

BRUGERREJSEN

KONCEPTIDÉ

*HVAD?
Beskrivelse af
produktet/service.*

BRUGSKONTEKST

*HVOR/HVORNÅR?
Beskrivelse af sted, tid,
arbejdsgang og kontekst.*

BRUGEREN

*HVEM?
Beskrivelse af brugeren
eller brugergruppen.*

SUPPORT

*HVEM/HVAD?
Personer/teknologi, der støtter
brugen af produktet/service.*

FØR

START

MÅL

SLUT

EFTER

*Hvad sker der før brugeren
kommer i kontakt med
produktet/service?*

*Hvad får brugere til
at vælge, at tage
produktet/service i
brug?*

*Hvad er brugerens
mål/formål ved at bruge
produkt/service?*

*Hvad får brugere til
at afslutte brug af
produkt/service ?*

*Hvordan er brugerens
situation efter brug af
produkt/service?*

*Hvordan opstår behovet for
at bruge produkt/service?*

*Hvordan kommer brugeren
fra start til at nå sit mål?*

*Hvad sker der efter opnået
mål og hen mod afsluttet brug?*

*Hvordan ved brugeren at
målet er opnået?*