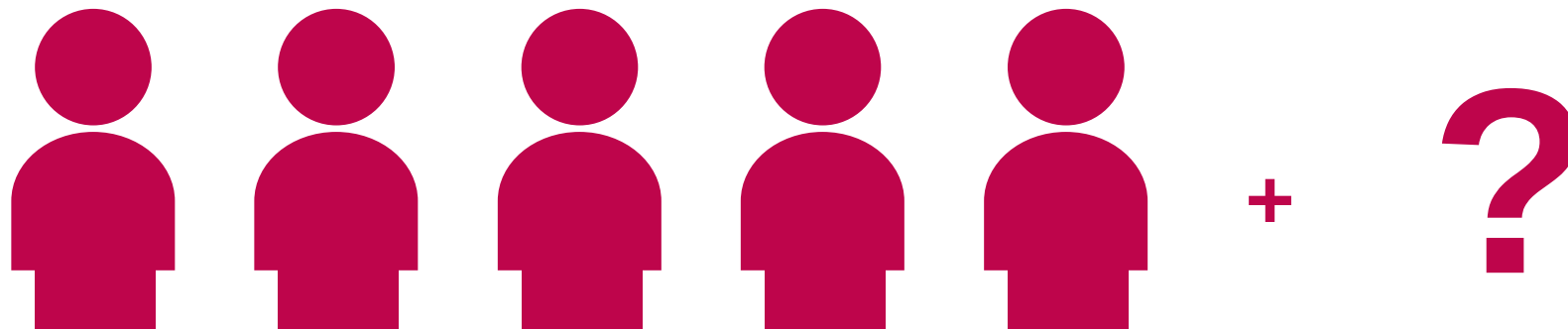


Hvem skal bruge løsningen?

- **Definer typiske målgrupper:**
 - Hvem er de?
 - Hvad laver de?
 - Hvilke behov har de?
 - Hvornår og hvor ofte benytter de servicen?
 - Hvad bruger de informationerne til?
 - Hvordan oplever de servicen i dag?
 - Hvilke barrierer findes der for brugen?
 - Hvilken oplevelse skal målgruppen efterlades med?
 - Hvilket resultat skal målgruppen efterlades med?
 - Beskriv et samlet brugsscenario

Borgere (frontend):



Arkitekt

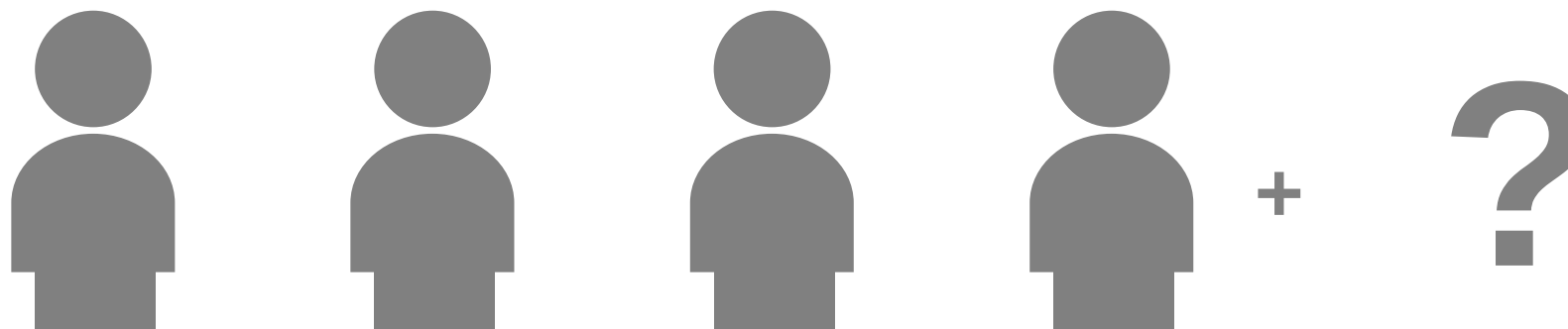
Almindelig
borger

Politiker

Ejendoms-
mægler

Entreprenør

Kommunen (backend)



