

**Brugerrejsen
som en del af
designprocessen.**

SDU, 2023

Anne-Sofie Thomsen

Hej!



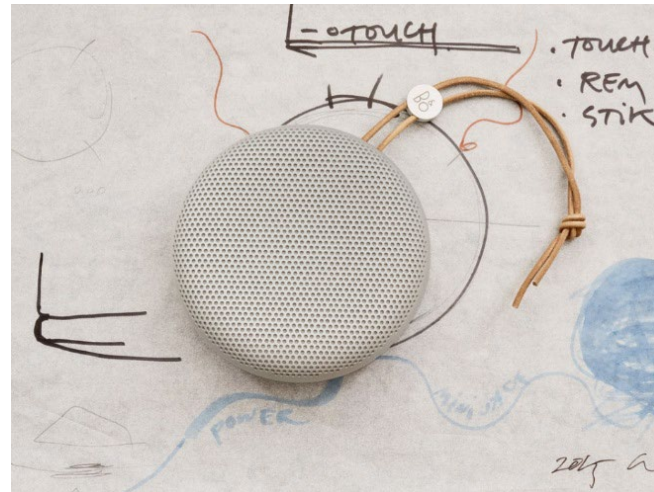
I dag

- _ Designtænkning og servicedesign
- _ Brugerrejsen
- _ I gang med brugerrejser



Designprodukter

Produktdesign



Møbeldesign



Digitalt design



Medical design





Godt design passer til virkeligheden

**Det kræver, at man går på opdagelse
i virkeligheden**



Designproces

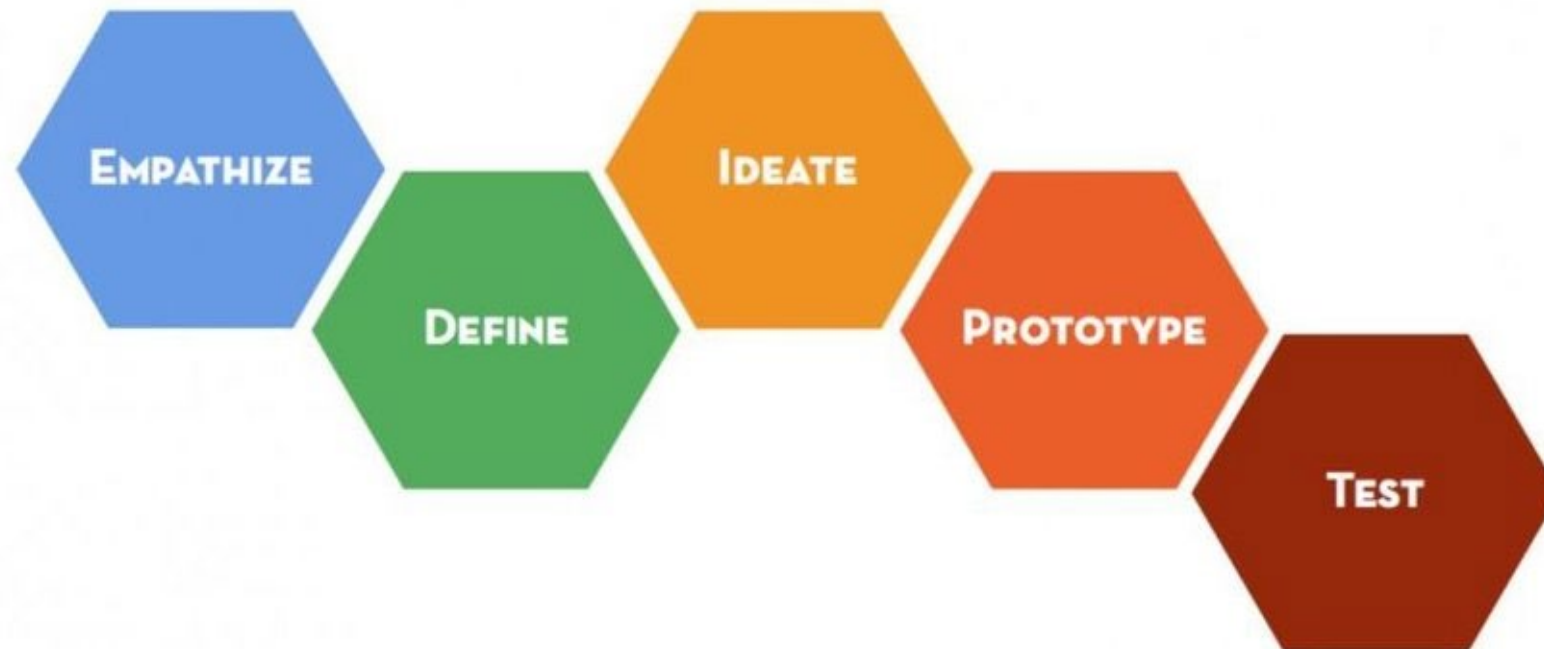
Sidst i 1990'erne:

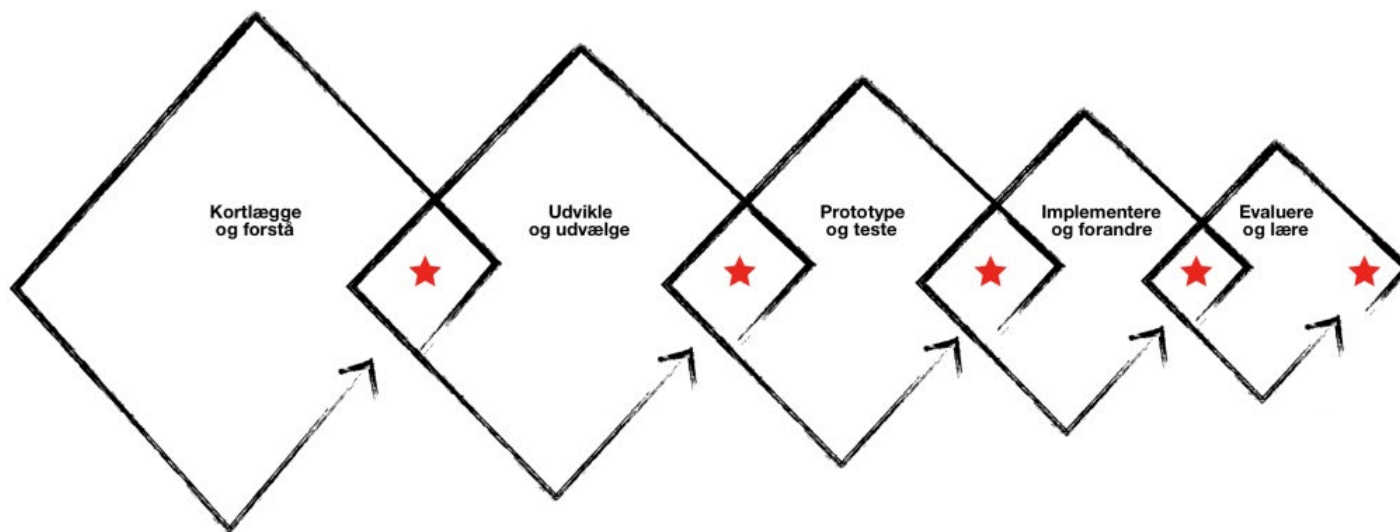
IDEO introducerer 'deep dive' som deres hemmelige våben til innovation.

For at skabe transparens over for deres kunder giver de et kig ind i kreativitetens 'black box'.

