# Användarresan

En användarresa handlar om att kartlägga en process utifrån användarens perspektiv för att hitta nyckelmoment. Det är en metod där du kan visualisera hur en person använder en tjänst innan, under och efter.

En användarresa ska visa vad personen gör och upplever, vilka de kommer i kontakt med och vad som händer runt omkring. Syftet med att göra en användarresa är att kunna synliggöra smärtpunkter (händelser som orsakar frustration) och höjdpunkter (händelser när personen är särskilt nöjd). Då kan du ta bort smärtpunkterna och skapa en lösning baserat på verkliga händelser och dina egna antaganden om funktionen eller upplevelsen.

## Du behöver

* **Du behöver:** Post-its, papper/mall, pennor
* **Antal deltagare:** 2–10 personer
* **Tidsåtgång:** ca 2–4 timmar

## Gör så här

1. Börja med att samla in material från undersökningar (insikter från intervjuer eller observationer). Bjud in några kollegor, skriv ut mallen eller hitta ett stort blankt papper och ta med pennor och post-it lappar. Post-its förenklar arbetet när du behöver flytta runt insikterna.
2. Utgå från en specifik frågeställning. Till exempel ”vi vill förstå var i vårdkedjan patienten upplever störst osäkerhet och varför’’, eller ”vi vill förstå hur vi kan nå fler ungdomar”. Det är bättre att göra flera användarresor med olika frågor än att försöka täcka allt med en för generell användarresa.
3. Följa händelseförloppet kronologiskt innan, under och efter upplevelsen. Genom att ta ett helhetsperspektiv kan användarresan innehålla delar som olika förvaltningar eller organisationer ansvarar för. Det är dem händelserna som brukar falla mellan stolarna och som är de största smärtpunkterna.
4. Notera avgörande ögonblick i användarens aktiviteter eller interaktioner, både positiva och negativa. Det kan till exempel vara när användaren tar ett avgörande beslut, gör något oväntat eller känner något väldigt starkt.
5. Skriv rent användarresan när du är klar. Presentera användarresan för en eller flera grupper av användare, få feedback och anpassa användarresan därefter. Välj vilken smärtpunkt du vill jobba vidare med.