

Brukeren i sentrum: hva betyr egentlig det?

Go to

www.menti.com

Enter the code

5477 0677



Or use QR code



Mari Telnes-Bengtson
Tjenestedesigner



Oppgave: tenk på tre følelser

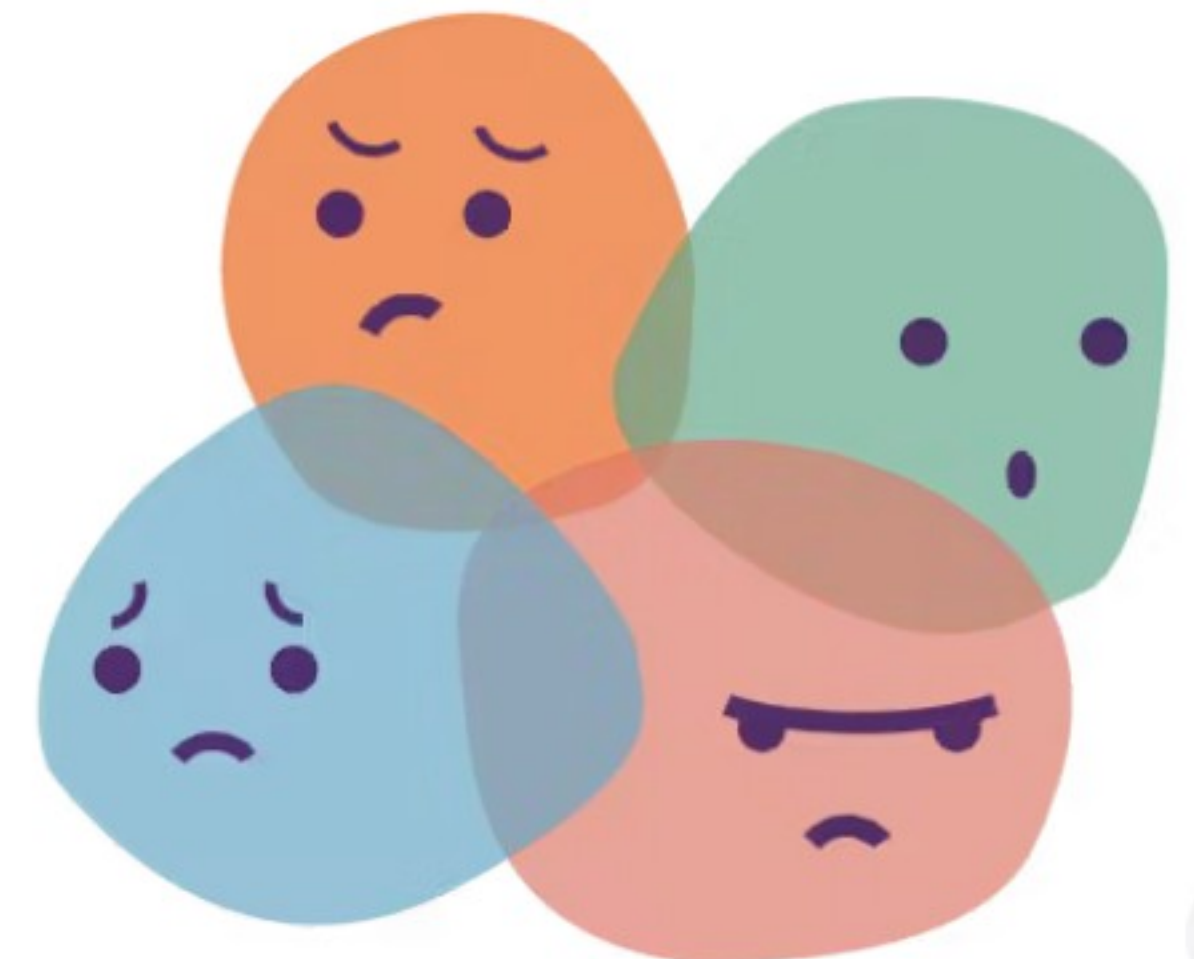


Liseberg



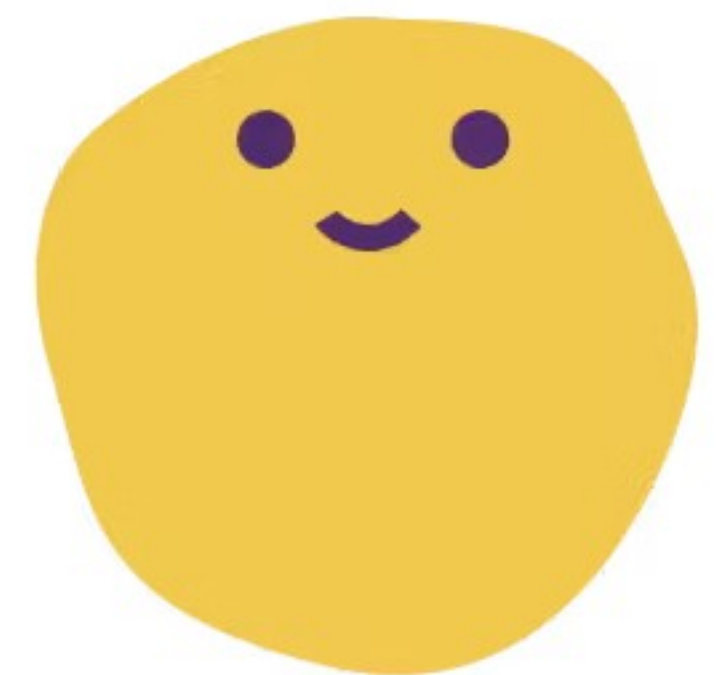
Negativt

- Appen virket ikke (billett + kart over parken)
- Mange folk
- Lange køer
- Dårlig mat
- Barnet mitt kjørte ned et annet barn med radiostyrt bil
