

User journey

In kaart brengen hoe gebruikers je diensten ervaren, over alle contactpunten heen, zorgt ervoor dat je efficiënt pijnpunten kunt opsporen en verbeteren.

- 1 Vertrekpunt en bestemming
- 2 **Gebruikers en hun noden**
- 3 Verbanden en inzichten
- 4 Experimenteren en leren
- 5 Focus op impact

Duur oefening

2-3 uur

Aantal mensen

3 tot 5 personen

Wat heb je nodig

- Whiteboard of groot vel papier
- Post-its
- Markers

Waarom deze tool gebruiken

De user journey verplicht ons te kijken vanuit het perspectief van de gebruiker. Door de hindernissen die de gebruiker tegenkomt in de interactie met onze service weg te nemen, kunnen we haar of zijn ervaring sterk verbeteren.

Enkel door de volledige user journey van de gebruiker in kaart te brengen—van begin tot eind en over verschillende contactpunten heen—kunnen we die hindernissen identificeren.

Vorbereiding

Bepaal welke user journey je wilt behandelen. Als overheidsinstantie bied je waarschijnlijk verschillende diensten aan. Kies een specifieke case voor deze workshop. Wil je meerdere journeys behandelen, organiseer dan meerdere workshops.

Voorbeelden van een user journey:

- Een gebruiker vraagt een uittreksel van de geboorteakte aan,
 - Een gebruiker betaalt een verkeersboete of
 - Een gebruiker raadpleegt de gegevens in verband met het pensioen. Verzamel vooraf de relevante beschikbare gegevens: resultaten uit bestaand gebruikersonderzoek, rapporten van het contact center, cijfers uit Google Analytics...
- De template dient enkel als voorbeeld. Tijdens de workshop werk je op groot formaat zodat iedereen zich betrokken voelt: voorzie een whiteboard of een groot vel papier tegen de muur. Schrijf de titel van de gekozen user journey op en breng alvast de horizontale 'swimlanes' aan.



User journey

Uitvoering

- 1 Vertrek vanaf het toegangspunt waar jouw gebruiker in aanraking komt met jouw dienst of product. Er kan meer dan één toegangspunt zijn. Noteer alle toegangspunten in de linkerkolom.
- 2 Plaats elke stap die de gebruiker onderneemt om door jouw dienst te navigeren op de user journey tot zij of hij het doel heeft bereikt. Stappen binnen hetzelfde kanaal komen in dezelfde horizontale lijn. Hou de digitale en niet-digitale kanalen gescheiden.
- 3 Beschrijf kort wat in elke stap gebeurt zodat ook mensen die nu niet deelnemen aan de workshop de journey later kunnen begrijpen.
- 4 Markeer alle stappen waar de gebruiker problemen ondervindt. Voorafgaand gebruikersonderzoek kan hierbij helpen. Iemand van de service desk of iemand die aan het loket zit kan vaak zeer goed de pijnpunten aanduiden.

Verwerking

- Tijdens de workshop is het vaak moeilijk om een nette versie van de user journey te maken. Teken daarom na de workshop het resultaat nog eens mooi uit. Dat kan opnieuw op papier of digitaal. Hang de nette versie op op kantoor. Het stimuleert gesprekken over de gebruikerservaring van je gebruikers.
- Maak een lijst van alle pijnpunten die op de user journey staan. Als je de problemen kunt prioriteren, is dit de start van je roadmap.