

DESIGN THINKING

Redskab til trin 1: EMPATHIZE
Brugerobservation

OBSERVATION - 1

HVAD

At observere brugere i deres hverdag, og når de bruger et produkt eller en service, er en meget anvendt metode til at blive klogere på brugernes behov og krav. Observationer kan laves forholdsvis hurtigt og billigt - alt efter hvor mange man vil observere og hvordan. I Empathize-fasen vil det typisk give bedst resultat at observere brugerne 'på hjemmebane', altså i deres dagligdag eller arbejde.

HVORDAN

- Brug tid sammen med brugerne i deres dagligdag i de rammer, hvor de typisk støder på det problem, I gerne vil løse for dem – eller hvor de plejer at bruge jeres produkt eller service.
- Observer, hvad de gør og hvad de siger.
- Registrer, hvad I observerer.

UDBYTTE

- Klarere billede af muligheder og udfordringer:
Når brugerne bruger et produkt i deres dagligdag og på den måde, de plejer, vil de oftere møde de fordele og de udfordringer, der er ved at bruge produktet, og det vil give jer et klarere og bredere billede af, hvad I skal arbejde videre med.
- Godt grundlag for idégenerering:
Det brede indblik i, hvordan brugerne faktisk bruger produktet, og hvad de siger om oplevelsen, kan give jer konkrete ideer til, hvordan I kan arbejde med at udvikle eller forbedre løsningen.

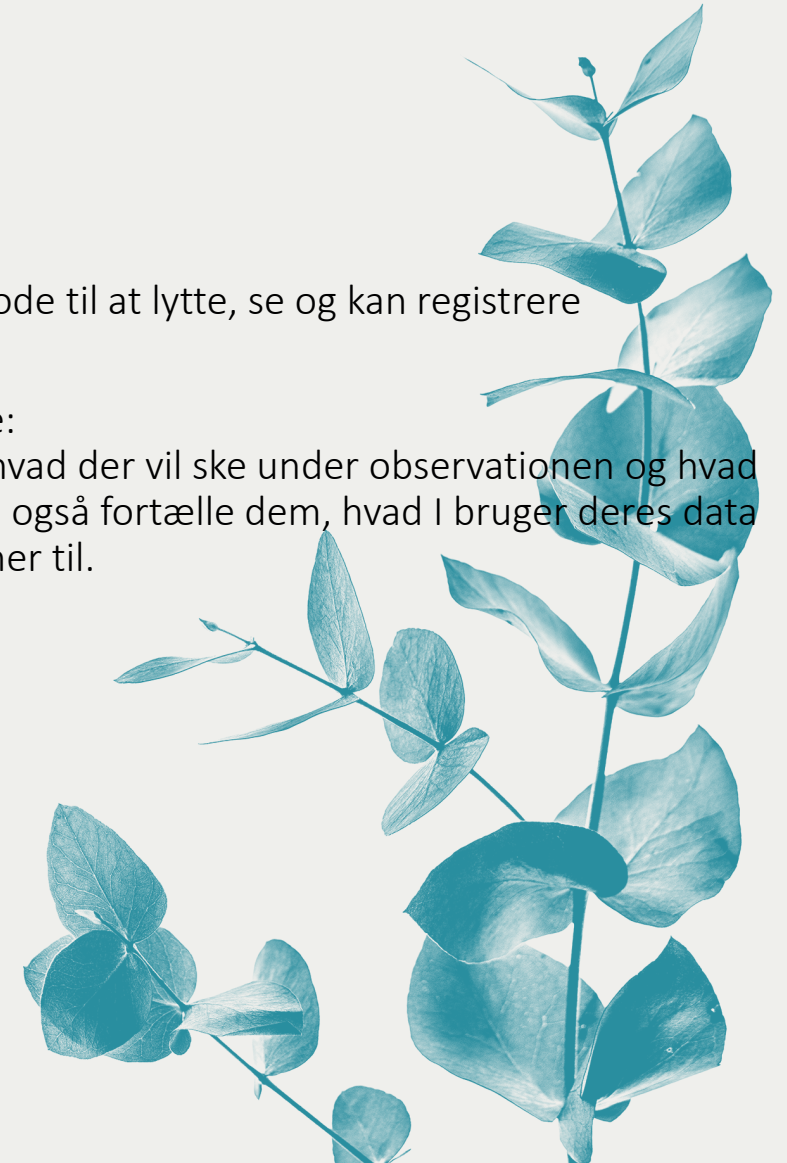


OBSERVATION - 2

SÅDAN FORBEREDER I JER

- Beskriv, hvad I vil observere:
I kan fx overveje disse spørgsmål:
 - Hvad gør brugerne rent faktisk?
Måske i modsætning til hvad I forventede, de ville gøre.
 - Hvilke rutiner har brugerne (med produktet)?
 - Hvordan indgår produktet i deres dagligdag?
- Beslut, hvordan I vil registrere forskellige udsagn og reaktioner fra brugerne, fx noter, optagelser, billeder. I behøver ikke strukturere observationerne med det samme - det kan I gøre i Define-fasen.
- Vælg deltagere til observationen:
Vælg repræsentative brugere og et passende antal, så I kan regne med de resultater, I får.

- Vælg observatører:
Vælg nogle der er gode til at lytte, se og kan registrere observationerne.
- Informer deltagerne:
Fortæl deltagerne, hvad der vil ske under observationen og hvad I vil observere. I skal også fortælle dem, hvad I bruger deres data og jeres observationer til.



OBSERVATION - 3

UNDER OBSERVATIONEN

- Se og lyt
- Se på brugerens handlinger som et hele:
Hvilke problemer løser produktet? Hvordan det indgår det i dagligdagen? Hvordan spiller det sammen med andre produkter og løsninger?
- Notér detaljer:
Detaljerede og præcise noter kan give jer en dyb indsigt og give jer gode ideer til den videre udvikling.
- Sæt gerne tal på:
Hvis I ser handlinger og udsagn, der gentager sig eller som I tror vil gentage sig, så notér det og sæt gerne tal på, hvor ofte det gentager sig. Det kan pege på, hvad der er væsentligt at arbejde videre med i jeres udvikling.

OPFØLGNING

- Tak til deltagerne
Tak deltagerne for deres tid og input
- Saml jeres noter
Sørg for at samle jeres noter. I skal bruge dem i Define-fasen, hvor I ser på mønstre i de resultater, I har indsamlet.