- Smalltalk med dansker i køen
- Brukte masse penger



Positivt

- Lykkelige barn
- Vi vant en bamse (etter å ha brukt masse penger)







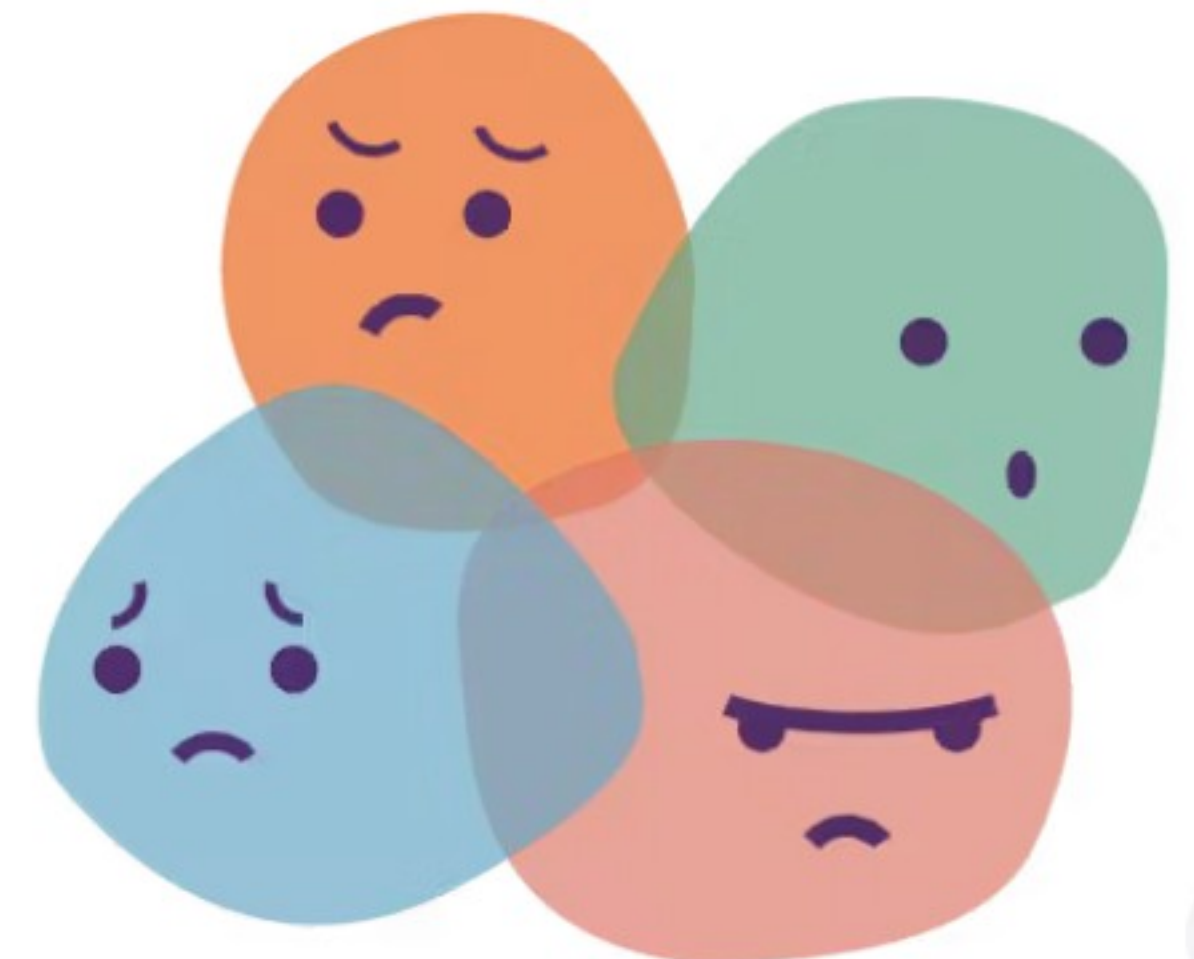
Negativt

- Appen virket ikke (billett + kart over parken)
- Mange folk
- Lange køer
- Dårlig mat
- Barnet mitt kjørte ned et annet barn med radiostyrt bil
- Smalltalk med dansker i køen
- Brukte masse penger



