

INDSIGTEN skal hjælpe dig til at strukturere din viden om brugerne. På baggrund af dine undersøgelser skal du lave karakterprofiler for de vigtigste brugertyper i dit projekt.

Du skal lave et ark pr brugertype. Giver et felt ikke mening for din brugertype så spring det over. En brugertype kan eksempelvis være: enlig mor, sagsbehandler eller ressourcestærk pensionist.

VIL HELST HAVE EN SERVICE DER ER

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effektiv	Grundig	Empatisk	Enkel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Upersonlig	Personlig	_____	_____

DERES FORETRUKNE KANAL

Web		Brev	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BRUGER LIDT	BRUGER MEGET	BRUGER LIDT	BRUGER MEGET
Telefon		Personlig	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BRUGER LIDT	BRUGER MEGET	BRUGER LIDT	BRUGER MEGET

VIGTIGSTE NEDSLAG OG HUMØR

Hvad er brugertypens vigtigste NEDSLAG i forløbet, før, under og efter kontakten med kommunen - og hvordan påvirker kontakten brugertypen?

FØR BRUGEN AF SERVICEN



UNDER BRUGEN AF SERVICEN



EFTER BRUGEN AF SERVICEN



BRUGERTYPEN SIGER ALTID

Fordi

HVAD ER DERES BEHOV?

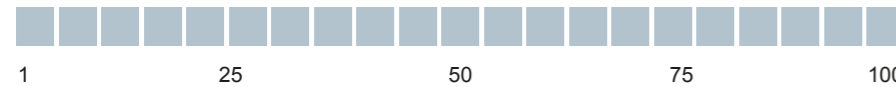
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selvbetjening						Personlig hjælp					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overblik						Dybdegående					

BRUGERTYPENS PRIMÆRE PROBLEM

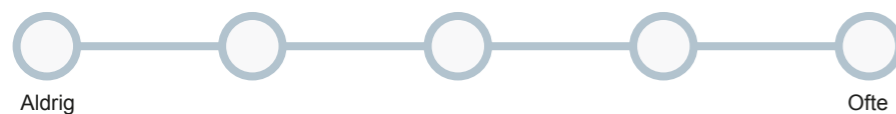
BRUGERTYPEN

BESKRIV BRUGERTYPEN

ALDER



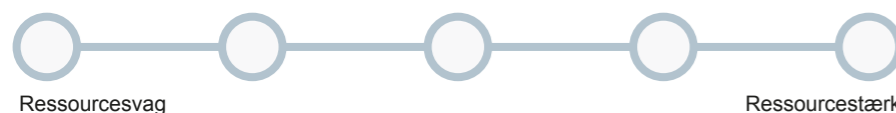
KONTAKTHYPPIGHED



IT-KOMPETENCER



BRUGEREN ER



LAV EVENTUELT SELV EN SKALA HER, DER UNDERSTØTTER DIN INDSIGT



LAV EVENTUELT SELV EN SKALA HER, DER UNDERSTØTTER DIN INDSIGT



SERVICES DE SYNES FUNGERER GODT

(f.eks. MobilePay, tekst-tv, lokalaviser, Facebook, Borger.dk, borgerservicecentret)

1

3

2

4

TÆNK OVER / HUSK



Dine brugertyper skal være præcise uden at være personlige, men overvej om et foto kan give et konkret billede af brugertypen. De skal være til at "snakke med" for du skal bruge dem senere når der skal tænkes i løsninger.

NÆSTE METODE

METODE NR.3: SERVICEREJSEN



Du er nu klar til service-rejsen. I næste metode skal du gå mere i dybden med hvordan dine brugertyper oplever jeres service.