

BRUGERREJSE



CFIA

Brugerrejse

En brugerrejse kortlægger en eksisterende eller fiktiv brugers rejse igennem en oplevelse med en service eller et produkt. Metoden er især nyttig når I gerne vil udvikle et nyt system/service eller forbedre et eksisterende.

HVORFOR

Ved at lave en brugerrejse får I et overblik over brugerens rejse igennem et system eller en service. Derved kan det vurderes, hvordan systemet fungerer i relation til brugeren, og hvor der er plads til forbedringer. Samtidig er værktøjet værdifuldt i et team-arbejde, hvor der er brug for at skabe et fælles overblik.

HVORDAN

På et stort papir laver du en tidslinje og markerer og kortlægger med post-it's hvert skridt i brugerens rejse. På hver post-it skriver du brugerens handling – altså hvad denne gør. Derefter kan brugerens oplevelser tilføjes ved hvert touchpoint – gode som dårlige.

Det er vigtigt ikke kun at fokusere på, hvad der sker "under" oplevelsen. Det kan f.eks. være en købsituation eller en flyvetur. Hvad der sker "før" og "efter" er lige så vigtigt. Eksempelvis hvordan brugeren kommer derhen og derfra. Det er vigtigt at være opmærksom på at en brugerrejse kun kortlægger ét perspektiv - brugerens. En service eller et system skal ikke KUN fungere ud fra et brugerperspektiv. Det er derfor også vigtigt at se på andres perspektiver, såsom medarbejdere, andre interessenter og logistik. Det kan for eksempel gøre ved at udbygge brugerrejsen i et serviceblueprint som indeholder flere perspektiver på en service, f.eks. hele backstage delen.

EKSEMPEL

Et sygehus vil gerne skabe en bedre rejse for patienterne gennem et undersøgelsesforløb. Indledningsvis gennemføres interviews og deltagerobservation med patienter, der er- eller har været igennem en undersøgelse. På baggrund af den indsamlede viden kortlægges den eksisterende brugerrejse. Brugernes positive og negative oplevelser markeres, og de steder på rejsen med stort udviklingspotentiale markeres.

* Metoden Brugerrejse er fra Design2innovates Toolkit med designmetoder

* Find yderligere inspiration til arbejdet med brugerrejser på ...