

EN GUIDE TIL BRUGERREJSERNE

DEN STUDERENDE I CENTRUM – Maj 2023



EN GUIDE TIL BRUGERREJSER

DEN STUDERENDE I CENTRUM

BAGGRUND

HVAD ER *DEN STUDERENDE I CENTRUM*?

- *Den Studerende i Centrum* er en strategisk tilgang og metode til at udvikle services til studerende, der tager udgangspunkt i de studerendes behov.
- I AU's kvalitetspolitik opstiller vi mål for at understøtte det rigtige studievalg, at give alle studerende en god start på studielivet, at udbyde uddannelser med en klar sammenhængende struktur, at tilbyde studerende et inspirerende lærings- og studiemiljø og meget mere.
- For at opfylde disse mål har AU's studieadministration systematisk fokus på at sætte studerende i centrum, når vi udvikler vores services.
- Studieadministrationens mål er at understøtte gode studieforløb for alle studerende på Aarhus Universitet.
- *Den Studerende i Centrum* er udarbejdet i regi af 'SIS-projektet' på AU, 2022-23.

STRATEGISK TILGANG

1. Vi designer og udvikler services ud fra de studerendes behov
2. Vi understøtter en meningsfuld og sammenhængende oplevelse af studieforløbet
3. Vi stræber efter den rette interaktion gennem personlig og digital kontakt med de studerende

ARBEJDSPRINCIPPER

1. Vi inddrager altid de studerende, når vi udvikler services.
2. Brugerrejserne er fundamentet for vores arbejde.
3. Når vi udvælger indsatser, er effekten for de studerende afgørende.
4. Vi arbejder sammen på tværs for at skabe holdbare, helhedsorienterede løsninger.
5. Vi tænker på tværs for at sikre en nem og logisk navigation for de studerende.

BRUGERREJSER

HVAD ER BRUGERREJSERNE?

- Brugerrejser er en **visuel** og **kronologisk fortælling** om de **studerendes spørgsmål, udfordringer** og **behov** i forskellige situationer i løbet af deres studietid på AU
- Brugerrejser er et **redskab** til at udvikle studenterrettede løsninger og services.

METODE OG DATAGRUNDLAG

Brugerrejserne er baseret på **semistrukturerede interviews med studerende** (n=42), **semistrukturerede interviews med studieadministrativt personale** fra fakulteterne (n = 9, inkl. medarbejdere fra vejledning, studieinformation, undervisning og eksamen), samt analyse af data fra **studievejledningens henvendelsesstatistik**.

HVORFOR ARBEJDE MED BRUGERREJSER?

- Brugerrejsers primære formål at give **forståelse** og **empati** for studerendes oplevelser på AU.
- Ofte kan vi som medarbejdere have **forskellige** og **forudfattede opfattelser** af, hvordan virkeligheden ser ud for de studerende. Ved at arbejde med brugerrejser kan vi få indsigt i de studerendes oplevelser fra deres eget perspektiv.
- Derfor anvendes brugerrejser til at skabe **alignment** og en **fælles forståelse** for, hvad de studerende oplever.
- Og gennem en fælles forståelse for deres oplevelser, kan vi langt nemmere **udvikle services**, som giver **værdi** for de studerende.

BRUGERREJSERNES OPBYGNING

Brugerrejserne er opdelt i 4 primære faser, hvoraf fasen 'Semestrene' består af tre underfaser:

1. Studievalget
2. Studiestarten
3. Semestrene
 - a. Undervisning
 - b. Eksamen
 - c. Valg undervejs
4. Afslut uddannelse

Hver brugerrejse består af to sider:

- Side 1 illustrerer de studerendes oplevelser.
- Side 2 er dedikeret til interne informationer.

BRUGERREJSENS ELEMENTER - SIDE 1

Situationer

De situationer, som de studerende typisk oplever. En situation dækker over en overordnet aktivitet (f.eks. 'Vælg studie').

Kritiske spørgsmål

De presserende spørgsmål, som de studerende søger svar på i den konkrete situation.