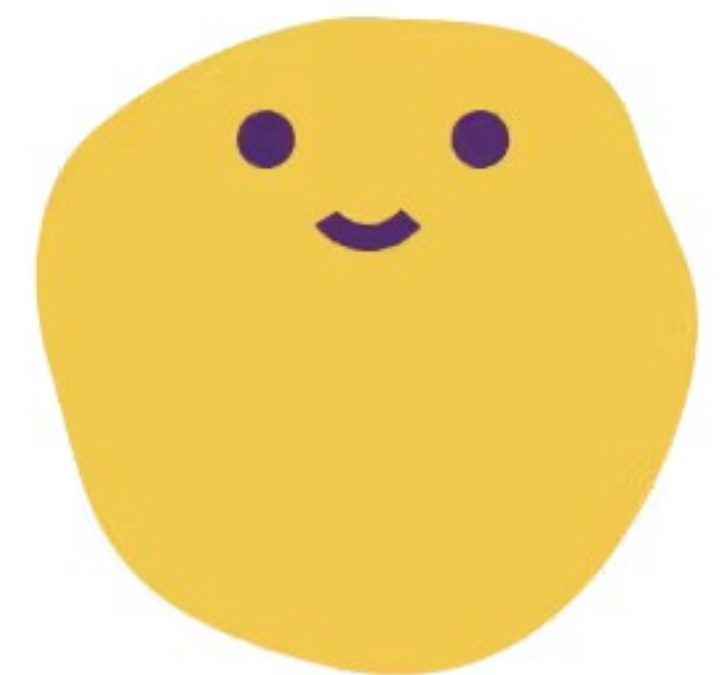
Negativt

→ Litt kjipt skjema å fylle ut (burde brukt nettskjema)



Positivt

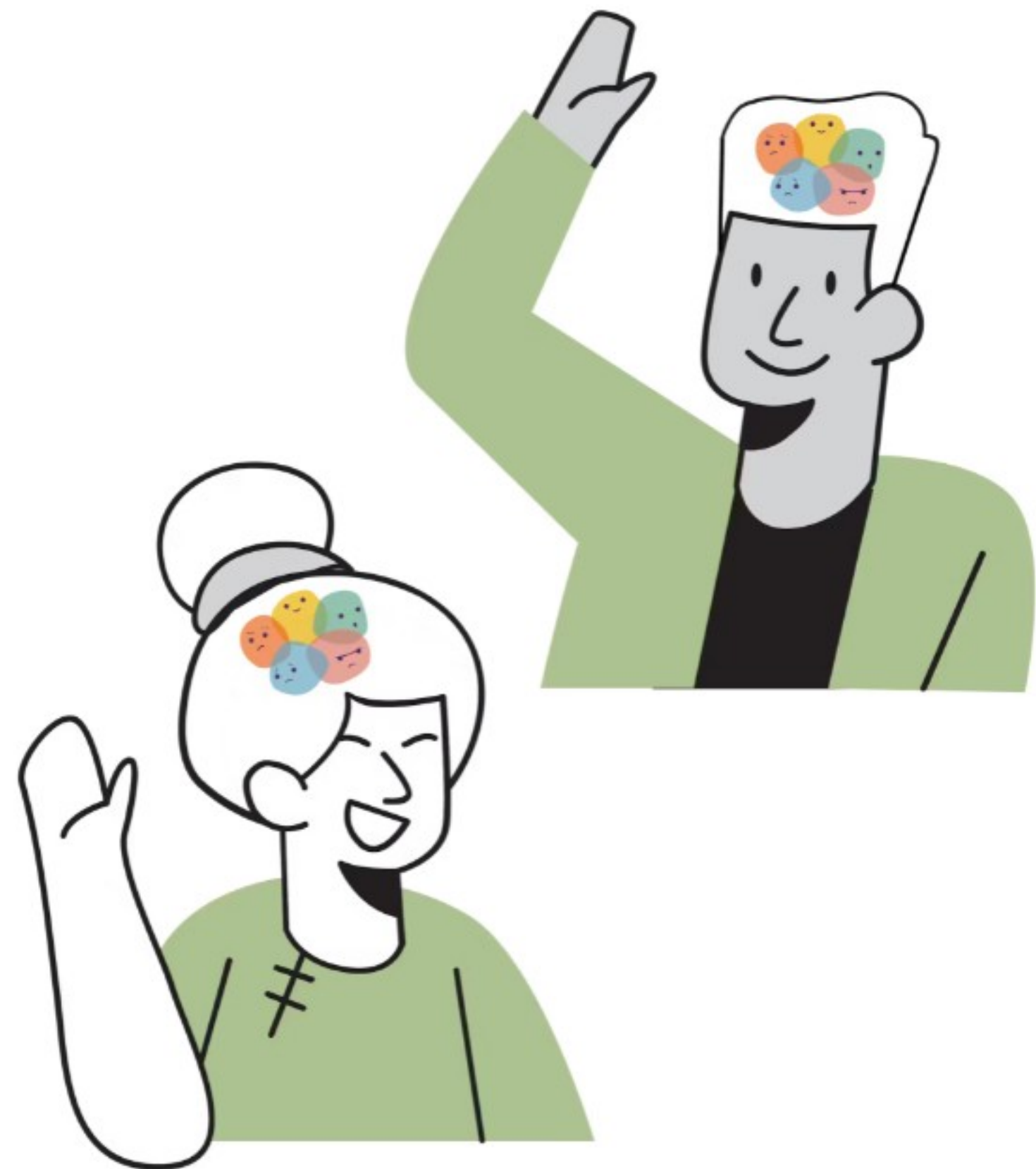
- Lykkelige barn
- Vi vant en bamse (etter å ha brukt masse penger)
- De kan bruke mine tilbakemeldinger til å forbedre opplevelsen