**The design thinking process,
adopted by Stanford d.school, 2004**

Human Centered Design





DESIGN THINKING


Empathize
 Understanding people


Ideate
 Generating your ideas


Define
 Figuring out the problem

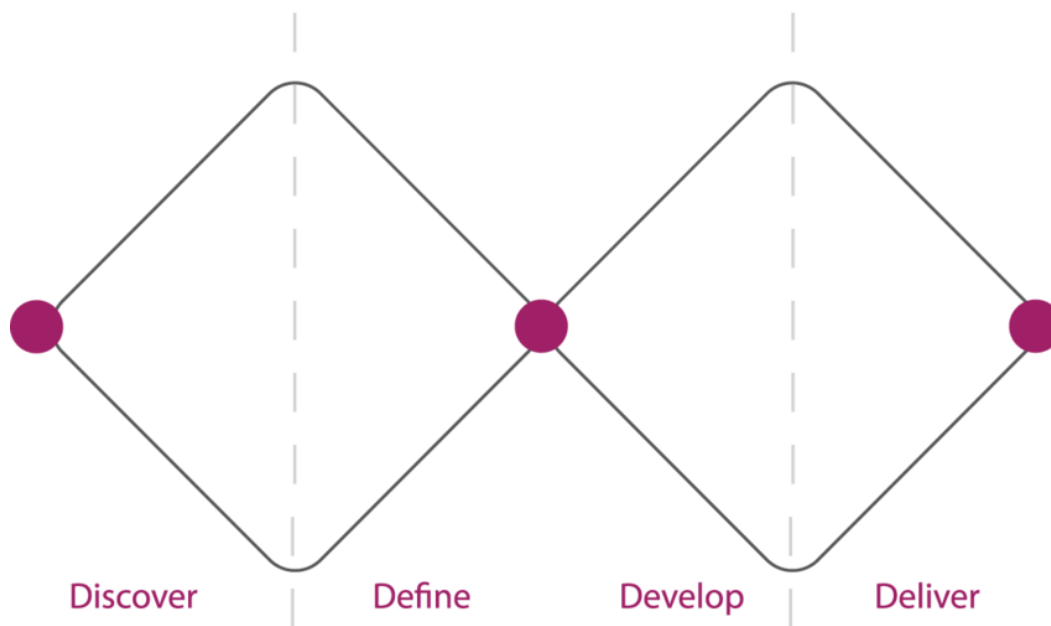

Test
 Refining the product


Prototype
 Creation and experimentation



Feasibility review

Concept review



Service design. (Design af det immaterielle.)



Servicebeviset



What is

Service

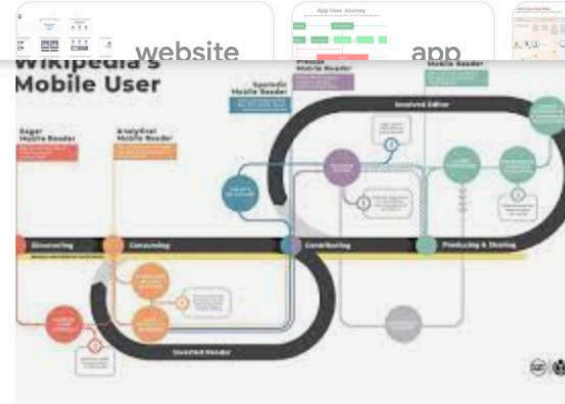
Design?

Brugerrejsen

En brugerrejse er en kortlægning af det forløb, en bruger går igennem for at nå et specifikt mål.



Customer Journey Map Template | User ... miro.com



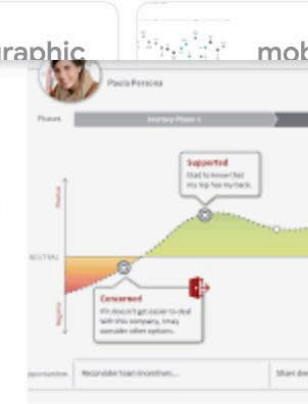
User journey - Wikipedia en.wikipedia.org



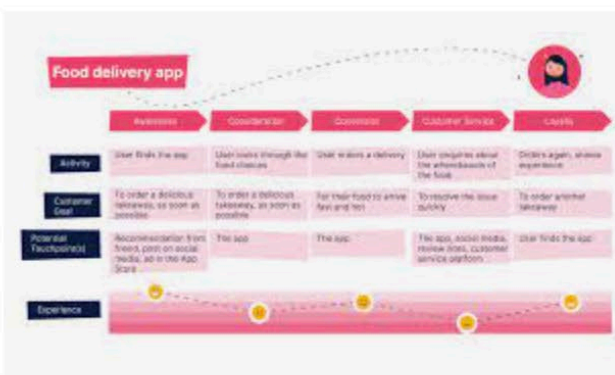
Customer journey map: what it is a... rockcontent.com



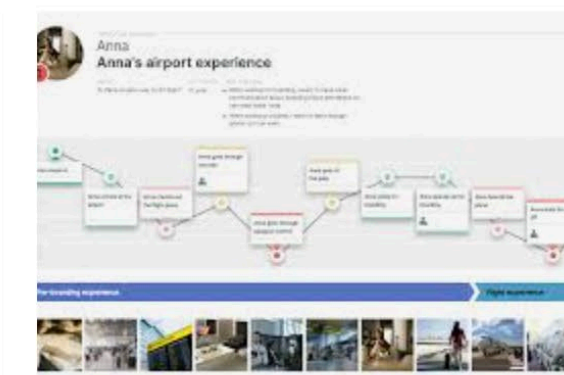
Customer Journey Mapping Tools ... online.visual-paradigm.com



Customer Journey Maps heartofthecustomer.com



How to Create a User Journey Map - Made ... wyzowl.com



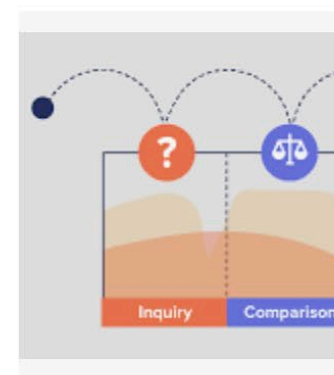
Customer Journey Map Examples | Smaply B... smaply.com



