

Student Journey Maps

Lernerfahrungen on- und offline

Alexandra Wurian / Robert Gutounig / Heinz Wittenbrink

FH JOANNEUM - University of Applied Sciences

18. E-Learning Tag an der FH JOANNEUM, 12.9.2019

Übersicht

- Warum Student Journey Maps?
- Applicant Journey
- Student Journey
- Empfehlungen/Learnings

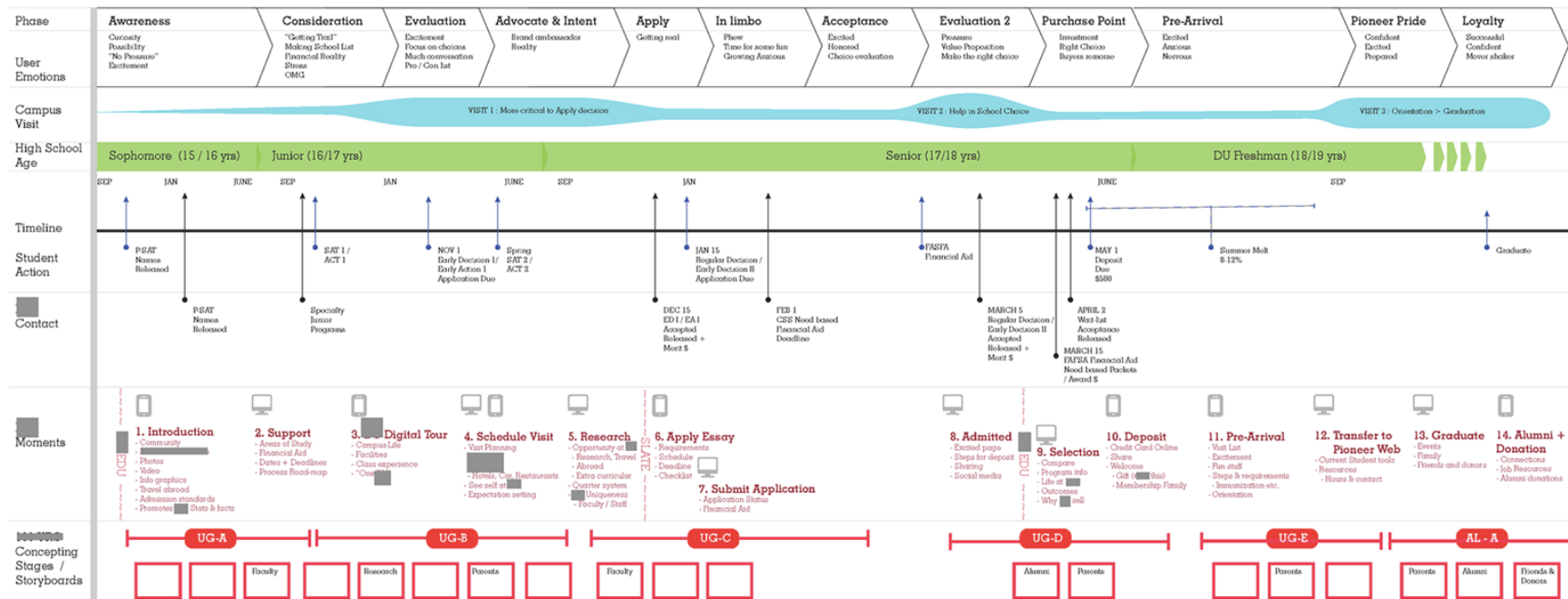
Journey Maps

*“Diagrams that visualize
the actions, thoughts and feelings
of a person or group
over time.”*

(K. Bodine)

Student Journey Maps

Prospective Undergraduate Timeline



(Becker, 2014)

Warum Student Journey Maps?

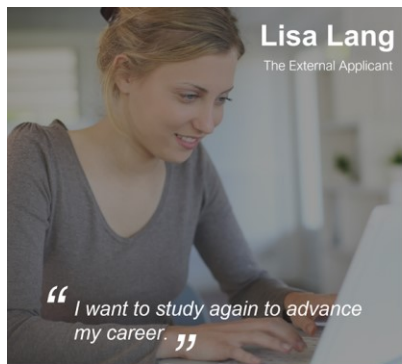
- Ermöglicht Bildungseinrichtungen, einzigartige Einblicke aus der Perspektive ihrer wichtigsten Zielgruppe zu gewinnen (“in den Schuhen der NutzerInnen wandern”)
- Empathisches Verständnis ihrer Bedürfnisse und Herausforderungen
- Sind nicht nur ein “Inventar von Interaktionspunkten”, sondern offenbaren auch die Motivation und die Einstellung der Studierenden

(Rains, 2018; Kalbach, 2016)

Applicant User Journey

- Empathy Mapping/Proto-Personas
- User Journey für BewerberInnen (intern/extern)
- Benutzerfreundlichkeit testen
- (Content der einzelnen Interaktionspunkte analysieren und optimieren)

Persona



Lisa Lang

The External Applicant.