10/10



Brukeren i sentrum



1. Brukerne har følelser!



Biologiske systemer som mennesket gjennom evolusjonen har utviklet for å øke sannsynligheten for overlevelse, og de brukes til å forstå verden

(Stieger, Sinding og Greenberg, 2018)

Våknet jeg opp på
en annen
konferanse?



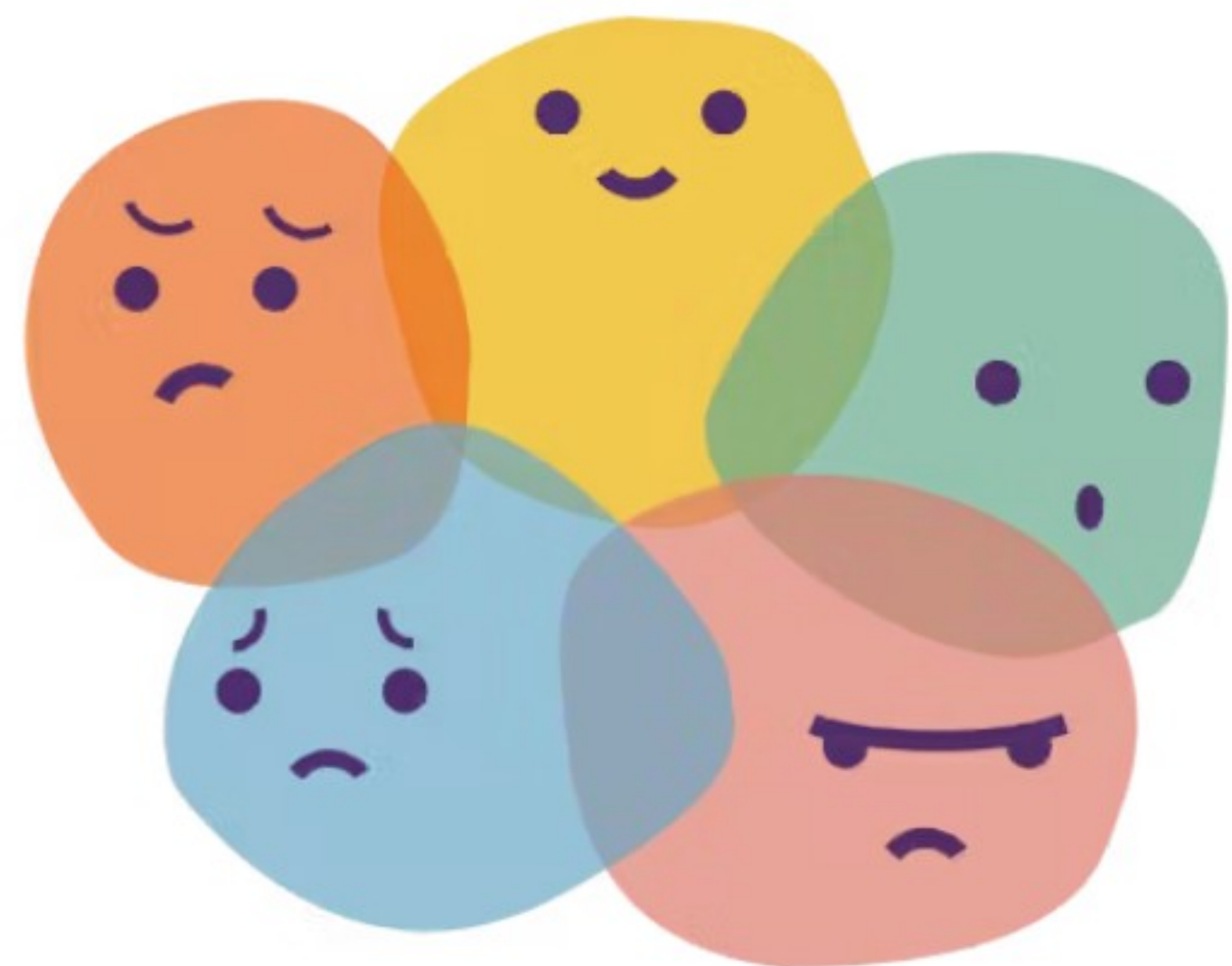