Why Mapping Customer Journe... commbox.io



User Journey Mapping ... uxplanet.org



User Journey Mapping to In... clevertap.com

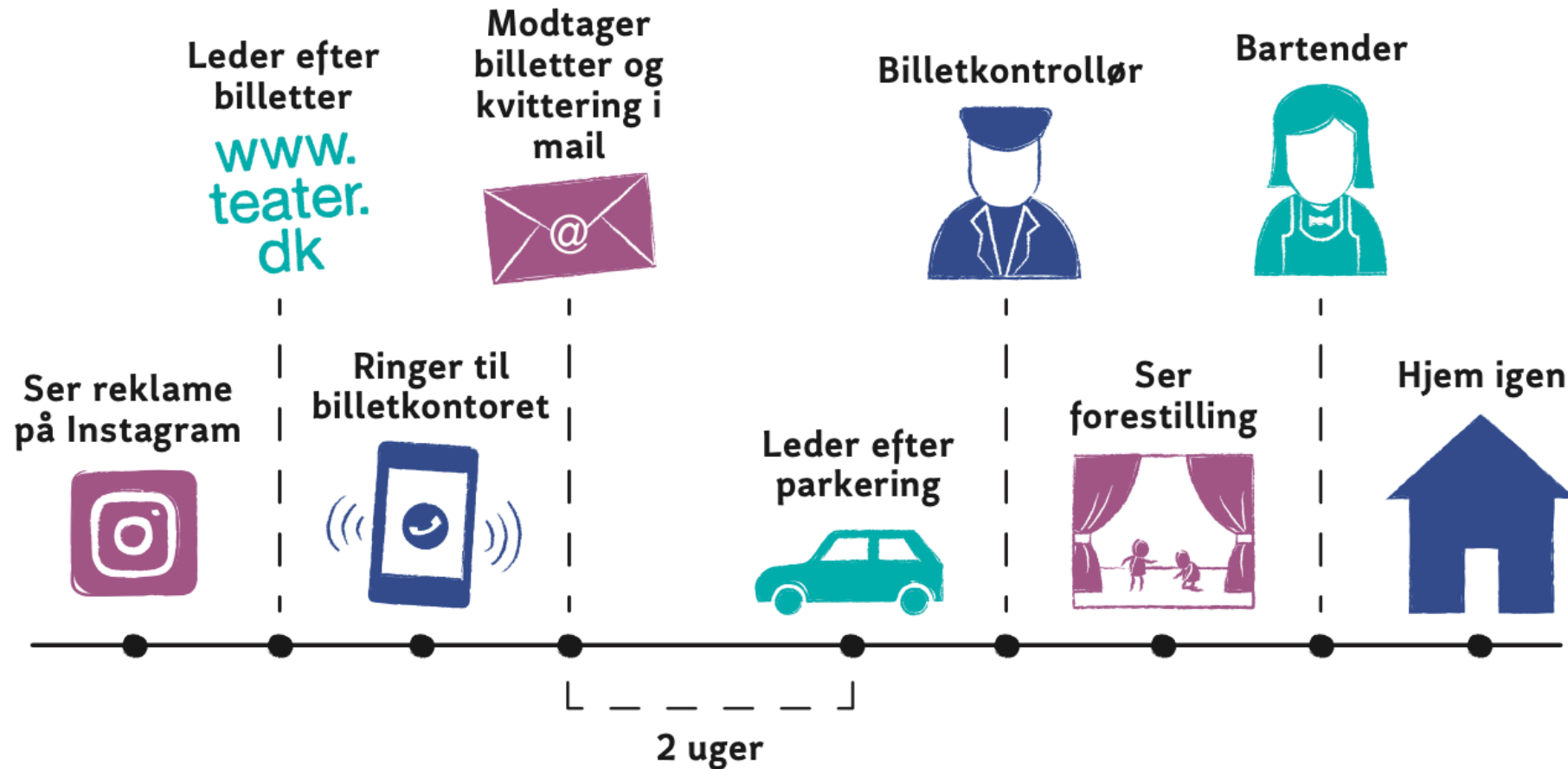
Related searches

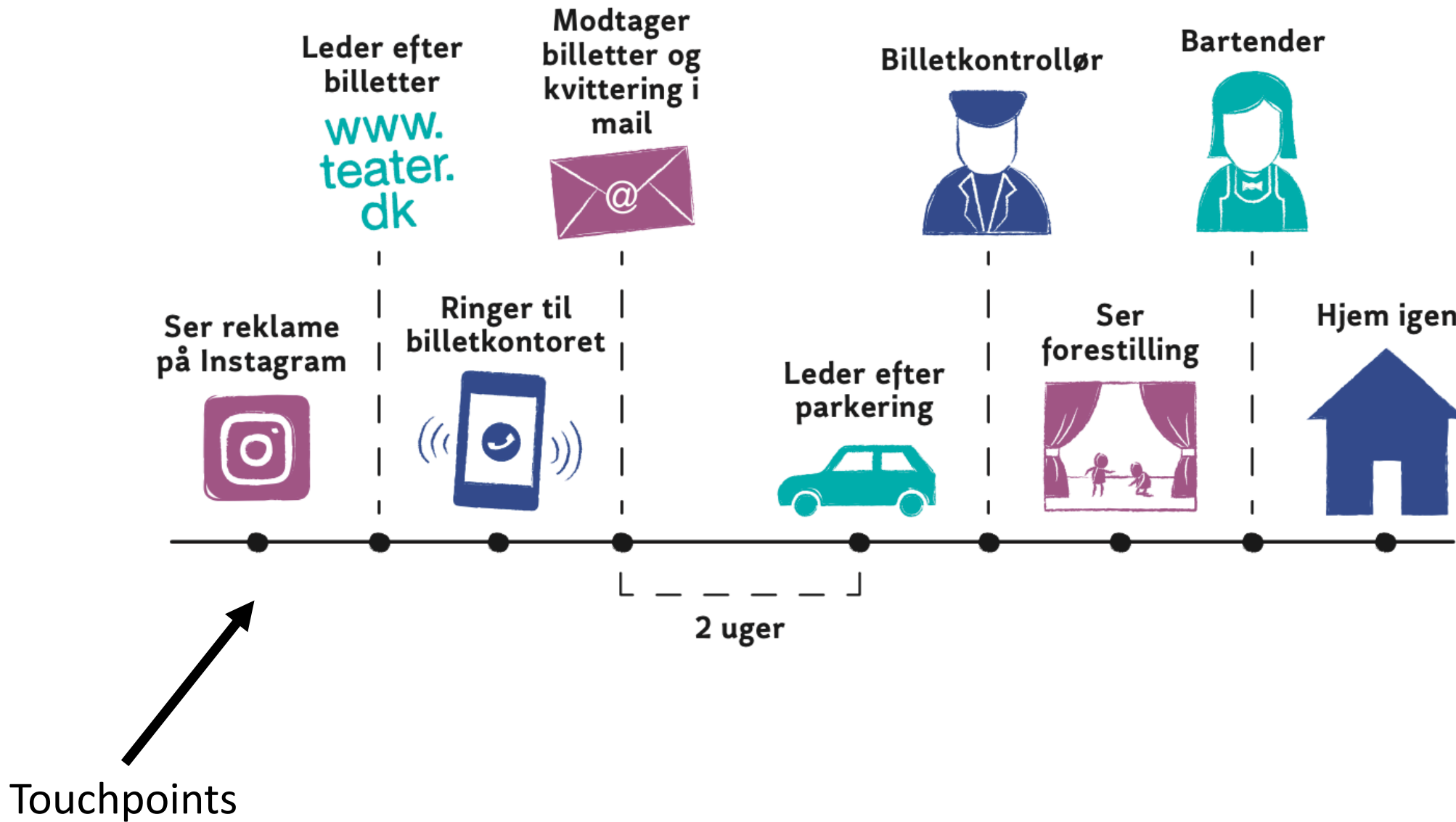
- user journey **template**
- design thinking user journey map