Administrator

Indholds-
leverandør

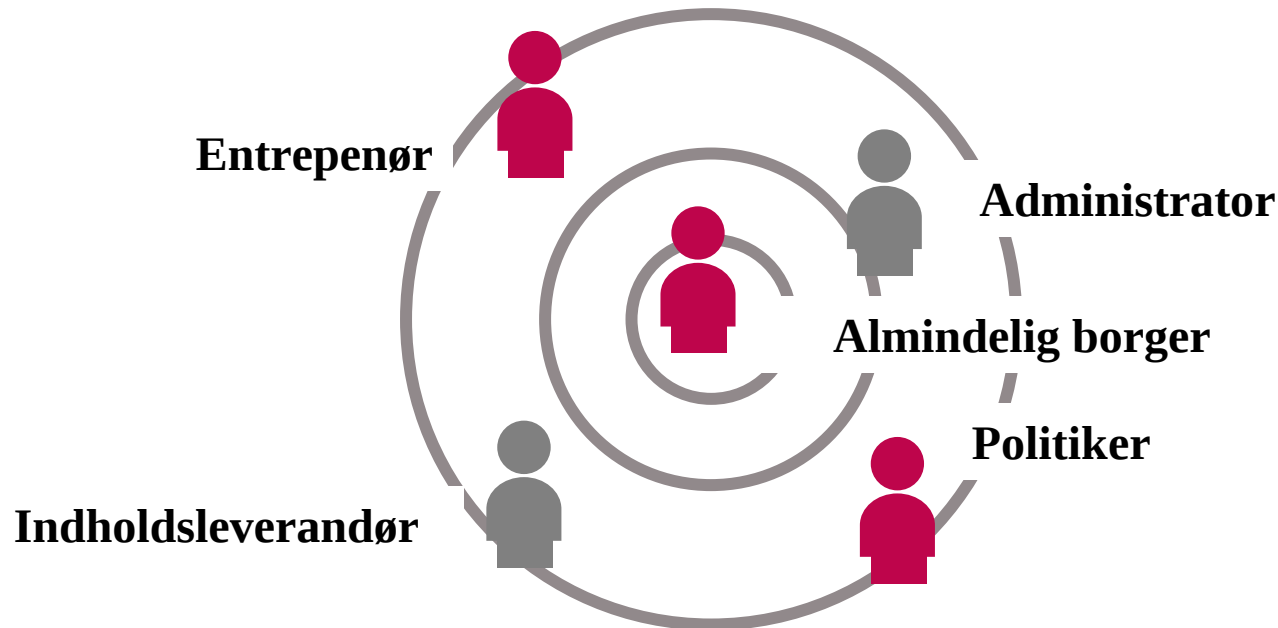
Sagsbehandler

Staten



PLAN09

Prioriter målgrupper (vigtigste i midten)



- + Gør det muligt at målrette løsningsforslag
- Kan blive udtryk for politisk ønske, snarere end hvem der har det største behov

Afklaring af behov

- **Hvordan servicerer man bedst muligt brugerne og deres behov?**
- **Det findes der flere kvalitative metoder til at finde ud af, og man behøver ikke benytte alle, for at skabe et sigende billede af brugernes behov.**
- **En anbefaling er: Hellere lidt brugerinvolvering, end slet ingen.**

Metode 1: Interview og fokusgrupper

Sådan gør du:

- **Bed målgruppen fortælle om deres nuværende brug og behov. Tag udgangspunkt i en spørgeguide, så du kommer omkring alle spørgsmål.**
- **Ring til dem, besøg dem enkeltvis eller saml respondenter i en gruppe**

+ Nem, hurtig, kræver ikke mange ressourcer

- Giver indblik i folks *ønsker*, og ikke nødvendigvis de faktiske behov



TIP:

Spørg desuden de personer, der ofte modtager henvendelser fra borgerne (f. eks. receptionister eller borgerservice).

Få svar på:

Hvem der henvender sig?
Hvad de spørger om?
Hvad de er tilfredse/utilfredse med?
Hvad der ville kunne forbedre serviceoplevelsen?

Metode 2: Observer

Sådan gør du:

- **Besøg repræsentanter for målgruppen, og observer, hvad de gør, når de arbejder med kommuneplaner i dag, hvor de opbevarer dem, hvordan de bliver opdateret ved ændringer, etc.**
- **Tag billeder eller video. Publicer indsamlet materiale i powerpoint med kommentarer og distribuer eller hæng op *derhjemme*.**

- +** Giver indblik i folks *adfærd* og ikke erkendte behov ift. daglig praksis.
- Kræver lidt ressourcer ift. afrapportering.

1508

Accessories 2

- Massiv skranke, Ingen info, masser af nassere og en overfyldt skraldespand...men julcen var god. En ensom vandrer smager på julcen.

Navneskilte er grimme, men de bruges aktivt af alle.



Opmærksomhed: +++
Involvering: +
Dialog og Interaktion: +++

1508

Mikrofon-foredrag

- Informerende, men svært at se og lidt pudsigt at følge.
- En stærk involverende aktivitet, men den diskrete dialog er ikke mulig.

Opmærksomhed: ++
Involvering: +++
Dialog og Interaktion: ++



Observation af brugeradfærd fra et projekt om design af en udstillingsstand til en messe. Billeder blev kommenteret og distribueret i powerpoint.