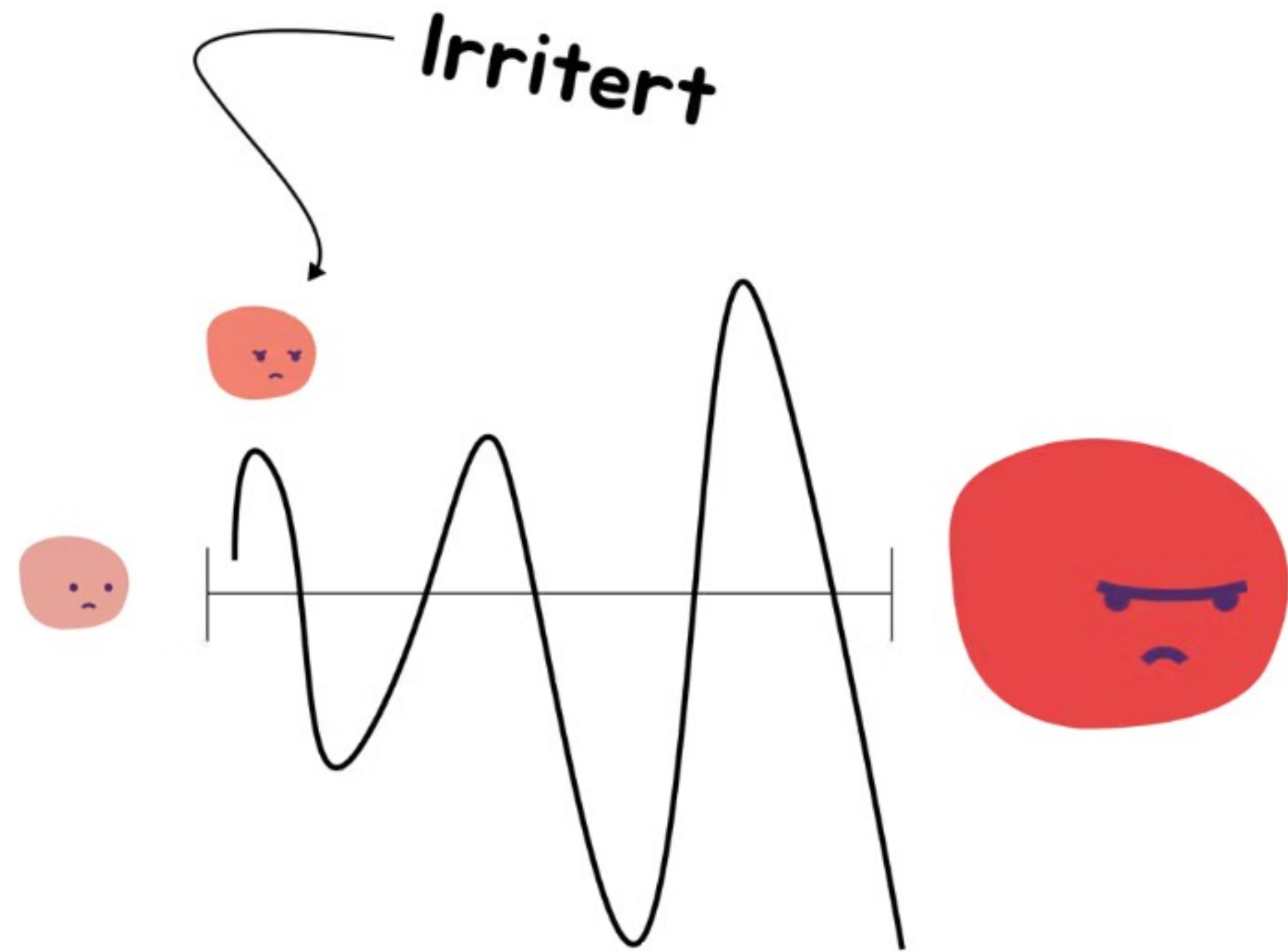
- Når vi laster ned en app
- Når vi vinner på skrapelodd
- I møte med kollegaer og sjefer (spoiler: de har også følelser)
- Når Ben Solo dør i Star Wars: The Rise of Skywalker
- Når en nettside bruker lang tid på å laste inn
- Når vi ikke skjønner hva Nav mener med:



"Det kan ikke innvilges bilag til særlige utgifter dersom engangsutgiftene er lavere enn satsen for forhøyet bidragsforskudd"

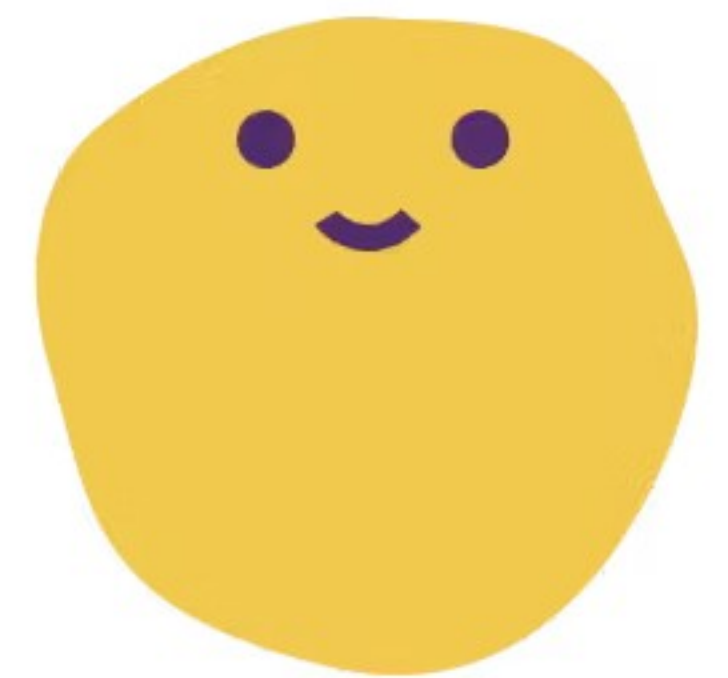
Glede
Sinne
Avsky
Frykt
Tristhet





Positive

→ Glede



Negative

- Sinne
- Avsky
- Frykt
- Tristhet




Goode
nyheter!

1. Brukerne har følelser!



2. Det finnes ikke
brukerfeil eller
gjennomsnitt!

 SOMETHING
WENT WRONG
(it's probably
your fault!)


"Det er sikkert jeg som
gjør noe feil..."