“ I want to study again to advance my career. ”

Profile

- Education: MA
- Job: Full-time (40h)
- Age/Family: 31, in a relationship
- Region: Styria

Key Characteristics

- Good cook who enjoys spending time with her partner, her family and friends.
- Thorough searcher (laptop) who is torn between further education/career and starting a family.
- Better career prospects, financial security, family/acquaintances are important to her.

Lisa's Story

Lisa has been working in a level B role since graduating from university a few years ago. Generally, she is satisfied with her current position but she is afraid that she could be passed over for promotion in future. However, she is also thinking about starting a family and is unsure if it is a good time to return to university. Additionally, she is concerned that her income would be reduced. Thus, if she decides to study again, it would have to be at a work-friendly or part-time degree programme. Therefore, the information provided on the website must be convincing. Additionally, it must be easy to find and quickly accessible as she does not want to spend too much time on research besides her work.

Goals

- To determine if she should advance her career
- To do research efficiently
- To explore other careers
- To improve career prospects
- To find a work-friendly or part-time degree programme
- MA

Pain Points

- Balance partner/family with studies
- Possible pre-requisite courses/requirements
- Financial loss
- Missing information
- Presence times
- Website that is not intuitive

Ideal Experience



Analysephase

Durchsicht vorhandener Informationen:

- Evaluierungen
- E-Mails
- Social Media
- Marktforschung
- Gesammeltes Feedback von Studierenden
-

(Kalbach, 2016)

Analysephase

- Stakeholder Interviews
- User Testing
- Interviews innerhalb der Organisation (mit offenen Fragen)
- Feldforschung
- Workshop

(Kalbach, 2016)

Student Journey Workshop



Students Journey Workshop



0. Bewertung in K. geschichte Zeit als Teilierung & Verteilung

1. 1. Semester

2. 2. Semester

3. 3. Semester

4. 4. Semester

5. Alumnat

Fragen 103

Touch

① Moments

Emotion

Pain Points

Arbeitgeber

Touchpoints

- Studentinnen BA/MA
- Netzwerk
- WhatsApp
- Familie
- Freunde
- Google
- Zeitungsartikel
- Open House Day
- PartnerIn
- Handy
- Social Media
- StudentInnen
- Webseite
- Arbeitsplatz
- Arbeitgeber
- Infomaterial
- Blog
- Wikipedia
- Bücher
- Webinar
- Slack
- COS Camp/Treffen
- Präsenzwoche
- COS Treffen
- Alumni Treffen
- Experten aus der Wirtschaft
- FB Gruppe