Interaktionspunkter

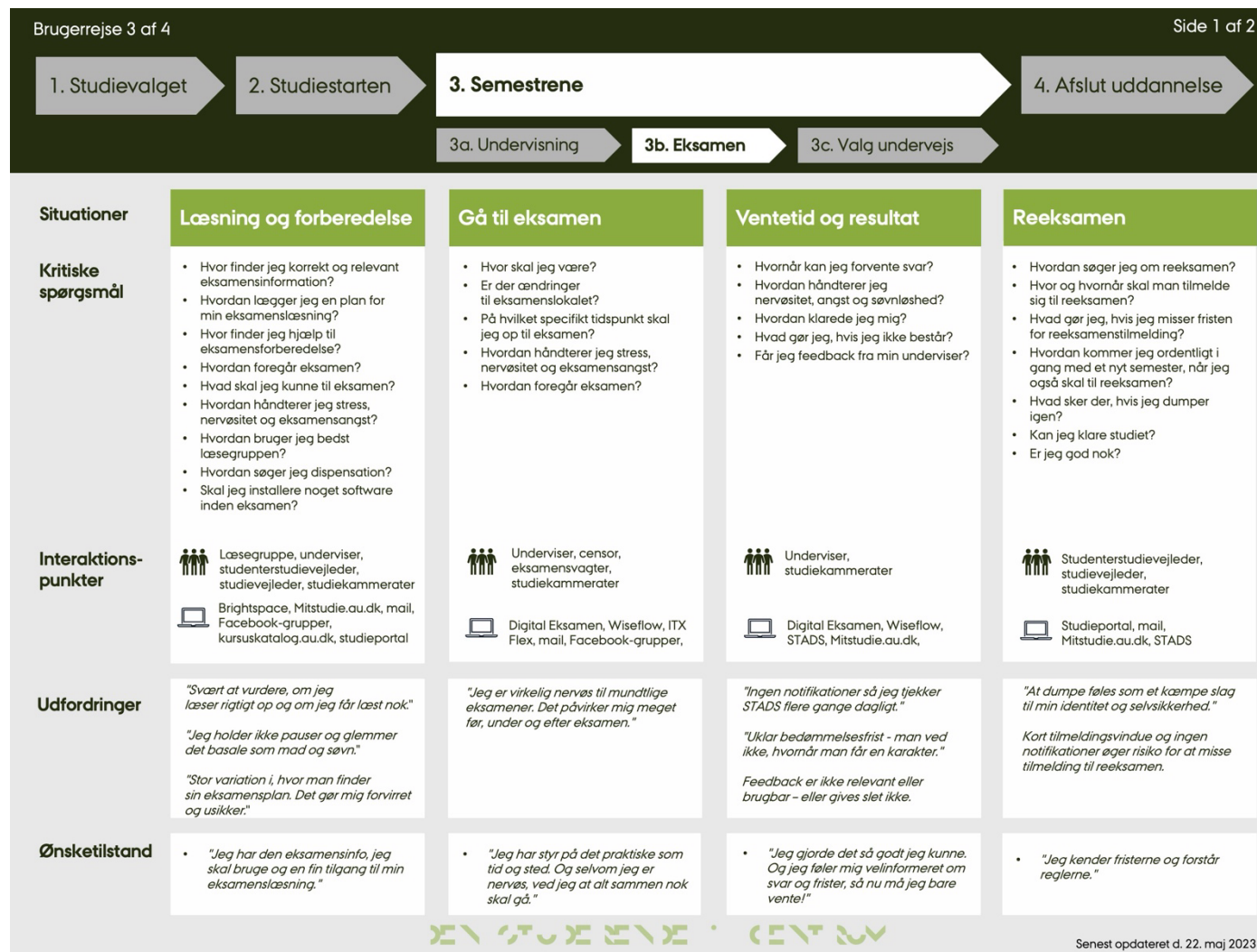
De punkter eller tidspunkter, hvor den studerende har kontakt, personligt eller digitalt, med AU eller andre i deres søgning på information, svar og/eller støtte.

Udfordringer

De primære aspekter af livet som studerende, der giver dem udfordringer.

Ønsketilstand

Den følelse, vi ønsker vi at studerende oplever i en given situation.



