

4. BRUGERREJSE

Er der særlige typer af brugere, som I ønsker som brugere af jeres projekt? Så kan det være en idé at lave en brugerrejse. Det kan f.eks. være, at I ønsker, at stedet også skal være relevant for dagplejemoderen, spejderlederen eller teenageren?

En brugerrejse er en visuel, kronologisk fremstilling af brugerens oplevelse med at interagere med et sted, et produkt eller en service. En brugerrejse hjælper jer til at bevare fokus på, hvordan en potentiel løsning opleves fra brugerens perspektiv. Brugerrejser kan bruges, når I udvikler nye idéer, men også til at teste antagelser om, hvordan et produkt eller en service egentlig fungerer og skaber værdi for brugeren og andre relevante aktører.

En brugerrejse er delt op i et før, under og efter mødet med jeres sted, aktivitet eller service. Invitér en eller flere personer fra den brugergruppe, som I ønsker at zoomer ind på, til et interview eller en gåtur, hvor I gennemgår brugerens oplevelser, følelser (hvad er svært, og hvad er nemt) og handlinger før, under og efter.

De overvejelser, der kommer ud af den kronologiske rejse, kan bidrage til en eventuel efterfølgende brugeranalyse og kommunikationsplan, men det kan også være værdifuld information, når I sammen med en arkitekturrådgiver skal planlægge udformning og programmering af en bygning eller et sted.

BRUGERREJSE: _____

	FØR	UNDER	EFTER
Handlinger - definer de vigtigste skridt/øjeblikke under hver fase			
Følelser - tegn en følelseskurve med hver handling for at visualisere den oplevede værdi - sæt lidt ord på (evt. citater)			
Kontaktpunkter - angiv, hvilke kanaler brugeren anvender under hver handling			
Noter - skriv ydeligere bemærkninger og spørgsmål her			