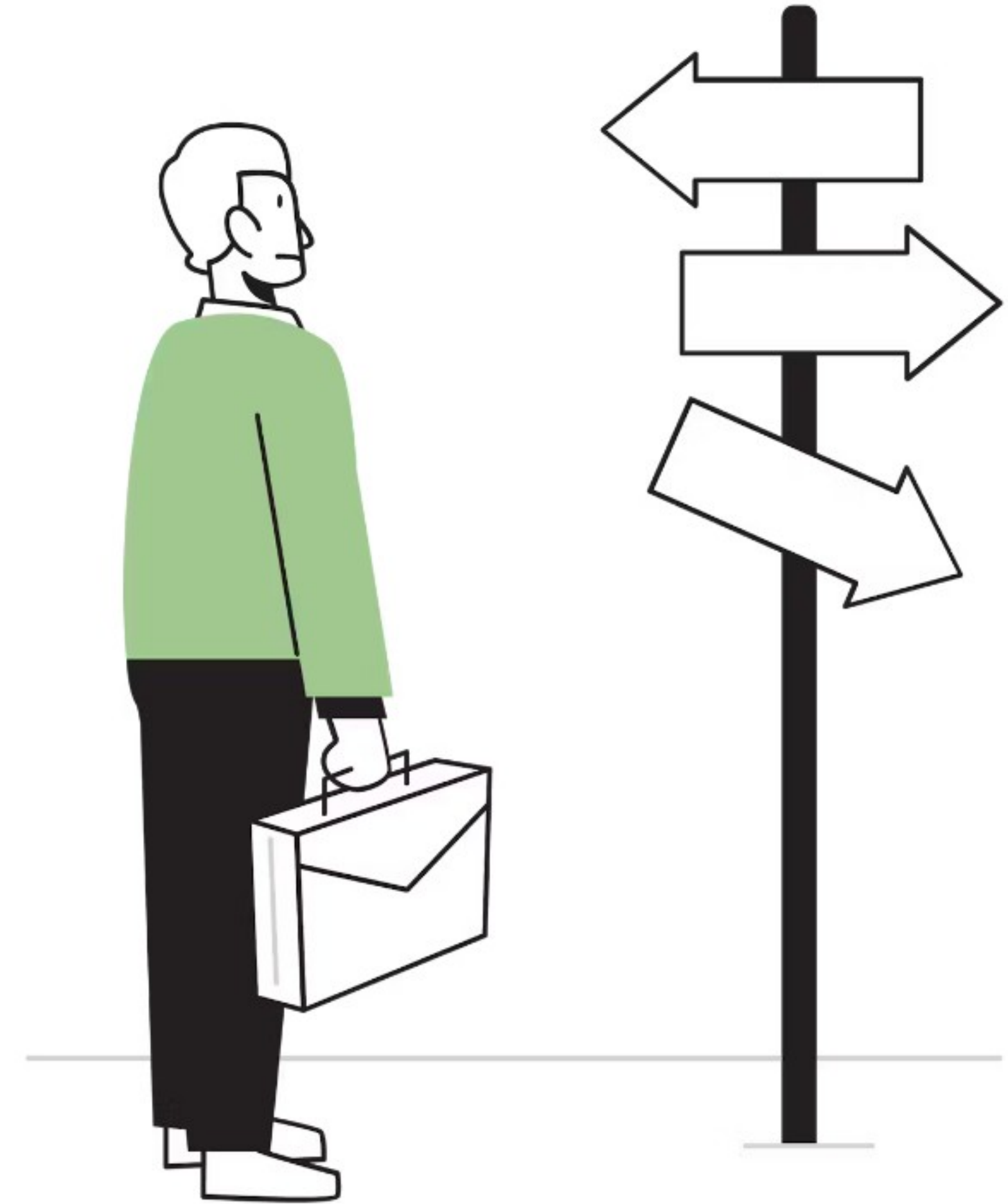




2. Det finnes ikke
brukerfeil eller
gjennomsnitt!

 **SOMETHING
WENT WRONG**
(it's probably
your fault!)

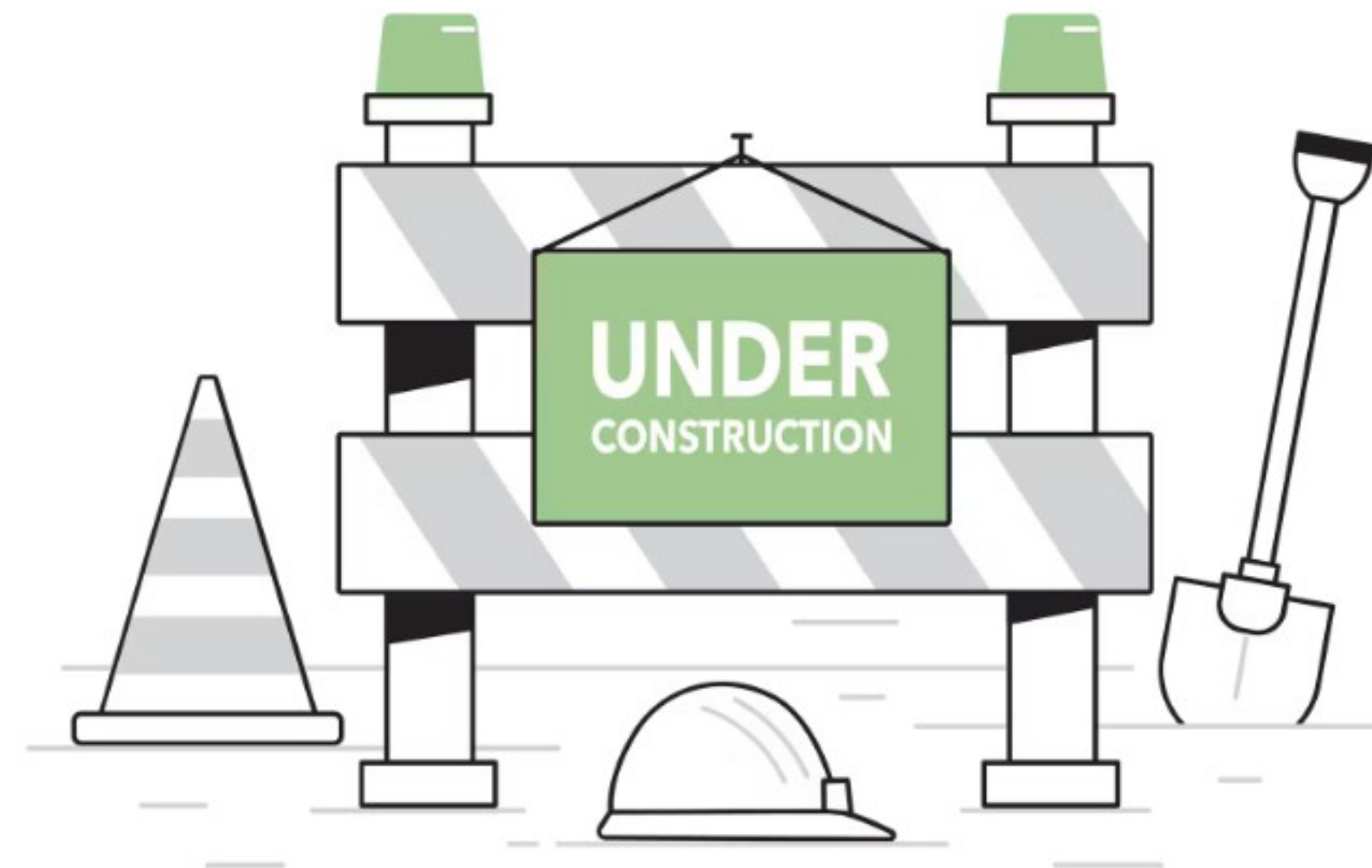
3. tips for å jobbe mer brukersentrert