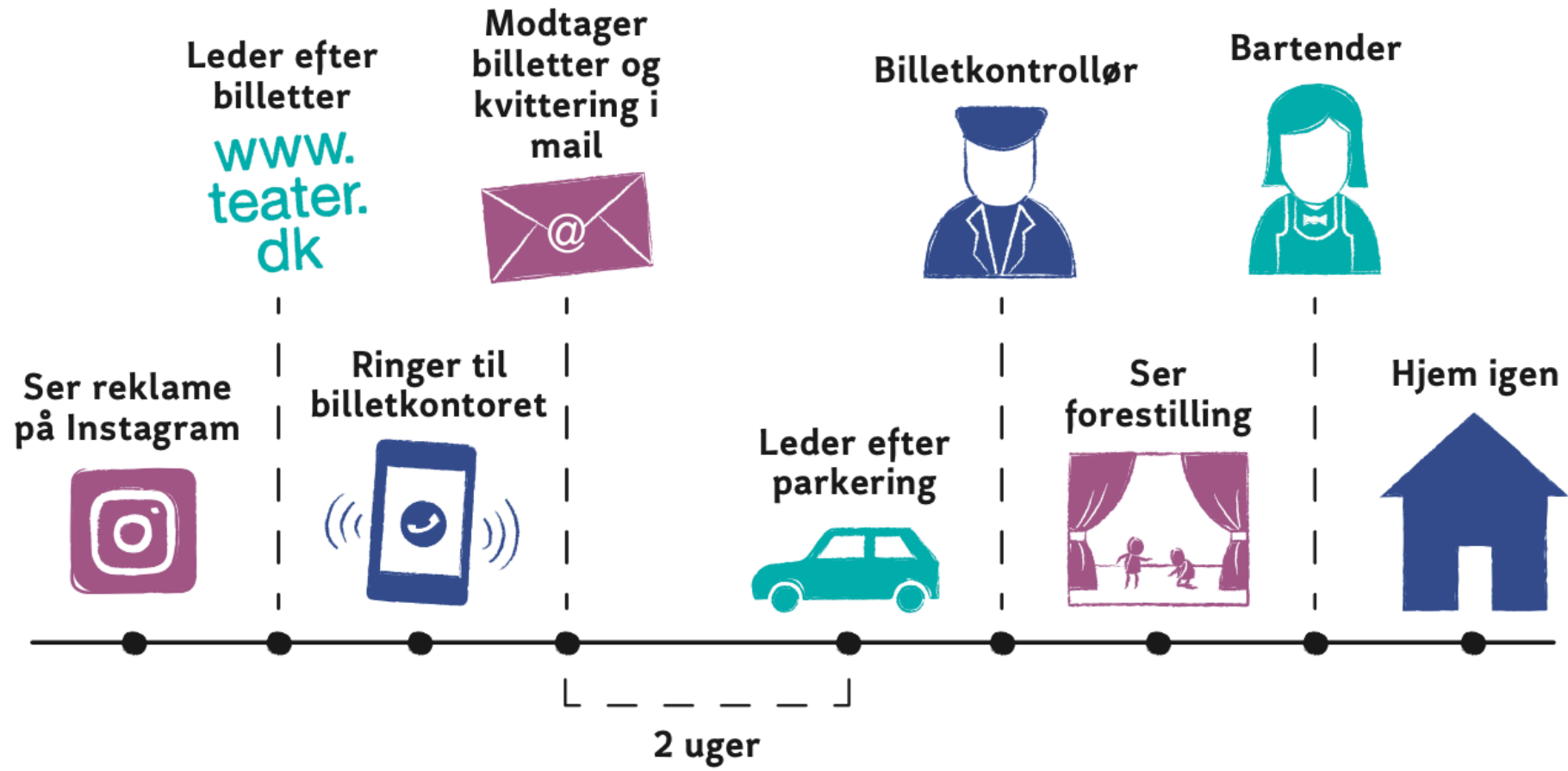


Skærbillede

En tur i teatret







Individuel øvelse (5 minutter)

Tænk på sidste gang, du var igennem en brugerrejse

(køb af et produkt fysisk eller på nettet, offentlig transport her til morgen, ansøgning om en ydelse ...)

- Tegn en tidslinje
- Kan du identificere de forskellige kontaktpunkter?
- Kan du inddele rejsen i før, under og efter?

Som designer former du den fremtidige brugerrejse.

Den ubekendte faktor er brugerens adfærd.

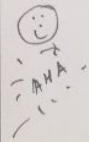
Du har indflydelse på brugerens adfærd med dine designvalg.

Hvordan gør man så?

Sådan kommer du i gang ...

- Desk research
- Scope
- Rekruttering af informanter
- Metodevalg
- Indsamling af data

Brugerrejseinterviewet



-10.000!

2 MDR

-VAR DET DEN BRUGER

VAR FABULØT BAGGRUND
NOGEN HAR
MÅSKE BRUG FOR MERE
HJÆLP
GODE STILBUD
MÅ HA VÆRET RART M.
EN PERSON.

-MEGET I TIVUL?
?

HAR IKKE NOGET PÅ STRIFT
☹️

SYGEHUSET
SAMTALE
DONATHAN
SÆTTER SIG I
KUGLESTOL

1-2
MDR.

PRISER
PRODUKTER

LEGETEKET
-HVER
UDSDAG 15-17
OMKØBE OP
-PRD 2 VEDC.
-GIVER OPL.
HÆ + TLF

LÅNE 1
MDR
-PÅLÆNGET
1 MDR

4 MDR
"TILLØB"
JONATHAN
SPØRGER
STOLEN

ATHERAA .DK
"HJÆLPEMIDLER"
→ SPÅNCE (MULDEREN)

UDFYLDTE
ANSØGNING
-PAPIR LIGGENDE
-PRINTEJ
3 TIMER

SKULLE PRINTES
OG AFLEVERES
PÅ 1 NFO

VENTENDE
-4 UGER-

RINGEDE
-FK OBL. HOPAØET
PATO
-6 UGER
TIL START
PÅ
SACS.

BEV RINGET
OP MED
TILLÆSSPM.
-5 MIN.
-AN ANSPØGNING

12/11
1-2 UGER
BLÆT LIN
OP
*VISITER
TIL
APPROVING

BLANKET
TIL DAGSOG
OVER
ATPRØVING
-BEV IKKE
BRUGT

0 PERS.
↑
BLANKET

•VAR SEJ
DET GODE
GODT FOR

STAND
DAGSOG!
FIK IKKE
ALT I
1 PÅLTEN
SKULLE
REPIGERS
FLERE GANGE
TEKSTEN BLEV
MINDRE

HAR
MÅST:
FOR IKKE
UDEN DIAGNØSE

"HAR
SÆTTE
SIG OP
TIL DET"
MOD



Handwritten notes on the top whiteboard:

- Handwritten notes on a whiteboard with red sticky tabs.

Handwritten notes on the bottom whiteboard:

- Handwritten notes on a whiteboard with yellow sticky tabs.

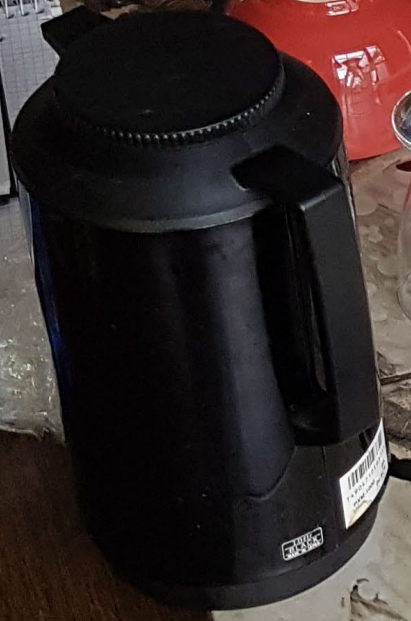
Antibiotik
Legionärst

2014
Gleich zu handeln
Sachstand muss
Sachstand muss
Sachstand muss
Sachstand muss

Handwritten notes on a whiteboard with yellow sticky tabs.

Handwritten notes on a whiteboard with yellow sticky tabs.

Handwritten notes on a whiteboard with yellow sticky tabs.




Stil åbne spørgsmål.

Du er interesseret i brugerens adfærd og motivation herfor.

Empirisk data består af tanker, sætninger, følelser og beskrivelser (i modsætning til kortlægning af en arbejdsgang).

Interview din sidemand 10 min. og så bytter I


 -10.000!
 SYGHEUSET
 SAMTALE
 DONATHAN
 SÆTTER SIG I
 KUGLESTOL

1-2 MDR.
 PRISER
 PRODUCERER

LEGETEKET
 - HVOR
 ONSDAG 15-17
 - PÅ 2 VEDJ.
 - GIVER OPL.
 HÅR + TLF

2 MDR
 LÅNE 1 MDR
 - PÅLÆNGET
 1 MDR

4 MDR
 "TILLØB"
 JONATHAN
 SPØRGER
 STOLEN

ATHERAA .DK
 "HJÆLPEMIDLER"
 → SPANES MULERON

- VAR DET
 DEN BRUGER

UDFYLDTE
 ANSPØGNING
 - PAPIR LIGGENDE
 - PRINTEJ
 3 TIMER


SKULLE PRINTES
 OG AFLEVERES
 PÅ 1 NFO

VENTENDE
 - 4 UGER-

RINGEDE
 - FIK OBL. MORTAET
 PATO
 - 6 UGER
 TIL START
 PÅ
 SACS.

