

Användar- eller patientresa

Inledning

Användarresa, patientresa eller personcentrerad processkartläggning (PCP) är en metod för att kartlägga en process där en person (kund, patient, brukare, användare etc.) är i centrum. För att skapa en användarresa behöver du ha insamlade data från användarstudier så som, intervjuer, observationer och workshops.

Genom att kartlägga vilka aktiviteter och händelser användaren utför samt vilka personer och omgivning användaren interagerar med kan man öka förståelsen för helheten och användarens behov. Användarresan är ett bra verktyg för att säkerställa att man löser rätt problem. Det är viktigt att den framtida lösningen inte baseras på egna antaganden utan på verkliga händelser.

Metoden kan användas till att

Skapa förståelse för användarens upplevelse.

Synliggöra de steg användaren går igenom i en process eller användandet av en tjänst

Upptäcka mönster och samband som utgör problem eller flaskhalsar i dagsläget

Identifiera nya eller bortglömda användarbehov

Visualisera och sammanställa fakta om användaren om des upplevelser

Skapa underlag för att kommunicera kring användare

Utförande

1. Innan ni börjar fundera kring följande:

- Vem är målgruppen/användaren? Vad för huvudaktivitet (huvudaktivitet kan tex vara att boka en tid för patientbesök.) vill ni titta på?
- Vilka frågor önskar ni få svar på? Vilka problem hoppas ni kunna tydliggöra?

Exempel

Användaren: Patient

Huvudaktivitet: Få tid hos ortoped.

Frågor önska vi få svar på: Vilka steg måste patienten ta för att få sin tid?

Vilka problem hoppas vi kunna tydliggöra: Svårigheter för patienten vid bokning, finns det något som komplicerar processen?



2. Använd mallen som visas nedan som stöd i arbetet med användarresan och lägg in information under de olika överskrifterna. [Mall användarresa](#).

Aktiviteter och händelser

Skriv ner de steg användaren går igenom/utför för att nå önskat resultat. Använd post-it lappar och skriv ner alla aktiviteter och händelse ni kommer på för att sedan kategorisera vad som sker (innan/under/efter) aktivitet och händelse. Skriv in aktiviteterna under respektive rubrik i mallen.

Aktörer

Punkta upp vem eller vilka aktörer och yrkesgrupper användaren interagerar med (innan/under/efter).

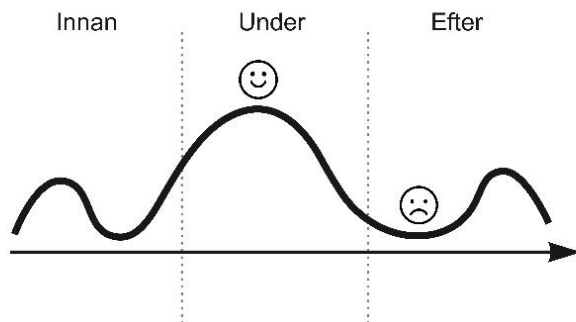
Emotionella reaktioner

Försök beskriva användarens känslor och upplevelser för varje aktivitet. Är upplevelsen positiv/negativ? Vad känner/ tänker användaren? och hur reagerar/agerar den beroende på situation? Beskriv med ord.

Känslokurva "toppar och dalar"

Försök identifiera toppar och dalar relaterat till de känslor användaren kanske upplever. Det kan vara både positiva och negativa ögonblick längs känslokurvan ofta i moment när något oväntat sker eller när användaren behöver fatta svåra beslut.

Hur känner sig användaren glad eller ledsen? Sätt ut punkter för "toppar och dalar" för vajer aktivitet och försök rita ut den tänkta känslokurvan i mallen.



Insikter

Här skriver ni citat eller andra oväntade aspekter/beteenden som användare gör men kanske inte tänker på själv

Att tänka på: All insamlade data som ligger till grund för användarresan ska komma från användarsamverkan som exempelvis intervjuer eller observationer, inte antaganden eller beskrivningar av hur det ska fungera.

Det är svårt att täcka in allt i en användarresa, bättre då att göra flera för att undvika att den blir för generell. Viktigt att alltid utgå från en specifik frågeställning när ni gör en användarresa (t.ex. få tid hos ortoped)

Mall Användarresa

	Före	Under	Efter
1. Aktiviteter & händelser			
2. Aktörer (interagerar med användaren)			
3. Emotionella reaktioner (användarens tankar och känslor)			
4. Känslokurva (toppar & dalar)	☺ ☹		
5. Insikter	"citat" något oväntat	"citat" något oväntat	"citat" något oväntat

[Mall användarresa](#)

Om dokumentet och innovationsprocessen

Detta dokument är en del av innovationsprocessen för hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen. Mer information finns på [Innovationsplattformens webbsida](#) under innovationsprocess. För synpunkter och förslag på förbättringar, kontakta innovationsplattformen@vgregion.se