

ANVÄNDARRESA

Fundera först på syftet med denna användarresa...vad vill du använda den till, vad vill du undersöka?
Vill du förstå alla stegen i en resa (före-under-efter) eller förstå en del, kanske en specifik situation eller funktion i en tjänst?
(Notera att den inte bara kan användas för att analysera hur en situation/upplevelse är idag, men också för att utvärdera önskvärd upplevelse, lösning eller idé!)



ANVÄNDARGRUPP:

SITUATION/SCENARIO:

MÅLSÄTTNING I givet scenario/situation

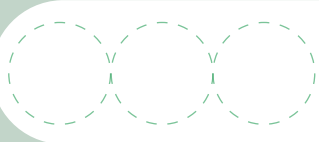
FASER/STEG (Definiera början och slut, sedan stegen emellan! Rita streck mellan varje steg! Ibland kan ett steg innehålla flera substeg, ta med dem om de är relevanta, gruppera (färg el. med ram) namnge.

Ex: Anländer till Medborgarkontoret



HÄNDELSE & MÅLSÄTTNING (Vad gör användaren och varför?

INTERAKTION/TOUCHPOINT (Rita och namnge personer, tjänster, hjälpmedel eller objekt personen interagerar med)



UPPLEVELSE (Rita med EMOJIS och skriv ner TANKAR, KÄNSLOR kopplat till faserna/stegen. Vad frustrerar? Finns det positiva reaktioner? Citat?)



INSIKTER (Vilka insikter och lärdomar kan ni dra av detta? Finns det ett steg som är extra viktigt att adressera/lösa? Finns det något som kan förbättras i denna resa?)