

Fältstudier

Användarnas perspektiv



INTRODUKTION

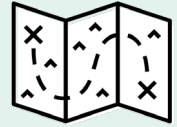
Genom att involvera tänkta användare, kunder och besökare i utformandet av en tjänst eller produkt (eller i utvecklingen av en befintlig) kan du få värdefulla kunskaper som hjälper dig att hitta inkluderande lösningar som möter verkliga behov och ger positiva upplevelser.

Korten visar enkla metoder som exempelvis kan användas för att:

- öka förståelsen för användarnas behov
- synliggöra förväntningar
- förstå hur olika personer interagerar med en befintlig lösning
- få feedback på nya idéer och lösningar
- förstå varför användarna tycker som de gör och vilka tankar, känslor och inre drivkrafter som ligger bakom
- få förståelse för upplevelsen hos olika personer



I användarens skor



Öka förståelsen för hur en plats, tjänst, produkt eller ett system upplevs genom att tänka att du **ÄR din användare och testa ett erbjudande ur hans perspektiv.**

Vem är användaren?

Börja med att fundera på vilka dina användare, besökare eller kunder är. Utgå inte enbart från den "stereotypa" kunden utan tänk att människor är olika, har olika förutsättningar, preferenser och behov.

Hur agerar dina användare och vad upplever de?

Välj en person i taget och testa att ta del av erbjudandet ur varje individs perspektiv. Förflytta dig, agera och använd flera sinnen. Dokumentera genom anteckningar, foto, film eller röstinspelningar.

Vad möter du? Stöter du på någon utmaning? Finns det något som kan göras mer tillgängligt eller tydligare? Något som kan förhöja upplevelsen? Upplever du någon skillnad om du utgår från ett barn eller en pensionär? Någon som har ett annat modersmål än svenska? Någon med nedsatt syn eller hörsel?



Observera

Observera hur din användare, besökare eller kund interagerar och agerar med ett din tjänst eller produkt för att förstå hur den faktiskt upplevs och används.

Skugga

En metod som genomförs utan att personen är medveten om att hen deltar i ett test. Välj en person i taget som du skuggar och observerar (med respekt för personlig integritet). Anteckna det som händer i stort eller välj ut en specifik situation som du tittar närmare på. Vad gör personen och hur?

Tillsammans med användaren

En annan användbar metod för att fånga upp förväntningar, upplevelser, utmaningar och möjligheter är "Think aloud protocol". Här ger du användaren i uppdrag att interagera med en viss plats, ett system, en produkt eller tjänst. Ge testpersonen specifika uppgifter att genomföra och notera sedan (utan att tolka) vad hen säger och gör.

Fråga



Genom att ställa frågor till dina användare, kunder och besökare kan du få en djupare förståelse för vad de upplever, vilka behov de har och varför de agerar som de gör.

Samtal

I sin enklaste form kan du bjuda på en kopp kaffe eller te och prata med en person i taget. Undvik ledande frågor och koncentrera samtalet på frågor om personens upplevelser, val, önskemål och behov.

”Vad tyckte du om... och varför? Vad tyckte du inte om... och varför?”

Skriftligt

Att få feedback kan ske på många olika sätt. Fundera noggrant på vad du egentligen vill ha svar på. Formulera 2-3 frågor som personen i fråga kan besvara på egen hand. Frågorna bör vara så enkla som möjligt för att undvika upplevelsen av att det finns svar som är mer korrekta än andra.

Beskriv din idé



Ju tidigare du kan få input på en idé från dina tänkta användare, besökare eller kunder desto större möjligheter har du att skapa något som både är intressant, hållbart och inkluderande.

Tidig feedback

Vänta inte för länge med att be om feedback. Att beskriva en idé på ett sätt som andra förstår, gärna i ord och bild, är en insiktsfull övning. Beskriv varför idén har uppstått och vilka behov den ska fylla. Förklara också hur den är tänkt att fungera. Använd underlaget för att presentera idén för tänkta användare och be om deras input.

Beskriv ett scenario

För att illustrera ett händelseförlopp kan du göra en storyboard eller skriva en berättelse där en tänkt användare tar del av tjänsten eller produkten.

Testa



Det är kostnadseffektivt att i ett tidigt stadie ta reda på om din idé fungerar som du har tänkt dig och hur den upplevs av användaren.

Mock-up

Försök att skapa lösningen i dess enklaste form. En "mock-up" behöver inte fungera, vara i verklig skala eller ha alla delar av på plats. Det viktiga är att lösningen går att ta ställning till. I detta skede kan det vara svårt att testa mot den verkliga målgruppen. Tänk på att involvera personer som bidrar med olika perspektiv och behov för att få bättre förståelse för lösningens styrkor och brister.

Prototyp

Nästa "test-version" behöver inte heller vara fullständig, men ska vara möjligt att utvärdera tillsammans med verkliga användare under en kort eller lång period. Samla input om användarnas upplevelser efter användning. Ställ några väl valda frågor eller be dem anteckna något negativt och något positivt på två olika post-it-lappar.