BEV RINGET
 OP MED
 TILLÆSSPM.
 - 5 MIN.
 - AN ANSPØGNING

1 UGE
 1-2 UGER
 BLEV LIND
 OP -
 * VISITER
 TIL APPROVNING

HÅR IKKE
 NOGET PÅ
 STRIFT


HÅR
 MÅKT :
 PÅR IKKE
 UDEN DIAGNOS

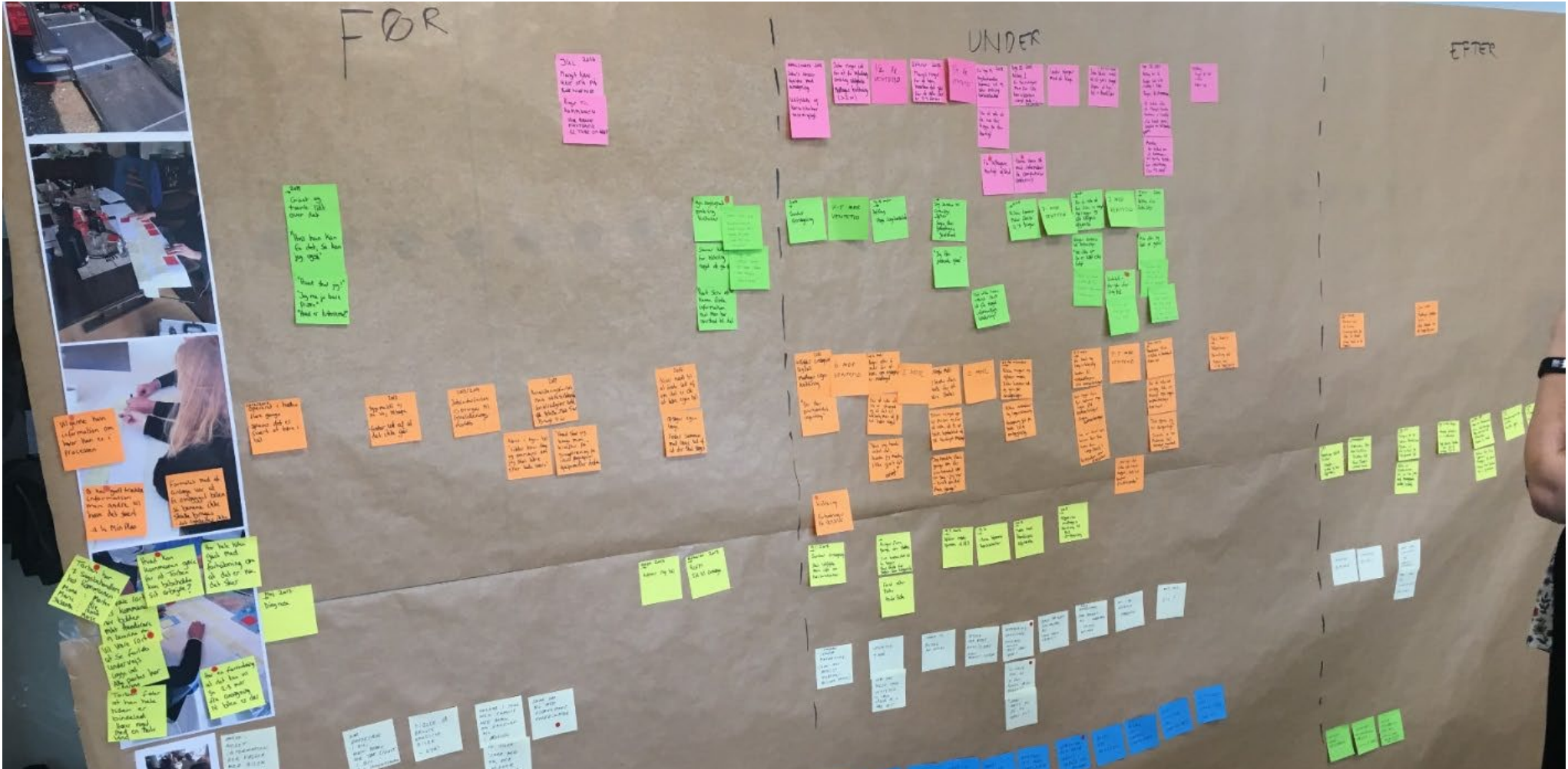
BLANKET
 TIL DAGSOG
 OVER
 APPROVNING
 - BEV IKKE
 BRUGT
 0 PERS.
 1 + BLANKET

- VAR SEJ
 DET GØDE
 GODT FOR

"HÅR
 SÆTTE
 SIG OP
 TIL DET"
 MOD

STIVER
 DAGSOG!
 FIK IKKE
 ALT I
 1 PÅLÆNG
 SKULLE
 REPIGERS
 PLEERE GANGE
 TEKSTEN BLEV
 MINDE

Analyse og mønstergenkendelse



Fra processen

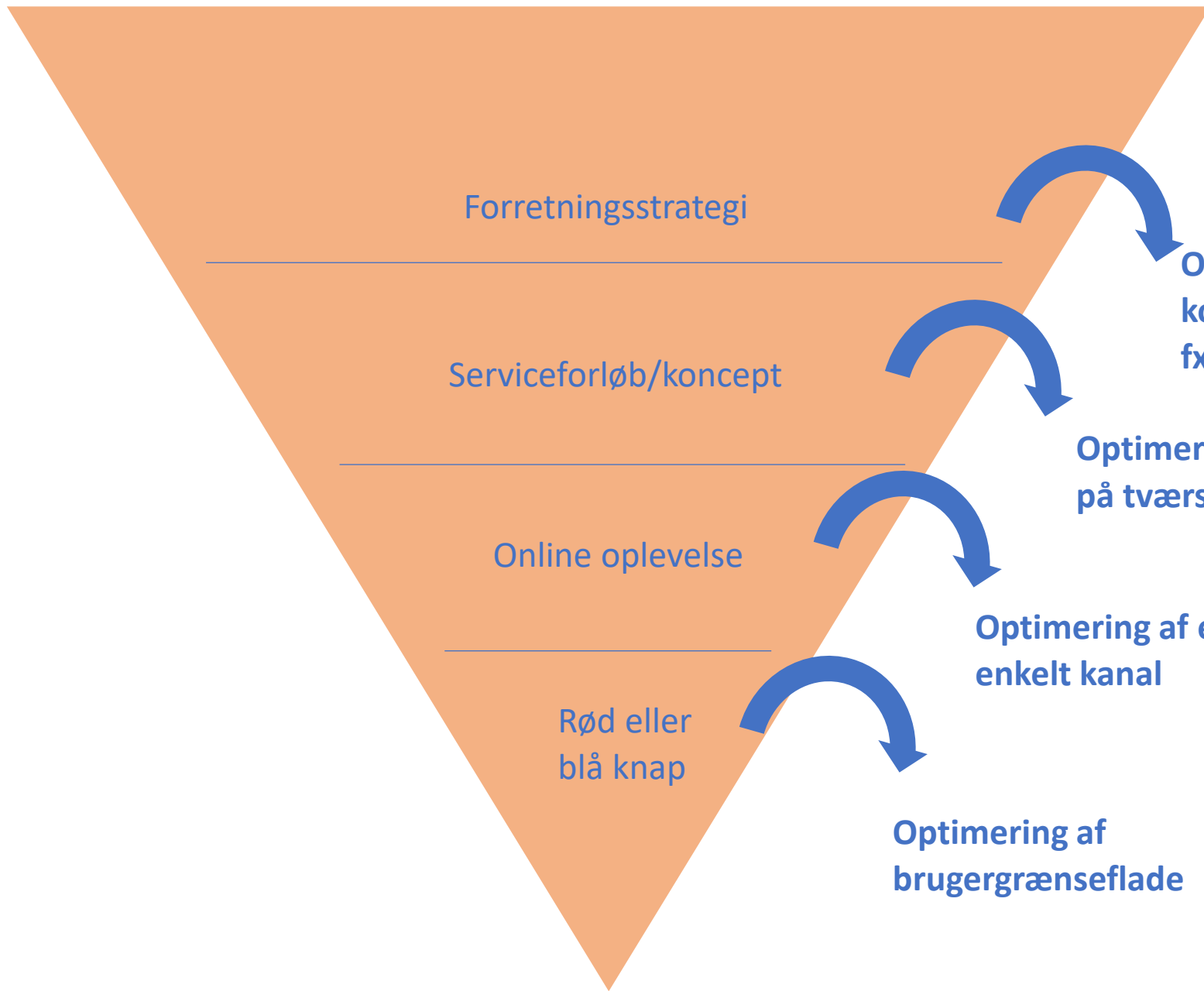
	FØR	UNDER										EFTER	
Kontaktpunkter (hvid: ingen kontaktpunkt eller variation)	Variation af kontaktpunkter	Ansøgning	Telefonsamtale	Ventetid - Kontaktpunkter evt mail og tlf ønske om status	Aftale om møde	Første besøg (møde)	Ventetid - Variation af kontaktpunkter	Afgørelse	Afprøvning og besøg hos opbygger	Bevilling	Slutseddel og ventetid mv.	BIL	Hverdag med bil - vedligeholdelse
Hvad består kontaktpunktet i?	Forskellige kontaktpunkter leder hen til ansøgningen – alt afhængigt af livssituationen: Rehabiliteringscenter, Aarhus Tilfældig information fra venner og bekendte Egen læge	Selvbetjeningsløsning) på Skanderbog.dk - Suppleret af blanket - 2 separate logins	Borger ringer eller ringes op ifm. ansøgningstidspunktet.	Ventetid – ca. 4-6 måneder	Borger ringes op mhp. at aftale første møde	Der afholdes et møde i hjemmet eller hos kommunen.		Afslag kommer skriftligt Sagsbehandler ringer med besked om valg af bil og afprøvning og besøg hos opbygger	Sagsbehandler besøger sammen med ansøger forhandler og evt. opbygger for at afprøve om den valgte bil møder behov. Sagsbehandler tjekker: 1) ind og ud 2) sidde i 3) betjene 4) hjælpemidler	Digital post?	Efter bevilling er der variationer af kontaktpunkter • Forhandler • Handicare • kommune Borger underskriver slutseddel hos forhandler eller Handicare – hos handicare får man bilen med med det samme – hos. I ventetiden ringer borger selv rundt.	Borger henter bilen	
Hvad oplever borgerne	Borger er i gang med at undersøge, hvordan deres situation kan løses selv; kigge på biler, søge handicap p-skilt, overvejer muligheder, læser på borger.dk.	Selve ansøgningen virker ikke til at give kvaler	Borgeren føler sig godt behandlet. Borger oplever at ansøgningen altid suppleres af en telefonsamtale på en af fig. 3 måder; <ul style="list-style-type: none">• Ringer selv inden• Ringer imens de udfylder• Ringes op af sagsbehandler	Borgere venter på svar. Flere ringer og skriver for at høre nyt undervejs, men forstår ikke, hvad det vil sige i tid, at nogen er foran dem.		Afklaring af behov Mødet afhænger af borgers situation <ul style="list-style-type: none">• Evt. aftale om lægeerklæring, kørebog (log), gangtest mm.• Gangtest• Gennemgår ansøgning	Nogle venter yderligere på andre processer – anmærkning i kørekort fx Nogle til køretest hos handicapbilist-center Ventetid er præget af håb - men i værste fald afmægt, frustration og vrede.	Ved afslag: stor skuffelse Ved godkendelse: fokus på bil ikke afgørelse	Borger prøver og se bilen for første gang – dvs det nu bliver meget konkret.	Nogle borgere får bevilget en anden bil efter afprøvning.	Nogle oplever at skulle være bindeled mellem kommune, forhandler og handicare.	Borger føler ikke, der er helt informeret om vedligehold.	
Findings	Erkendelsen om behovet for bil kommer ikke pludseligt. Ofte har borgeren selv været i gang med at undersøge muligheder, så behovet accelererer henimod ansøgningstidspunktet. I retrospektiv undrer flere sig over, at de ikke er blevet præsenteret for	Borger oplever at løsningen er nem at bruge, men kriterierne er svære at finde ud af – og opleves derfor arbitrære og uigennemsigtige. Mange søger med en følelse af, om heldet er med dem.	Sagsbehandlere bruger meget tid på at informere ved ansøgningstidspunktet. Information, der tilsyneladende går tabt i det efterfølgende forløb. Ofte ændres ansøgningen ifm. denne telefonsamtale. Fx fra	Rigtigt mange ansøgere har en accept af at der går så lang tid. Dette er blevet afstemt. Det følges dog stadig hårdt for mange, fordi man har ventet med at ansøge til behovet virkelig var der –		Undring: dette møde fylder ikke så meget i interviews Nogle sidder med spørgsmål, der ikke er besvaret - fx økonomi.	For nogle bliver sagen yderligere langstrakt på dette tidspunkt – fx vente på anmærkning i kørekort, ny læge-erklæring..	Borgere venter på en bil – ikke en afgørelse. Vedr. afslag: Afslag bliver altid anket. Sagsbehandler sender i afgørelsen	Afgørelsen har ikke en betydning – BILEN har en betydning. Mange specifikke ønsker til bil kommer frem nu. både valg af bil og økonomi bliver	Sagsbogen fylder mindre end den konkrete proces vedr. afprøvning og bil – derfor	Der er uklarhed, om hvem der har bolden i denne del af processen. Igen: Processen vedr. klausulering, gældsbrief, afdrag osv. Fylder tilsyneladende	Ønske om information, der følger bilen, - fx om årligt service af lift.	