PHASEN

HANDLUNGEN

FRAGEN

TOUCHPOINTS

EMOTIONEN

MOMENTS

PAIN POINTS

ARBEITGEBER

Bewerbung inkl. Recherche

1. Semester

2. Semester

3. Semester

4. Semester

Alumni

zufällige Recherche	Recherche zu Content Strategie	Überlegung Präsenz & E-Learning	Vorbereitung Bewerbungsgespräch	Eigene Fähigkeiten analysieren	Thema Projektarbeit (PA) überlegen	Projektarbeit schreiben	Austausch unter Studierenden	Projektarbeit schreiben	Exkursionen zu Firmen	Austausch unter Studierenden	Projektarbeit schreiben	Austausch unter Studierenden	Masterarbeit schreiben	Exkursionen zu Firmen	Auszeit von COS	Durchstarten	Projekte für AG abwickeln		
Online + Offline	Literatur Fachzeitschriften														Feiern				
Studium auf Englisch?	Warum sollten wir mich reisen?	Dauer des Studiums?	Wie sind die Vorlesungen?	Geht sich das alles an?	Sind das Themen PA für mich und AG?	Weiches Wahlfach wählen?	Schaffe ich die Wochenanzeit?	Finanzieren?	Finanzieren?	Geht sich das alles an?	Schaffe ich die Wochenanzeit?	Finanzieren?	Finanzieren?	Soll ich das alles an?	Masterarbeit öffentlich oder gesponsert?	Testimonials	Publikationen		
Wird die Community gut sein?	Verbinde mit der Arbeit?	Will ich was das antwort?	Sind Inhalte brauchbar und umsetzbar?	Wie reagiert der AG auf das Studium?	Thema PA in Firma umsetzbar?	Finanzieren?	Soll ich aufpassen?	Soll ich aufpassen?	Schaffe ich die Webinare anzeit?	Wen die Betreuung für Masterarbeit wählen?	Soll ich aufpassen?	Thema PA in Firma umsetzbar?	Finanzieren?	Soll ich das alles an?	Formaler Abschluss des Studiums?	Schaffe ich die Webinare anzeit?	Wissens-transfer		
Ist das Studium das Richtige?	Wenden meine Vorstellungen abgelehnt?	Was erwartet mich?	Finanzieren?	Recht die Zeit?	Soll ich das alles an?								Wenn schreibe ich die Masterarbeit?						
Klingt cool, das will ich machen	Vorstellung	Wohlfühl +	Präsenz/Community	Unsicherheit!	Präsenz/Community	Müde	Old / WTF?	Problematik	Präsenz/Community	Präsenz/Community	Präsenz/Community	Präsenz/Community	Präsenz/Community	Präsenz/Community	Präsenz/Community	Präsenz/Community	Präsenz/Community		
Eingebung Karriere macht Sinn	Eingebung von Berufswelt +	Endgültige Zusage fürs Studium			Entscheidungsprozess (Dinge werden sehr realer)	Erfahrungsbild in Arbeit, wenn Methode umsetzbar			Entscheidungsprozess	Erfahrungsbild in Arbeit, wenn Methode umsetzbar			Entscheidungsprozess	Erfahrungsbild in Arbeit, wenn Methode umsetzbar			Endlich Freizeit		
Wieder lernen müssen					Urlaubstage offen	keine private Zeit	Beruf, privat & Studium vereinbaren (Stress)		Urlaubstage offen	Zu viele Tests gleichzeitig	keine private Zeit		Urlaubstage offen	Zu viele Tests gleichzeitig	Fast allen Urlaub aufgebraucht		Urlaubstage offen	keine private Zeit	Absprache der Vorlesungen vereinbaren
					Kann nichts in Arbeit umsetzen -> Mehraufgaben	Feedback von Vorlesungen vermisst	Deadlines (Verstärkung) & Verrückung		Fast alle Urlaub aufgebraucht	Beruf, privat & Studium vereinbaren (Stress)	Kann nichts in Arbeit umsetzen -> Mehraufgaben		Kann nichts in Arbeit umsetzen -> Mehraufgaben	Beruf, privat & Studium vereinbaren (Stress)	Kann nichts in Arbeit umsetzen -> Mehraufgaben	Deadlines (Verstärkung) & Verrückung		Feedback von Vorlesungen vermisst	Deadlines (Verstärkung) & Verrückung
					Absprache der Vorlesungen vereinbaren				Feedback von Vorlesungen vermisst	Deadlines (Verstärkung) & Verrückung	Absprache der Vorlesungen vereinbaren		Feedback von Vorlesungen vermisst	Deadlines (Verstärkung) & Verrückung	Absprache der Vorlesungen vereinbaren		Feedback von Vorlesungen vermisst	Deadlines (Verstärkung) & Verrückung	
Work Life Balance - Schaffe ich das?	Zufolge Bildungsleiter?	Mangelnde Wertschätzung von Arbeitgeber			Unterstützung Arbeitgeber (Finanziert...)	Arbeitgeber - Wechsel bedeutet Stress			Arbeitgeber - Wechsel bedeutet Stress				Arbeitgeber - Wechsel bedeutet Stress				Berufliche Zukunft? Wertschätzung	Umsetzung der Masterarbeit im Job	

Touchpoints



StudentInnen BA/MA



Netzwerk



WhatsApp



Familie



Freunde



Google



Zeitungsartikel



Open House Day



PartnerIn



Handy



Social Media



StudentInnen



PHASEN



HANDLUNGEN



FRAGEN



TOUCHPOINTS

**Bewerbung
inkl.
Recherche**

zufällige
Recherche

Recherche
zu Content
Strategie

Überlegung
Präsenz &
E-Learning

Vorbereitung
Bewerbungs-
gespräch

Eigene
Fähigkeiten
analysieren

Online +
Offline

Literatur
Fachzeit-
schriften

Studium
auf
Englisch?

Warum
sollten sie
mich
nehmen?

Dauer des
Studiums?

Wie sind die
Vortragenden
?

Geht sich das
alles aus?

Wird die
Community
gut sein?

Vereinbar
mit der
Arbeit?

Will ich mir
das antun?

Sind Inhalte
brauch- und
umsetzbar?

Wie reagiert
der AG auf
das Studium?

Ist das
Studium
das
Richtige?

Werden
meine
Vorstellungen
abgedeckt?

Was
erwartet
mich?

Finanzierung

Reicht die
Zeit?



Empfehlungen / Learnings

- Student Journey Maps als iterativer Prozess, bei dem
 - Bedürfnisse erkannt,
 - Strategien entwickelt und umgesetzt,
 - ihre Auswirkungen gemessen und
 - von neuem begonnen wird, um weitere Verbesserungen vorzunehmen.
- Student Journey Maps als Treiber für die Entwicklung von User Stories

(Becker, 2014; Behance, 2014)



Literatur

Becker, C. (2014, November 14). Student Journey Mapping: Personalizing Touchpoints & Optimizing Conversion. Abgerufen von <https://www.higher-education-marketing.com/blog/student-journey-mapping-personalize-optimize-conversion>

Behance. (2014). User / Customer Journey Map: College Experience. Abgerufen von <https://www.behance.net/gallery/56203677/User-Customer-Journey-Map-College-Experience>

Kalbach, J. (2016). Mapping Experiences: A Guide to Creating Value through Journeys, Blueprints, and Diagrams. Sebastopol, CA: O'Reilly Media.

Rains, JP. (2018). The State of Student Journey Mapping in Higher Education. Abgerufen von <https://www.jprains.com/the-state-of-student-journey-mapping-in-higher-education/>

Wurian, A. (2019). FH JOANNEUM - User Research for the Master's Degree Programme Pages to Inform a Content Strategy.