

Användarresan



Användarresan hjälper er att få insikt i användares upplevelse före, under och efter mötet med er produkt eller tjänst.

Den hjälper er att identifiera svaga punkter, hinder och möjligheter, att förstå användarens känslor, behov och förväntningar samt att utveckla idéer som förbättrar hela upplevelsen.

1. VÄLJ ANVÄNDARE & SITUATION

- Vem är användaren? (persona eller verklig person)
- Vilken tjänst, produkt eller situation ska kartläggas?
- Sätt ett tydligt scenarioperspektiv – t.ex. "En ny användare som vill boka tid online"

2. FYLL I MALLEN PÅ SID 2

Jobba i grupp. Fyll på med:

- Aktiviteter (hur hittar hen er? Vad gör hen i varje steg)
- Vilka känslor finns? (osäkerhet? nyfikenhet?)
- Vilka utmaningar stöter hen på? (ex, svårt att hitta information, komma vidare)

3. ANALYSERA & PRIORITERA

- Var uppstår frustration, förvirring eller missade möjligheter?
- Var finns positiva upplevelser ni kan bygga vidare på?
- Vad kan förenklas, tas bort eller förändras?
- Vilka delar är viktigast att förbättra först?
- Fyll i era idéer underst i mallen.

ANVÄND I FLERA FASER AV DESIGNPROCESSEN

Mallen funkar utmärkt för:

- 1. Insiktsarbete** – när ni vill förstå användarnas upplevelse
- 2. Idégenerering** – hitta lösningar för de svaga punkterna
- 3. Prototyptestning** – jämför med användarresan och se om upplevelsen har förbättrats



	Före	Under	Efter
Aktiviteter			
Känslor			
Utmaningar / behov			
Idéer / möjligheter			