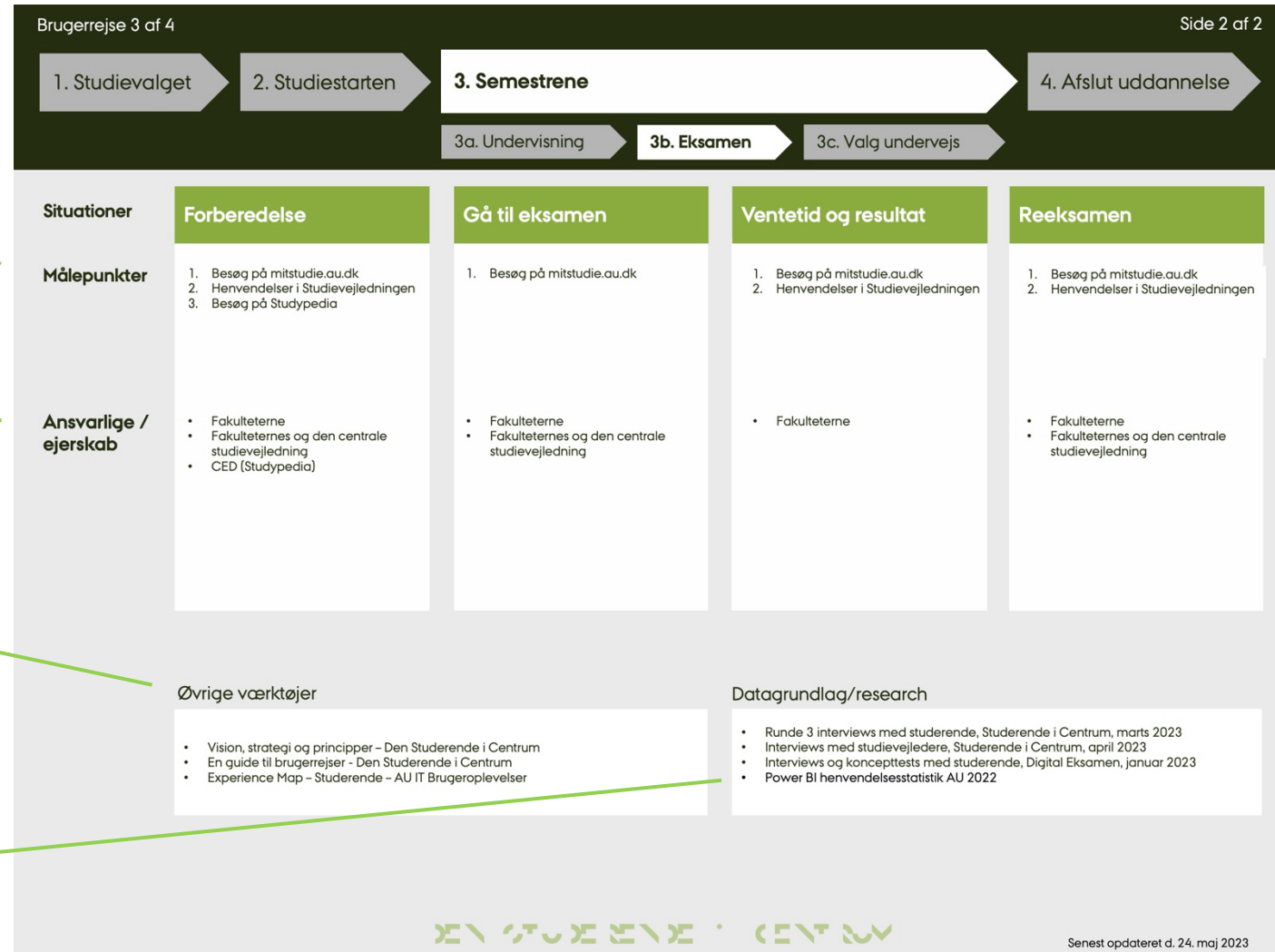
BRUGERREJSENS ELEMENTER - SIDE 2

Målepunkter
Områder, hvorpå AU kan måle og evaluere på hvor succesfulde vi er i at understøtte de studerendes behov.