Hvad skal brugerrejsen bruges til?

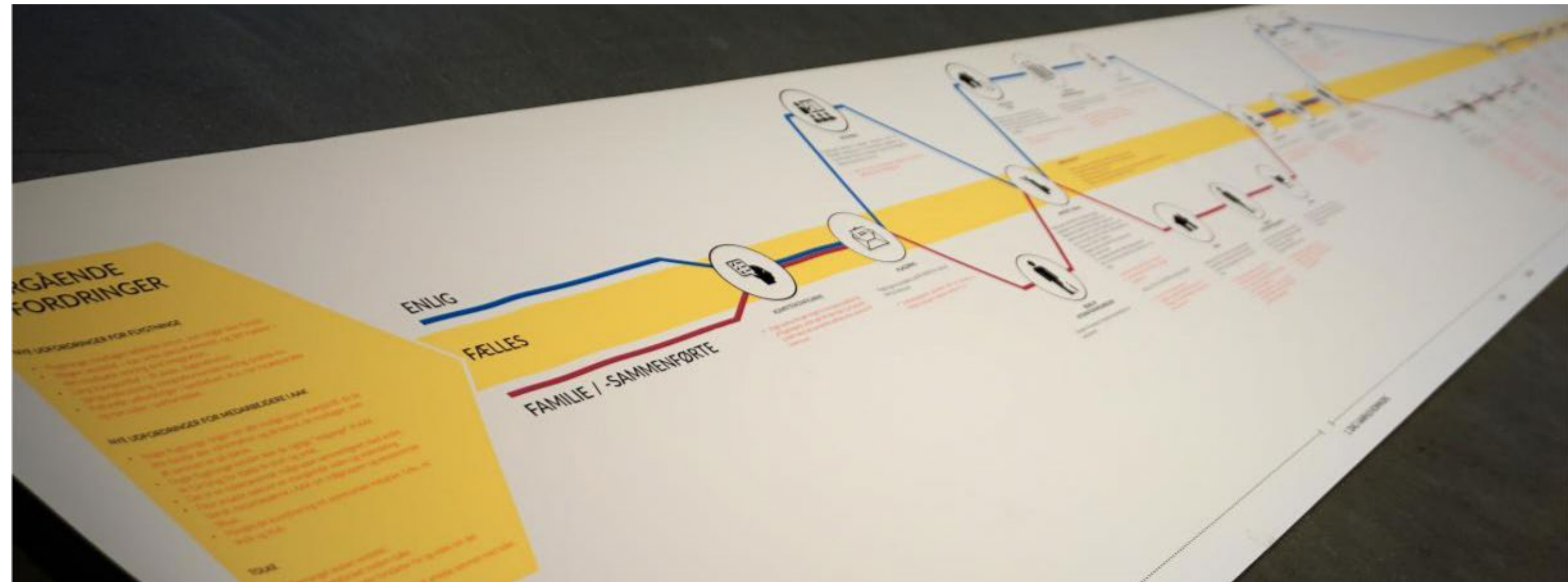
Det er afhængigt af opdraget og projektet.

