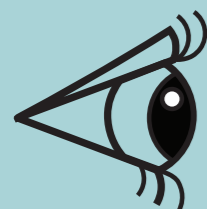


# OBSERVATIONSMALL

## Förbereda observation

Med observationer får ni möjlighet att iakta det som VERKLIGEN händer! Det kan därför vara bra metod att börja med innan man gör intervjuer. Utgångspunkten är att man ska ta ett kliv tillbaka och vara så passiv som möjligt, men självklart kan man fråga varför en person gör som en gör. En variant är också att låta personen TÄNKA HÖGT samtidigt som man passivt iaktar. Poängen med observationer är att många handlingar och beteenden är omedvetna, både för användaren och för er!



### VAD VILL NI OBSERVERA?

Vad vill ni undersöka, vad vill ni ha reda på? Vill ni förstå hur en specifik tjänst faktiskt används, eller följa en användares "vanliga dag"? Eller kanske förstå en upplevelse från början till slut, före-under-efter?



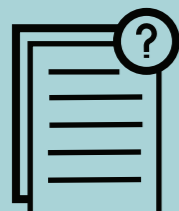
### VEM / VILKA VILL NI OBSERVERA?

Vem eller vilka vill ni observera? Hur många? Kan lära er något av "extrema användare"?



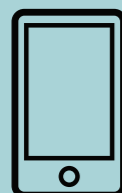
### VAR OCH HUR?

Var gör ni era observationer och hur? Genom att vara flugan på väggen och observera på håll? Eller genom att följa en användare och iakta på nära håll?



### HYPOTESER?

Har ni några hypoteser eller antaganden ni vill undersöka och få bekräftade om de stämmer?



### DOKUMENTERA?

Hur dokumenterar ni på bästa sätt? Ta hänsyn till de forskningsetiska principerna!

### Mindset:



- ta ett steg tillbaka observera passivt!
- ta på er nybörjar-glasögonen och iakta:

**VAD** är det som verkligen händer?

**HUR** händer det? Hur gör hen?

**VARFÖR** gör hen som hen gör?

### Titta efter:



#### BETEENDE

- workarounds, irrationellt eller ändringar i beteende, var de tittar/klickar, för användaren viktiga händelser/ funktioner? Vanor/ rutiner?



#### ORD

- vad som uttrycks i ord! Vad gillas/ ogillas? Uttryckta känslor? Kärnfulla citat?



#### KÄNSLOUTTRYCK

- uttryck i kroppsspråk och miner. Vad verkar frustrera eller överraska?



#### MILJÖ

- hur användaren orienterar sig, interagerar och beter sig i miljön. Hur påverkar miljön användarens beteende?



#### FÖREMÅL OCH TJÄNSTER

- information eller fysiska & digitala objekt/tjänster användaren nyttjar eller kommer i kontakt med. Hur/när används de?



#### MÖTEN & RELATIONER

- vilka människor användaren kommer i kontakt med eller interagerar med. Hur samverkar de?

# OBSERVATIONER

**VAD HÄNDER?** I en specifik situation, notera vad som verkligen sker. Vad gör personen ni iaktar? Iakta det uppenbara/självklara såväl som det oväntade. Objektivt notera fakten.

**HUR SKER DET?** Hur gör personen ni iaktar? Kräver det ansträngning? Är hen stressad, frustrerad, nöjd, glad? Påverkar det personen på ett positivt eller negativt sätt?

**VARFÖR SKER DET SOM SKER?** Varför gör personen som hen gör? Vilka drivkrafter tror ni ligger bakom detta beteende? Vad tror ni motiverar/ frustrerar? Vilka känslor finns där? (material /underlag för intervjuer!)

**INSIKTER!** Vilka insikter och antaganden kan ni dra av detta?

**Rita!** Visualisera det du ser! Kanske hur folk rör sig i miljön eller stegen användaren tar i en tjänst? En karta över människorna användaren interagerar med eller helt enkelt skisser av iakttagelser, stora som små!



Kom ihåg att titta efter:

BETEENDE



ORD



KÄNSLOUTTRYCK



MILJÖ



FÖREMÅL  
& TJÄNSTER



MÖTEN &  
RELATIONER