Ansvarlige / ejerskab
De ansvarlige enheder og områder.

Øvrige værktøjer
Andre eksisterende værktøjer det er relevant at se på, når vi designer services til studerende.

Datagrundlag /research
Data/research, som hver brugerrejse baseret på.



SÅDAN KAN DU ARBEJDE MED BRUGERREJSER

1/ FÅ INDSIGT OG OVERBLIK

Med brugerrejserne skabes **et overblik** over de studerendes spørgsmål, interaktioner og udfordringer. Derfra kan man **arbejde i detaljen**.

- Arbejder man med et afgrænset område af de studerendes samlede brugerrejser, f.eks. hvordan man bedst giver de studerende en god og tryk studiestart, kan man dykke ned i brugerrejsen 'Studiestarten'.
- 'Studiestarten' giver indsigt i de studerendes oplevelse af, hvordan det er at starte på AU. Hvilke spørgsmål søger de svar på? Hvilke udfordringer bakser de med?
- Anvend også brugerrejsernes indsigter som afsæt til at forberede dig til interviews eller workshops med studerende, hvis du har behov for at gå endnu mere i dybden, end vi gør med brugerrejserne.

2/ BRUG TIL AT UDVIKLE IDEER TIL SERVICES

- Brugerrejser er relevante at bruge i både mindre indsatser og større projekter.
- Anvend brugerrejserne til at udvikle ideer til services, der møder de studerendes behov.
- Når vi udvikler services, er det i bred forstand. Det kan f.eks. være den personlige kontakt med studievejlederen, fysiske skilte, en ansøgningsproces, udformning af frister og deadlines, studenterrettet information eller en digital løsning.
- Helt konkret gør vi det ved at se på, hvor gode vi er til at hjælpe de studerende med at finde svar på deres spørgsmål og løse deres udfordringer.
- Når vi udvikler services, stiller vi spørgsmålene: Hvad oplever og efterspørger de studerende? Hvor godt understøtter vores processer og løsninger de studerendes behov? Hvordan bliver vi mere studenterrettede i vores udvikling af services?
- Brainstorm ideer til, hvordan vi kan blive bedre til at besvare de spørgsmål og løse de udfordringer, som de studerende oplever
- Et eksempel på en konkret situation, hvor studerende har spørgsmål og udfordringer, kunne være reeksamen. Brainstorm ideer til, hvordan vi kan blive bedre til at besvare de spørgsmål og løse de udfordringer, som de studerende oplever i forbindelse med reeksamen.

3/ GØR DINE IDEER MERE HÅNDGRIBELIGE VED AT VISUALISERE DEM

Fordelen ved at gøre dine ideer visuelle er, at du bedre kan trykteste om ideerne holder nok til, at du kan arbejde videre med dem.

Gør dem håndgribelige ved at:

- skitsere løse ideer på papir,
- lave en konceptplakat, der kort og klart illustrerer og "sælger" dit koncept,
- tegne et storyboard, der trin for trin illustrerer, hvordan den studerende "bruger" din idé
- designe en interaktiv, digital prototype, hvor man kan klikke sig fra skærm til skærm,
- lave en mock-up af en informationsside, hvor man kan læse/se informationsmaterialet,
- lave et user flow eller en visionsbrugerrejse, der kronologisk viser de trin, studerende går igennem i en ideel løsning

Tryktest dit visualiserede koncept med dig selv og med andre, f.eks. kollegaer, projektmedlemmer eller AU-medarbejdere, der har særlig viden inden for konceptets emne /område.

4/ TEST DINE IDEER MED STUDERENDE

For at finde ud af, om vores ideer overhovedet giver mening og værdi for studerende, er vi nødt til at teste dem med studerende.

Det kan måske lyde overvældende, men det behøver ikke være svært eller særligt tidskrævende. Ved at teste med studerende kan vi lære, hvad der fungerer ved vores idé og hvad der kræver ændringer.

