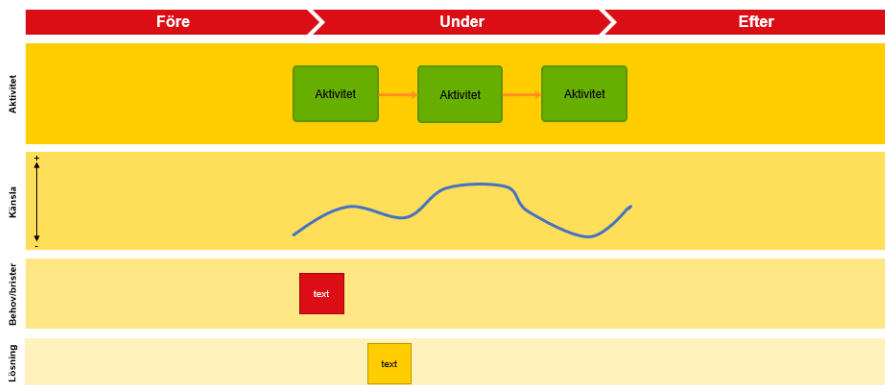


Användarresa

En användarresa är ett visuellt verktyg som används för att få förståelse för hur användaren rör sig genom en tjänst och hur användaren upplever tjänsten från sitt perspektiv





Tid
1 – 4 timmar



Antal medarbetare
2 + flera



Svårighetsgrad
Medel

När ska verktyget användas?

Man kan jämföra detta med en processkartläggning utifrån den egna verksamheten – då har vi full kontroll på vad vi ska göra under tiden användaren är hos oss – men nu får vi helheten. Och när användarens egna ord kommer fram, så kanske inte det stämmer med vår bild. Och ofta ser användaren steg som är viktigt för dem, som inte vi tänker på utifrån de stuprören som vi jobbar i.

Hur gör man?

0. Förberedelse för användarresa; intervjuguide, vilka och hur många användare, var och när genomförs intervjuer, mm...
1. Skriv ner och sätt upp de aktiviteter som användarna gör. (fakta, inga känslor) Vill man så kan man ha ett verksamhetsfält och ett användarfält. Ex. Söker information, ringer avdelningen
2. Vad upplever användarna? Skriv ner och sätt upp känslor (positivt/negativt) och beskriv varför. Ex. Orolig – förstår inte när eller om besked kommer.
3. Fundera kring bakomliggande behov/brist vad som är viktigt för användaren Ex. Information i rätt tid
4. Fundera på lösningar till de behoven och brister ni identifierat Ex: Koordinator

Tips

Om man pratar med en person, börjar man se en lösning. Om man pratar med flera, förstår man även behoven.

Intervjuer ger oss möjligheten att ta reda på orsaken till varför en användare upplever missnöje med vår tjänst eller service.

Mer information

För störst utväxling används metoden med fördel i kombination med följande verktyg:

- Processkartläggning
- Målgruppsanalys
- Intervjuer och enkäter