

GUIDE TIL: BRUGERREJSE

- SKABELON OG INSTRUKS

INDHOLD

- Brugerrejseskabelon, 161 x 60 cm

OBS! I kan printe selv, eller I kan få spillet trykt ved Grafisk Service hos ITK på Dokk1.

HVORDAN

1. Tegn en tidslinje på et stort stykke papir eller brug skabelonen; dette er brugerens rejse i tid
2. Langs tidslinjen kortlægger I kronologisk alle brugerens møder med systemet/serviceen/produktet; dette kaldes touchpoints
 - a. Brug fx en post-it for hvert touchpoint
 - b. Et touchpoint kan fx være modtagelse af en mail eller en interaktion mellem bruger og kundeservice
3. For hvert touchpoint beskrives brugerens oplevelser og handlinger før, under og efter mødet
 - a. Det er vigtigt, at I kommer godt rundt om hvert touchpoint for at forstå brugerens handling og oplevelse i selve interaktionen med lige netop det touchpoint
4. For at få et mere fuldkomment overblik kan brugerrejsen suppleres af en kortlægning af perspektiver fra medarbejdere, andre interessenter eller et logistikken bag systemet/serviceen/produktet
5. Gentag enten kortlægningen af brugerrejsen fra disse nye perspektiver eller lav en servicekortlægning (se Servicekortlægning-metoden)

BRUGERREJSE

Beskriv hvilken brugerrejse I laver
For hvem og i hvilken kontekst?

 Understøttende citater, fotos, illustrationer mv.



 Positive oplevelser



Touchpoints

 Negative oplevelser



 Understøttende citater, fotos, illustrationer mv.