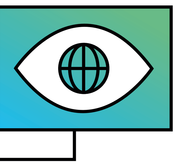
Du weißt jetzt, was abgeht. Wie der Antrag auf dem Tisch der Sachbearbeitung, mit den Bürger:innen, der IT-Abteilung, der Chefetage und … zusammenhängt. Du kannst jetzt genau sehen, wo Potential für eine Verbesserung für ALLE Beteiligten steckt.

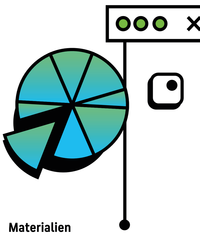


User Journey heißt: einen großen Schluck nehmen und endlich mal tief eintauchen in den Prozess. Beschreibe **Schritt für Schritt, wie Nutzer:innen einen Service oder ein Produkt erleben** – von der ersten Berührung bis zur Nachnutzung. Die **Service-Blueprint-Methode erweitert diese Sicht** um interne Abläufe, Mitarbeitende und Systeme, die für das Nutzererlebnis relevant sind.

Warum User Journey und Service Blueprint?

User Journey und Service Blueprint schaffen ein **gemeinsames Verständnis für die tatsächlichen Erlebnisse** der Nutzer:innen und machen zugleich interne Prozesse sichtbar. Dadurch lassen sich Bedürfnisse, Probleme und Verbesserungspotenziale erkennen. Teams können gezielt an Schwachstellen arbeiten, Innovationen ableiten und ganzheitlich denken – von der Kund:innensicht bis zur Organisation.



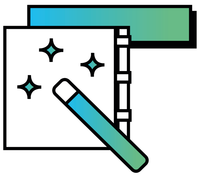


Zeitrahmen

Die Erstellung einer User Journey oder eines Service Blueprints dauert in der Regel etwa **2 Stunden**, kann aber je nach Komplexität des Produkts und Umfang der Nutzendenforschung variieren. Wenn viel Recherche gemacht wird, kann die Erstellung und Anpassung auch mehrere Monate dauern.

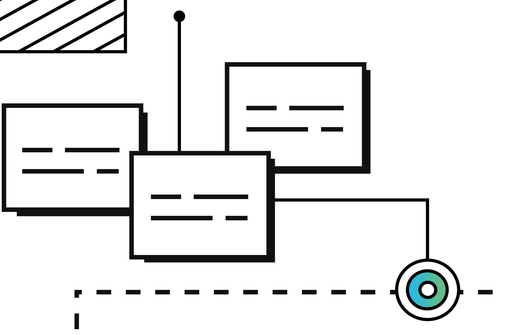
Materialien

Für das User Journey Mapping und auch den Service Blueprint werden verschiedene Materialien benötigt. Zunächst werden alle verfügbaren Informationen über die Zielgruppe und deren Bedürfnisse, Wünsche und Verhaltensweisen gesammelt. Zur Visualisierung der User Journey kommen **grafische Vorlagen**, strukturierte Karten und oft auch Post-its oder **alternativ digitale Tools** zum Einsatz, mit denen die einzelnen Schritte übersichtlich dargestellt werden.



Rollen

User Researcher oder UX-Designer sammeln und analysieren die Nutzendendaten. Mitarbeitende aus unterschiedlichen Fachbereichen, Service Designer sowie **Prozess- und Fachexperten** bringen ihr Wissen ein, um die Abläufe aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten. Auch Stakeholder und gelegentlich die Nutzenden selbst werden eingebunden, um ein umfassendes und praxisnahes Bild der Erfahrung und der Serviceprozesse zu erhalten.



Direkt ausprobieren – Material gibt es hier am Stand:

Eine Initiative des Studiengangs Public Design

htw.