

Slik kartlegger du frivillighetsreisen i din organisasjon

Kartleggingen av kundereise, eller 'Customer Journey Mapping' som det opprinnelig heter, er en metodikk som er svært populær innenfor tjenestedesign. Metoden har en brukersentrert tilnærming. Ved å se møte med organisasjonen gjennom den frivilliges øyne kan man visualisere tjenestereisen, i dette tilfellet frivillighetsreisen. På denne måten kan man skape en bedre forståelse av hvordan den frivillige opplever møtet med organisasjonen og hvordan det er å være frivillig hos deres organisasjon.

Målet med dette er å kunne skape en bedre brukeropplevelse for den frivillige og øke den frivilliges tilknytning til organisasjonen.

Her er noen tips til hvordan dere som organisasjon kan utvikle en frivillighetsreise for deres frivillige:

1. Samle informasjon

Via intervjuer med ansatte i organisasjonene og informasjon de har utarbeidet får vi innsikt i hvordan den frivillige møter utfordringer også omtalt som smertepunkter og hvor de opplever mestring og glede, omtalt som lykkeblaff.

2. Illustrer frivillighetsreisen

Frivillighetsreisen kan illustreres på flere måter. En måte å gjøre det på er å sette opp en tidslinje, som illustrerer de ulike møtene den frivillige har med organisasjon fra de melder seg som frivillige til endt oppdrag. På tidslinjen markeres smertepunktene og lykkeblaffene som er registrert. Videre ser man på tiltak som organisasjon kan gjøre for å imøtekomme smertepunktene og styrke lykkeblaffene.

Phase	For frivillighetsreisen					Under frivillighetsreisen					Etter frivillighetsreisen			
Opplysninger for den frivillige	Informasjon for frivillighetsreisen	Et spørsmål om på oppdraget	Informasjon om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Måte å finne ut om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Måte å finne ut om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget
Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget
Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget
Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget
Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget
Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget
Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget
Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget
Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget	Et spørsmål om oppdraget

Slik kan en frivillighetsreise illustreres - på bildet er verktøyet [Custellence](#) benyttet.

Prospera

3. Test

Når man har tegnet opp frivillighetsreisen og kommet med tiltak for å svare på smertepunktene bør man teste. Testing kan gjøres ved for eksempel intervjuer eller fokusgrupper. Det viktige her er å se hvordan man treffer med produktet man har laget og gjøre justeringer der man ser at man ikke har fanget opp den frivilliges behov.

Gjennom bruk av metoden kan man justere og utvikle frivillighetsreisen gjennom kontinuerlig å teste, vurdere og videreutvikle løsninger.