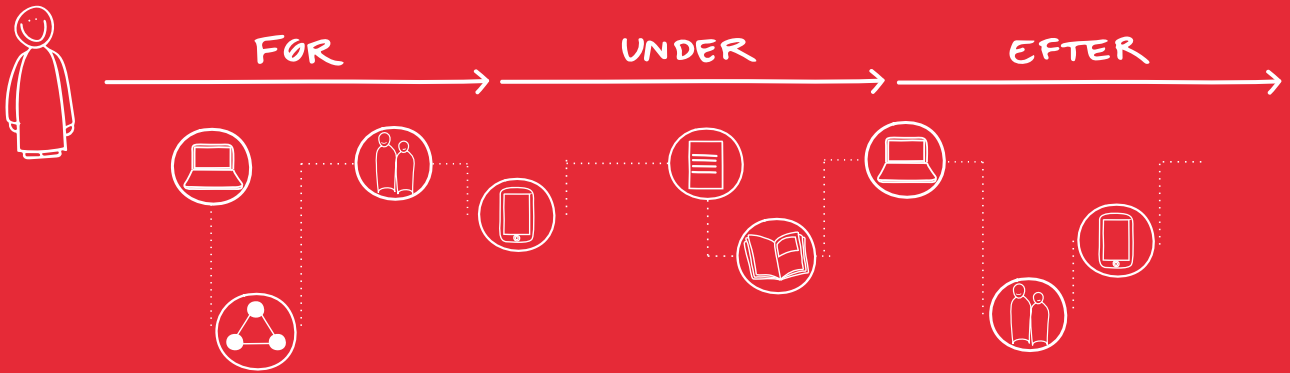


# Brugerrejser



# Brugerrejser

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 I 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 (punkt med kontakt eller interaktion mellem bruger og serviceudbyder) – gode som dårlige.

Det er vigtigt ikke kun at fokusere på, hvad der sker *under* oplevelsen. Hvad der sker *før og efter* er lige så vigtigt. Eksempelvis hvordan brugeren kommer til og fra oplevelsen. Det er vigtigt at være opmærksom på, at en brugerrejse kun kortlægger ét perspektiv – brugerens. Men en service eller et system skal ikke kun fungere ud fra et brugerperspektiv. Derfor er det også vigtigt at se på andres perspektiver, såsom medarbejdere, andre interessenter og logistik. Det kan gøres ved at udbygge brugerrejsen i et serviceblueprint, som indeholder flere perspektiver på en service f.eks. hele backstagedelen.

## EKSEMPEL

Et sygehus vil gerne skabe en bedre rejse for patienterne gennem et undersøgelsesforløb. Indledningsvis gennemføres interviews og deltagerobservation med patienter, der har været eller skal til 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.

⚡ [Metodebeskrivelsen til Brugerrejser er inspireret af Design2innovates Toolkit](#)