- Et fysisk produkt
- En online service
- Kommunikationsmateriale
- En rapport med indsigter til videre drøftelse
- En hybrid af løsnigner til en ny brugerrejse

Kompleksitet



Til strategisk overblik







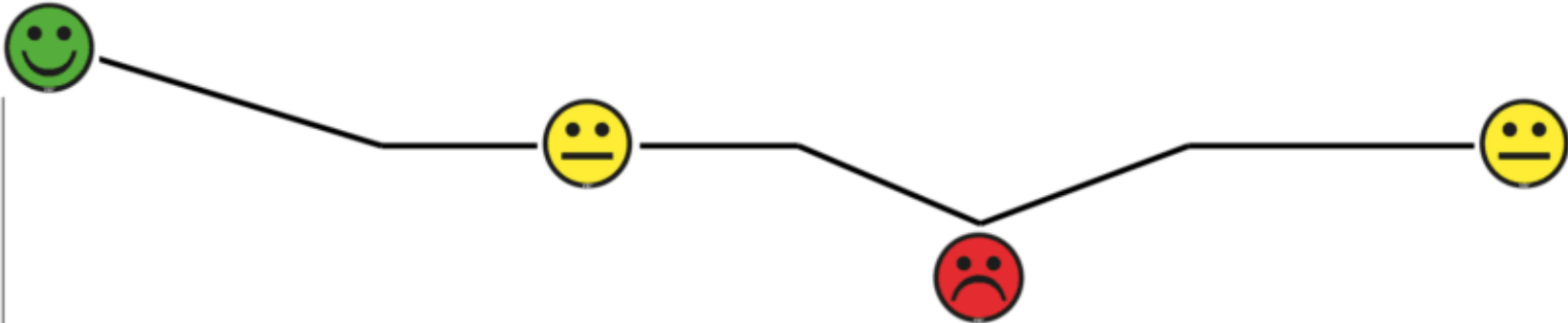
[→ Nulstil alle spørgsmål](#)

Din guide

Du kan altid redigere dine svar længere oppe på siden.

Det, du altid skal huske

- + Oplys kommunen om flytning til udlandet
- + Undersøg konsekvenserne ved din flytning
- + Styr på Digital Post
- + Husk MitID - og et MitID i reserve
- + Opsig abonnementer og udmeld dig fra foreninger
- + Tjek på dit pas
- + Anmod PostNord om at eftersende din post
- + Luk boligen i Danmark ned og husk boligstøtten

	Første kontakt 	Første møde 	Første arbejdsgruppemøde 	Medlemskab 
Behov – hvad har medlemmet brug for?	Samvær med ligestillede om jobsøgning.	Oplevelsen af et fællesskab med ligestillede.	Afklaring af, hvad det, han/hun kan, kan bruges til.	Samvær med ligestillede om jobsøgning.
Berøringspunkt – hvordan er medlemmet i berøring med foreningen?	Personlige kontakter, aviser, nettet, aktører i jobsøgningssystemet, mail, telefon.	Torsdagsmøde.	Arbejdsgruppemøde.	Torsdagsmøder og arbejdsgruppemøder.
Tanker – hvad tænker medlemmet på dette tidspunkt?	"Jobkonsulenten forstår ikke vilkårene for min jobsøgning."	"En masse snak. Jeg ser potentialet for et netværk, men ser det ikke udfoldet."	"Er jeg mon velkommen her? Det virker noget indforstået."	"SEAA gør ikke for alvor en forskel i min hverdag."
Handlinger – hvad foretager medlemmet sig?	Hører om, fatter interesse for og tager kontakt til SEAA.	Deltager i torsdagsmøde. Lytter.	Deltager i arbejdsgruppemøde. Observerer og lytter.	Deltager i torsdagsmøder og i en arbejdsgruppe.
Oplevelse – hvordan er medlemmets overordnede oplevelse af foreningen?				
Anbefalinger til SEAA	SEAA's hjemmeside skal tale direkte til de potentielle ansøgere og give ex på, hvordan de kan være aktive i foreningen, og hvad de får ud af det.	Skab mere dialog på møder. Eksperimentér med nye indslag og mødeformer. Hjælp medlemmerne til at udveksle erfaringer m.m.	Lav en køreplan for, hvordan nye medlemmer bydes velkommen i arbejdsgruppen, og hvordan de kommer med i gruppens arbejde fra dag 1.	Tydeliggør SEAA's formål og prioritér aktiviteter herudfra. Skab mere dialog, også på et organisatorisk plan, og invitér arbejdsgivere med.

Et serviceforløb

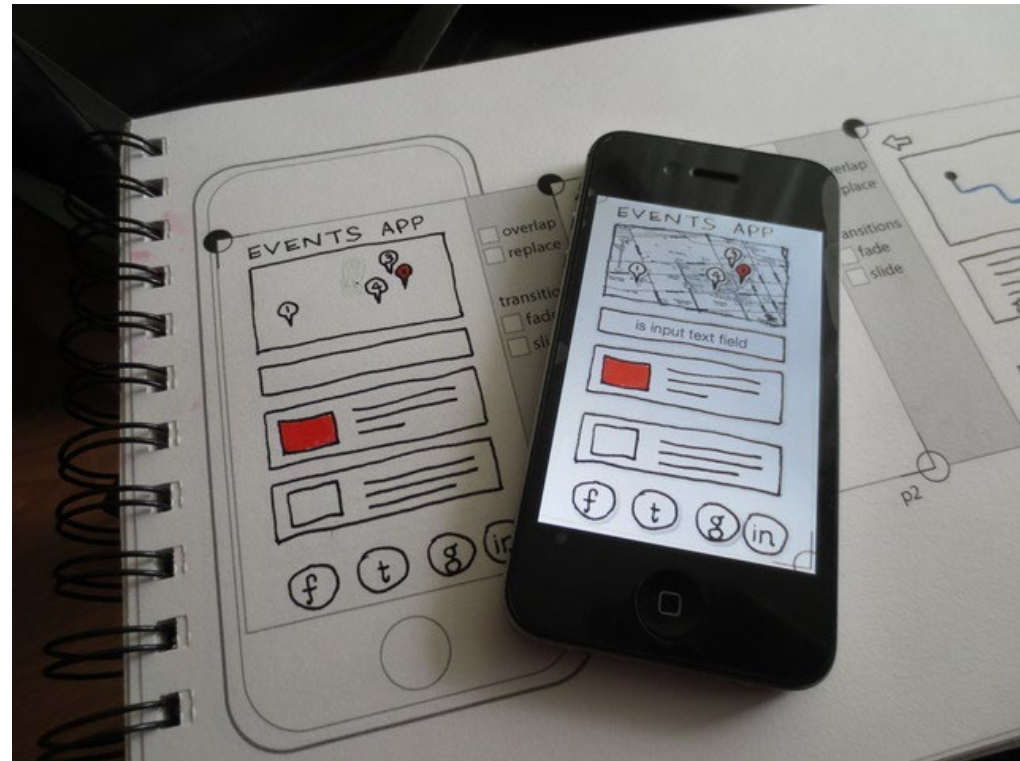
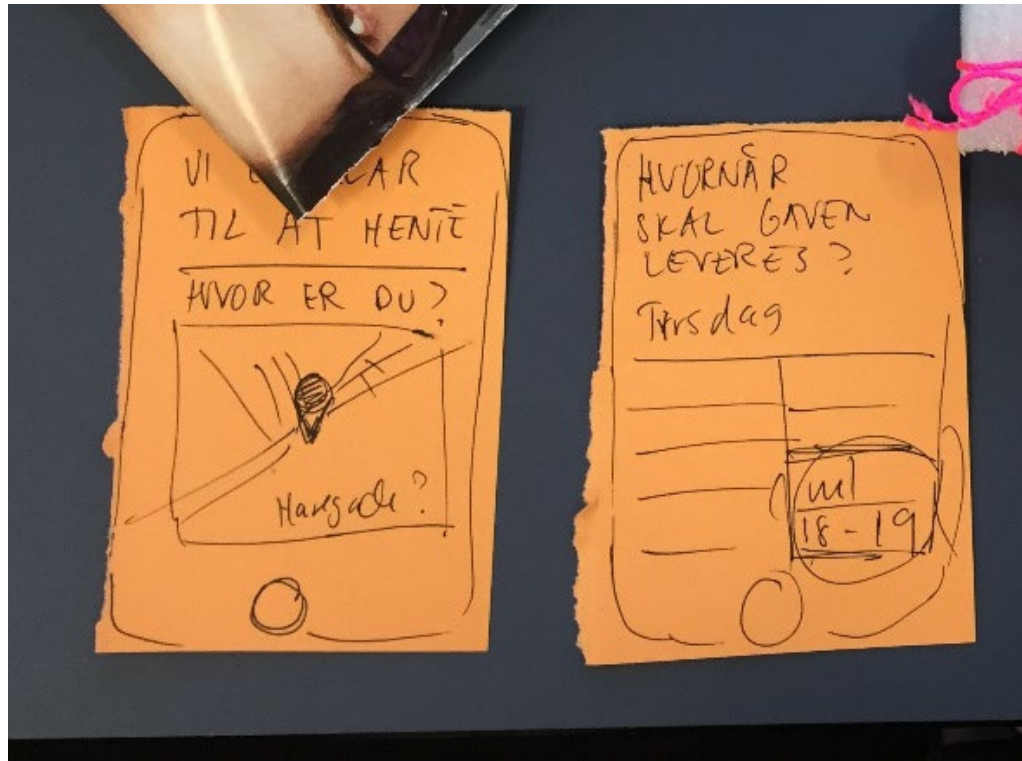


Marie Hartman

Designer, Designer

is organised around the patient.

