

Brukerreisen

B Brukerreisen er en metode der du ser og opplever biblioteket og bibliotekets tjenester med bibliotekbrukerens øyne. Formålet med en brukerreise er å få kartlagt den samlede «reisen» innbyggeren gjennomførte i møte med dere; de handlingene og tjenestene han eller hun utførte og benyttet hos dere.

Ved å beskrive alle **kontaktpunktene** mellom brukeren og tjenesten, vil dere få et overblikk over brukerens handlinger og opplevelse med tjenesten. Med dette overblikket får dere innsikt i brukerens nåværende praksis. Det kan gjøre at dere klarer å identifisere utfordringene med tjenesten og gi dere ny innsikt og en større forståelse av hvordan tjenesten kan utvikles.

En brukerreise vil også konkretisere hvilke andre aktører innbyggeren opplever som en del av «reisen». Den vil dermed si noe om hvem biblioteket potensielt kan samarbeide med for å utvikle og forbedre tjenesten.

Kontaktpunkt

Et kontaktpunkt er ethvert berøringspunkt mellom brukeren og de tjenestene, menneskene, systemene og produktene som brukeren benytter eller blir påvirket av på «reisen». Det kan for eksempel være i møte med gjenstander som bøker, møbler, skilt og nettsider og det vil være i møte med mennesker, ansatte og andre som blir en del av «reisen».



DU TRENGER

- Et problem, et spørsmål, en tjeneste du ønsker å få større innsikt i
- En samtykkeerklæring
- Et stort ark
- Post-it-lapper i tre forskjellige farger
- Penner
- Eventuelt lydopptaker
- Eventuelt kamera
- 0,5–2 timer



METODE

Planlegg brukerreisen

1. Vær klar på hvilket spørsmål/problem og hvilken tjeneste dere ønsker større innsikt i.
2. Tenk igjennom hvor det vil være best å gjennomføre brukerreisen.



Tips!

Når du har blitt trygg på å lede brukerreiser, kan du vurdere å invitere deg hjem til innbyggeren. Å gjennomføre en brukerreise i folks hjem, kan gi et mer nyansert bilde av hvem innbyggeren er.



3. Kontakt den/de personene du mener kan gi deg ny kunnskap og overraskelser rundt tjenesten, problemet eller spørsmålet du ønsker å belyse.

Tips!

En brukerreise gir dere innsikt i én innbygger sine opplevelser og handlinger. Andre innbyggere kan oppleve den samme tjenesten på forskjellige måter. Derfor kan det være lurt å få innsikt i flere innbyggers opplevelser av tjenesten.



Gjennomfør brukerreisen

4. Gå igjennom, bli enige og underskriv samtykkeerklæringen.
5. Sett deg ned med innbyggeren og tegn en tidslinje på et stort ark. Tidslinjen skal strekke seg fra før innbyggeren kommer inn på biblioteket til etter at møtet med dere er over.

Tips!

Hvis innbyggeren synes det er ok vil det være til god hjelp å ta opp samtalen.

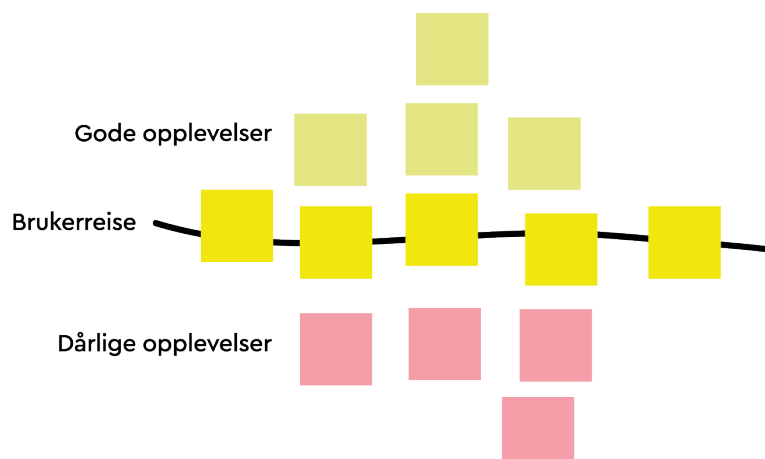


Tips!

Det kan være svært nyttig å vite hvilke handlinger som utløste at brukeren oppsøkte dere. Det er også nyttig å vite hvilke handlinger besøket utløser i etterkant av møtet med dere. Derfor kan en god start være at du begynner med å spørre: «Hva fikk deg til å oppsøke biblioteket i dag?» og «Hva skjedde så?»



6. Snakk med innbyggeren og marker kronologisk alle kontaktpunktene med post-it-lapper:
 - Spør og kartlegg brukerens handlinger: Hva gjorde brukeren? Sett disse gule post-it-lappene på tidslinjen.
 - Spør og kartlegg brukerens opplevelser før, under og etter handlingene – Hva opplevde brukeren: Hva var gode opplevelser? Hvordan og hvorfor var det gode opplevelser? Sett disse grønne post-it lappene over tidslinjen. Hva var dårlige opplevelser? Hvordan og hvorfor var det dårlige opplevelser? Sett disse rosa post-it lappene under tidslinjen.



Tips!

Tre gode spørsmål du kan stille gjennom hele brukerreisen er:

- Hva skjedde etterpå?
- Hvordan gjorde du det?
- Hvordan opplevde du det?



7. Avslutt brukerreisen med at du sammen med innbyggeren går igjennom alle kontaktpunktene du har skrevet ned. Er det noen kontaktpunkter brukeren har glemt? Diskuter de kontaktpunktene du finner mest interessante. Kanskje innbyggeren har noen forslag til hvordan noen av de dårlige opplevelsene kunne vært løst?

Reflekter over det du har hørt og sett

8. Sett deg ned og systematiser det innsamlede materialet du har fått. Reflekter over:

- Hva har jeg lært i dag?
- Hva vet jeg nå som jeg ikke visste før brukerreisen?
- Hva er annerledes enn jeg trodde?
- Hvilke andre aktører opplevde brukeren som en del av reisen?
- Hva er det jeg fortsatt ikke forstår?
- Hva gikk jeg glipp av?

Refleksjonene vil gjøre deg klokere på veien videre og hva som er neste skritt; Trenger dere ytterligere undersøkelser eller har dere fått god nok innsikt til å gå i gang med forbedringen av tjenesten?



REFLEKSJON

- I hvilke sammenhenger tenker du at det gir mening å gjennomføre en brukerreise?
- Hva har du fått ut av prosessen?



UTFORSK

- <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/utviklingsprosjekter/klarsprak--involver-brukerne-og-mal-effekten/kartlegge-status-og-forbedringspotensial/kartlegg-brukerreisen/>
- <https://innovation.sites.ku.dk/metode/brugerrejse>