

Kund*innenerlebniskarte

Chronologischer Ablauf des Nutzererlebnisses

Ziel: Gemeinsames Verständnis der derzeitigen Situation aus Sicht des Nutzers

Herausforderungen, Motivation und Bedürfnisse des Nutzer erkennen



Gedanken und Emotionen:

Woran denkt der Nutzer beim Ausführen der Aktivität?

Aktivitäten:

Welche Aktivitäten führt der Nutzer während seines Nutzererlebnisses durch, um seine Aufgaben zu erfüllen und seine Ziele zu erreichen?

Berührungspunkte:

Wo gibt es entsprechende Berührungspunkte (Werkzeuge, Geräte, Unterhaltungen, andere Personen, etc.)