Idéerne skal skabes tæt på virkeligheden. Test med prototyper.



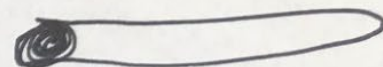
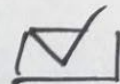
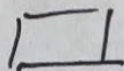
SAMTYKKE TIL AT
HENTE
OPLYSNINGER FRA

KOMMUNEN
MÅ GERNE
INDHENTE OPL.

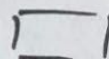
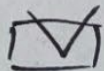
JEG IND-
HENTER
SELV
OPLYSNINGER

GÆLDENDE
1 GANG | 3 MDR

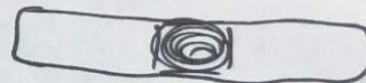
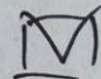
EGEN LÆGE



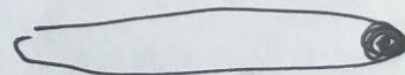
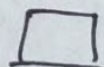
OPTIKER



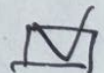
TANDLÆGE



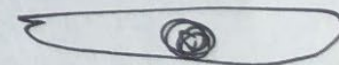
FODBEHANDLER



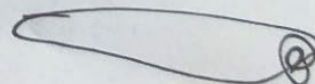
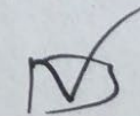
x x x x



x x x x



x x x x



ERE

4

LUK VINDUE

Hvorfor beder vi om dit samtykke?

Kun du kan godkende, at vi henter oplysninger om dine forhold hos f.eks. din læge. Det gør du ved at give samtykke.



Hvad er et samtykke?

Et samtykke er din tilladelse til, at kommunen må indhente oplysninger om dine forhold hos andre myndigheder og aktører. Læs mere



Hvad sker der, hvis jeg ikke giver samtykke?

I stedet for at lade kommunen indhente oplysninger om dine forhold hos andre myndigheder og aktører, kan du vælge selv at indhente de nødvendige oplysninger. Læs mere



Hvor længe gælder mit samtykke?

Dit samtykke gælder kun i forbindelse med behandling af den specifikke ansøgning. Læs mere



Hvad betyder mit samtykke for min ansøgning?

Hvis kommunen mangler oplysninger, kan det have betydning det svar, du får på din ansøgning. Læs mere

6



HJÆLP

Tak for din ansøgning

Vi har modtaget din ansøgning om plads i sportsklasse.

Kommunen vil nu behandle din ansøgning, og du kan forvente svar inden for 4 uger. Du vil modtage svaret på din ansøgning i din e-boks.

[Se status på din ansøgning.](#)

Du har givet samtykke

I forbindelse med din ansøgning har du givet samtykke til, at kommunen må indhente oplysninger om dine forhold fra

din nuværende skole	Gyldighed: 1 gang	træk tilbage
din idrætsklub	Gyldighed: 1 gang	træk tilbage
det specialforbund, din idrætsgren er en del af	Gyldighed: 3 mdr.	træk tilbage

Vi behandler dine oplysninger fortroligt og opbevarer dem sikkert, og vi sletter dem, når vi er færdige med at behandle din ansøgning.

Du kan se en oversigt over alle dine aktive og passive samtykker ved at logge på [Borger.dk](#).

Denne kvittering er også sendt til din e-boks.



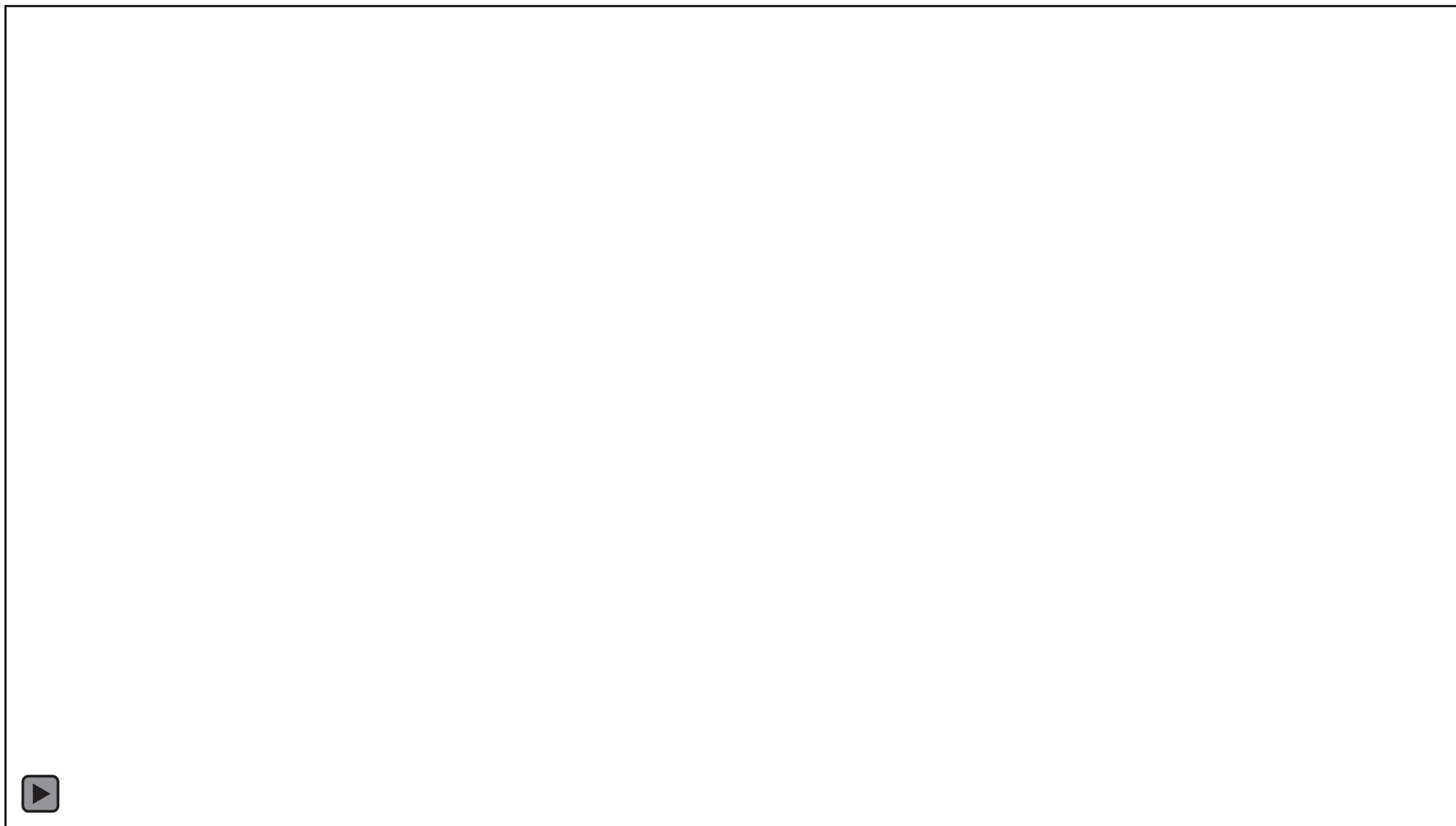
Hent som pdf



Print

AFSLUT

Adfærd er afgørende



Tak for i dag.