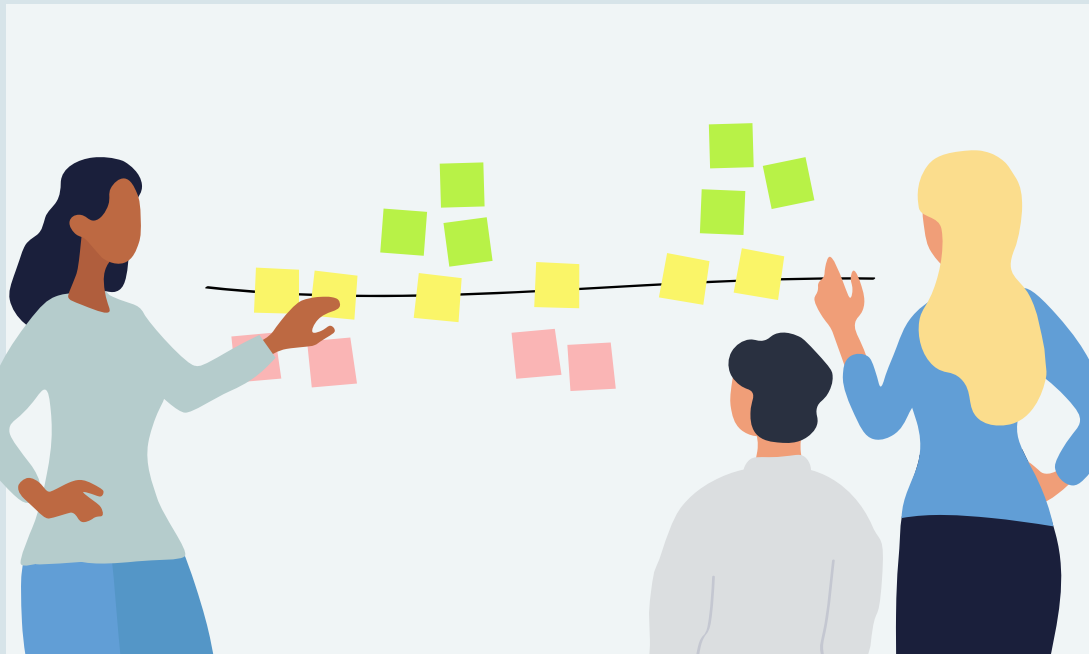


Startpakke for samskaping

Ta brukerenes perspektiv:
Brukerreisen



Ta brukerens perspektiv:

Brukerreisen

Brukerreisen er en metode der du ser og opplever biblioteket og bibliotekets tjenester med publikums øyne. Formålet med en brukerreise er å kartlegge den samlede «reisen» innbyggeren gjennomfører i møtet med dere; de handlingene og tjenestene han eller hun utfører og benytter.

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

Denne oppgaven heter brukerreise, men det er ikke noe krav at personen skal være bruker av bibliotekets tjenester. Du kan gjøre denne oppgaven også med personer som ikke kjenner biblioteket fra før. Du kan teste innbyggernes opplevelser både i bibliotekets digitale kanaler og i det fysiske bibliotekrommet. 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 innbyggeren 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 (Last ned vedlegg under fanen «Materials»)
- Et stort ark
- Post-it-lapper i tre forskjellige farger
- Penner
- Eventuelt lydopptaker
- Eventuelt kamera
- 0,5–2 timer

Avslutt brukerreisen med at du sammen med innbyggeren går igjennom alle kontaktpunktene du har skrevet ned. Er det noen kontaktpunkter han eller hun 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

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?