1. **Beslut, hvad der skal testes:** Er der tale om én enkelt informationsside? Eller er det et flow eller en proces bestående af adskillige trin, aktiviteter og interaktioner?
2. **Vælg format / værktøj og byg:** Prototyper kan illustreres og testes på papir. Faktisk kan det være en fordel at teste på papir i tidlige faser af servicedesign-processen (selv hvis ideen er en digital løsning). Papir er nemlig en hurtig måde at få indhentet feedback på. Prototyper kan også bygges med digitale værktøjer som Powerpoint eller Figma. Hovedsagen er, at du får testet dine ideer.
3. **Test med studerende:** Test dine ideer med studerende og indsamle feedback. Når studerende inddrages så sørg for, at de er studerende, som På den måde er vi studentercendrede i vores udvikling af services.
4. **Observer og lær:** Sæt jer tilbage og lad de studerende vise og fortælle jer, hvad der fungerer godt og hvad der ikke fungerer godt ved ideen. Sørg for ikke at stille ledende spørgsmål.
5. **Iterer:** På baggrund af, hvad du har lært i testen, kan du lave justeringer til din prototype. Eller måske har testen vist, at du er nødt til at gå tilbage til tegnebrættet og udvikle en ny idé.
6. **Test igen:** Hvis det er nødvendigt, så test konceptet igen.

5/ FRA IDEER TIL ROADMAP MED PRIORITEREDE INDSATSER

1. **Lav en bruttoliste over alle de ideer til services**, der skal prioriteres og (potentielt set) arbejdes med
2. **Afhold en prioriteringsworkshop**. Her skal fokus være at prioritere og løse de opgaver, som møder de studerendes behov og giver dem mest værdi. Naturligvis er det i prioriteringen også relevant at se på, hvilke løsninger, der kan give gevinster og værdi for forretningen. Men fokus bør altid være de studerendes oplevelse.
3. Anvend f.eks. 'Impact & Effort Matrix' metoden til at prioritere mulighederne i workshopkontekst.
4. Placer mulighederne i rækkefølge (f.eks. i 3-årig oversigt)
5. Sørg for at have **bred repræsentation af forskellige fagligheder** i prioriteringsworkshoppen. Det hjælper med at sikre diversitet i viden og perspektiver.

TIPS

HVIS I SELV VIL LAVE INTERVIEWS MED STUDERENDE

Når I inddrager de studerende, og designer services med udgangspunkt i deres behov, kan I undersøge:

- **Situationer:** De "typiske" situationer, de studerende står i.
- **Kritiske spørgsmål:** De spørgsmål, som er mest presserende for de studerende i den konkrete situation.
- **Interaktionspunkter:** De punkter eller tidspunkter, hvor den studerende har kontakt, personligt eller digitalt, med AU eller andre.
- **Udfordringer:** De aspekter af livet som studerende, der giver dem udfordringer
- **Idéer:** Få de studerendes vurdering af, hvad den gode service består i.
- **Målepunkter:** Hvilke indikatorer kan vise, om servicen virker?

Når I planlægger research med studerende, anbefales det I at følger rådene her:

- **Rekruttering af studerende til interviews:** Vær meget specifik i udvælgelsen af studerende til interviews - inddrag dem, som situationen er helt aktuel for.

Er I f.eks. i færd med at designe en ny måde at tilmelde sig til reeksamen, så interview studerende, der for nylig har meldt sig til reeksamen.
- **Strukturering af interviews:** Udarbejd en spørgeguide med en række spørgsmål, som skal stilles. Brug personlige interviews og

åbne spørgsmål – undgå at stille ledende spørgsmål. Find og forstå de studerendes behov før I bevæger jer videre til løsninger.

- **Inddragelse i udvikling:** Inddrag de studerende i selve udviklingen af services – f.eks. til test af prototyper.
- Bidrag til videreudvikling af brugerrejserne ved at dele din research.

KONTAKT

Er du i tvivl om, hvordan du kommer i gang med at anvende brugerrejserne i dit arbejde eller har du andre spørgsmål?

Du er altid velkommen til at række ud til Brugeroplevelser, AU IT:

[Kristina Lund Hansen, UX konsulent](#)

Hvis I selv laver research inden for en brugerrejse, så del det gerne med dine kolleger. Kontakt os, og så formidler vi videre.