Metode 3: Prøv selv

Sådan gør du:

- **Besøg repræsentanter for målgruppen, og prøv selv at udføre en opgave, der omfatter en plantegning.**
 - **Tag solbriller på og du bliver 'svagtseende'.**
 - **Tag handsker på og du 'får gigt'.**
 - **Skru ned for skærmopløsningen og benyt en ældre browser.**
-
- +** **Giver indblik i 'uhensigtsmæssigt design' som brugerne ikke selv ser i dagligdagen**
 - **Kræver ressourcer og tid**



**Sæt dig i brugerens
sted og prøv at
udføre hans
opgaver:**

**Hvordan virker det?
Kan jeg printe? Hvor
arkiverer jeg
informationer,
Hvordan tager jeg
informationerne
med mig? Hvad hvis
min computer er
mobil?**

Metode 4: Associationskort

Sådan gør du:

- Samle en række billeder af ting, farver, dyr, design, etc.
- Inviter en gruppe repræsentanter for målgruppen.
- Brugere udpeger 5 billeder, der symboliserer den nuværende løsning.
- Derpå vælger de fem billeder, der symboliserer ønsker til kommende løsning.
- Lad brugerne præsentere de valgte kort med deres egne ord.

+ Kræver minimale ressourcer, og gør brugerne i stand til at formulere ønsker til design og funktionaliteter, de ikke umiddelbart var kommet i tanker om.

- Er ikke tæt forbundet med daglig praksis



PLAN09

Personas og brugsscenarier

- Det indsamlede materiale om brugerne og deres behov præsenteres bedst i form af *personas*.
- Personas er fiktive arketyper der fastholder fokus og som er nemme at huske.
- De skabes ud fra det indsamlede materiale
- De illustrerer typiske brugssituationer
- Personlige træk gør dem levende
- De fungerer som repræsentanter for målgrupper

DEN VELFORBEREDTE

HENNING, 68 ÅR

Netop pensioneret fra kontorjob i BaneDanmark

”Men jeg har lavet tallene hjemmefra. Man kender jo sine tal.”

FAKTA

- Bor i rækkehus i Mårslet og har netop mistet sin kone.
- Er pensioneret som sikkerhedsrepræsentant i BaneDanmark. Er formand for modeljernbaneforeningen.
- Bruger internettet, men foretrækker personlig betjening.

KARAKTERISTIKA

Henning bruger næsten kun kommunen , når der skal ordnes skattesager. Og når det endelig er, har Henning altid været igennem alle til forberedelse af sagen, og så har han været en medarbejder i kommunen.

Henning øns
skal buge fra

SPØRGS

- Hvor skal man betale skat?
- Skal jeg sidde på arbejde?
- Hvilke muligheder har jeg?
- ejendomsskat

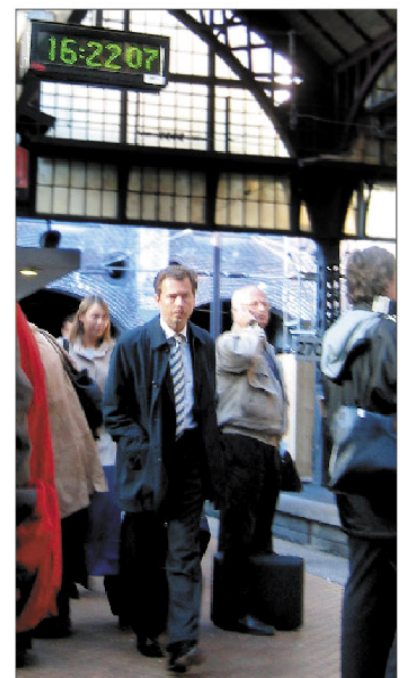
1508

$\Gamma = \alpha \Gamma_0$
 $\Gamma_0 = 10^{-10}$
 $\Gamma = 10^{-10}$
 $\Gamma = 10^{-10}$
 $\Gamma = 10^{-10}$

Pendleren

“Det er klart en fordel at den optimale billetform beregnes automatisk – og så det smart, at jeg automatisk kan overføre pengene fra min konto”

Anders bor i Taastrup med sin kone Susanne og sin dreng Frederik. Hver dag pendler Søren til sit arbejde i nærheden af Fælledparken. Som daglig bruger af Rejsekortet modtager Anders hver måned et bonusbeløb. Da beløbets størrelse er afhængig af brugen, kan beløbet variere fra måned til måned.



Skab en persona

- **Skab persona ved hjælp af:**
 - Et realistisk navn
 - Et sigende citat
 - Et billede af personen
 - Billeder af ting eller situationer, der er forbundet med personen
 - Volumen og fakta
 - Typiske adfærdsbeskrivelser
- Hvad vil personaen opnå ved at bruge servicen?
- Hvilken oplevelse skal personaen have?
- Hvilke områder servicerer bedst personaen?

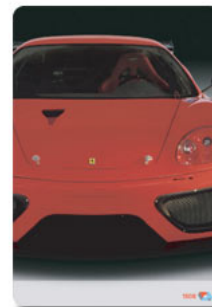
Billede

Fakta + karakteristika

Anvendelse

Citat

Spørgsmål



PLAN09