1. La oss inspireres av bunaden!



Designet med
visshet om at livet
endrer seg

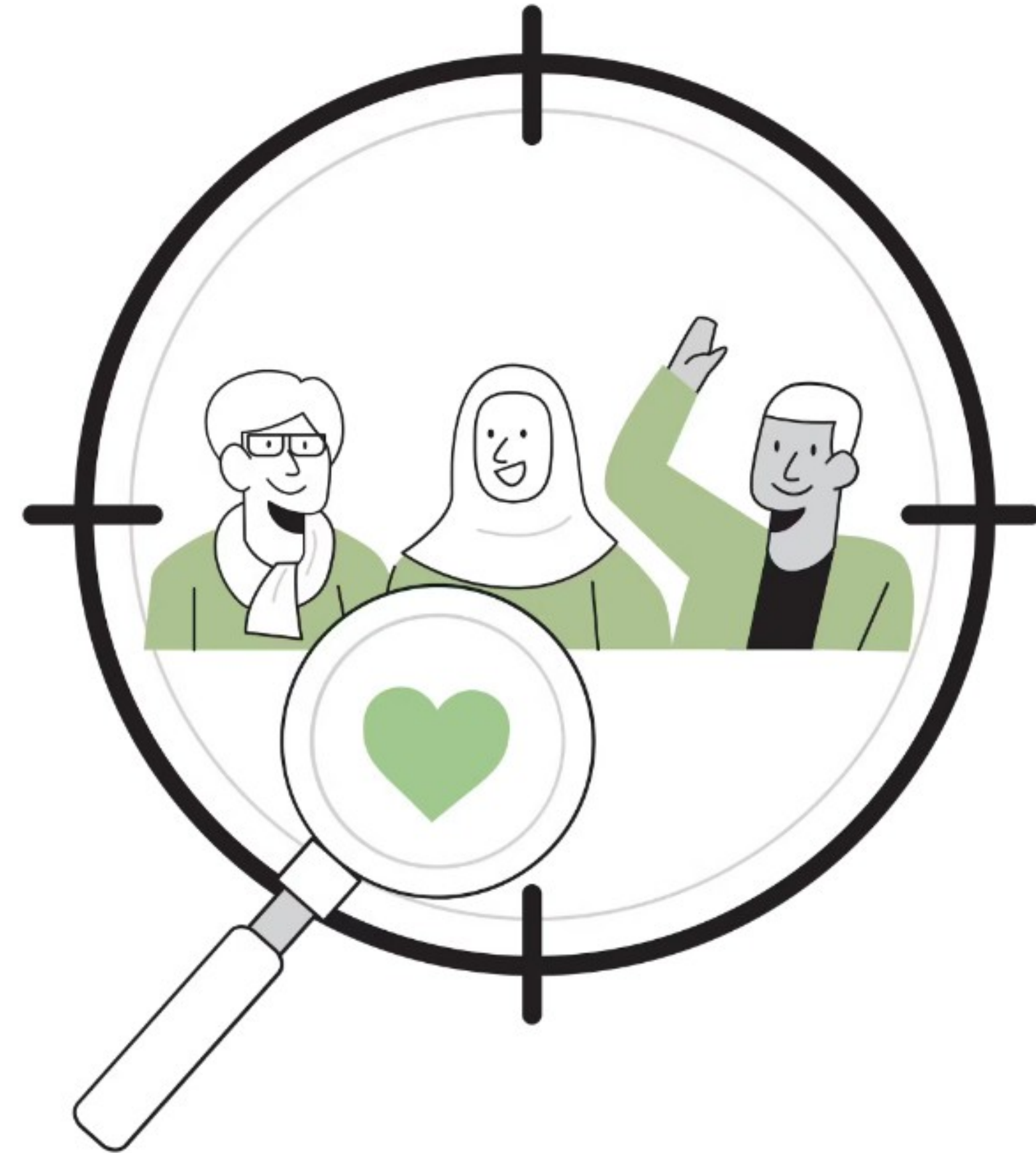




Dynamisk tjenesteutvikling



2. Søk brukerinnsett!



**Fokuser på
ytterpunktene!**

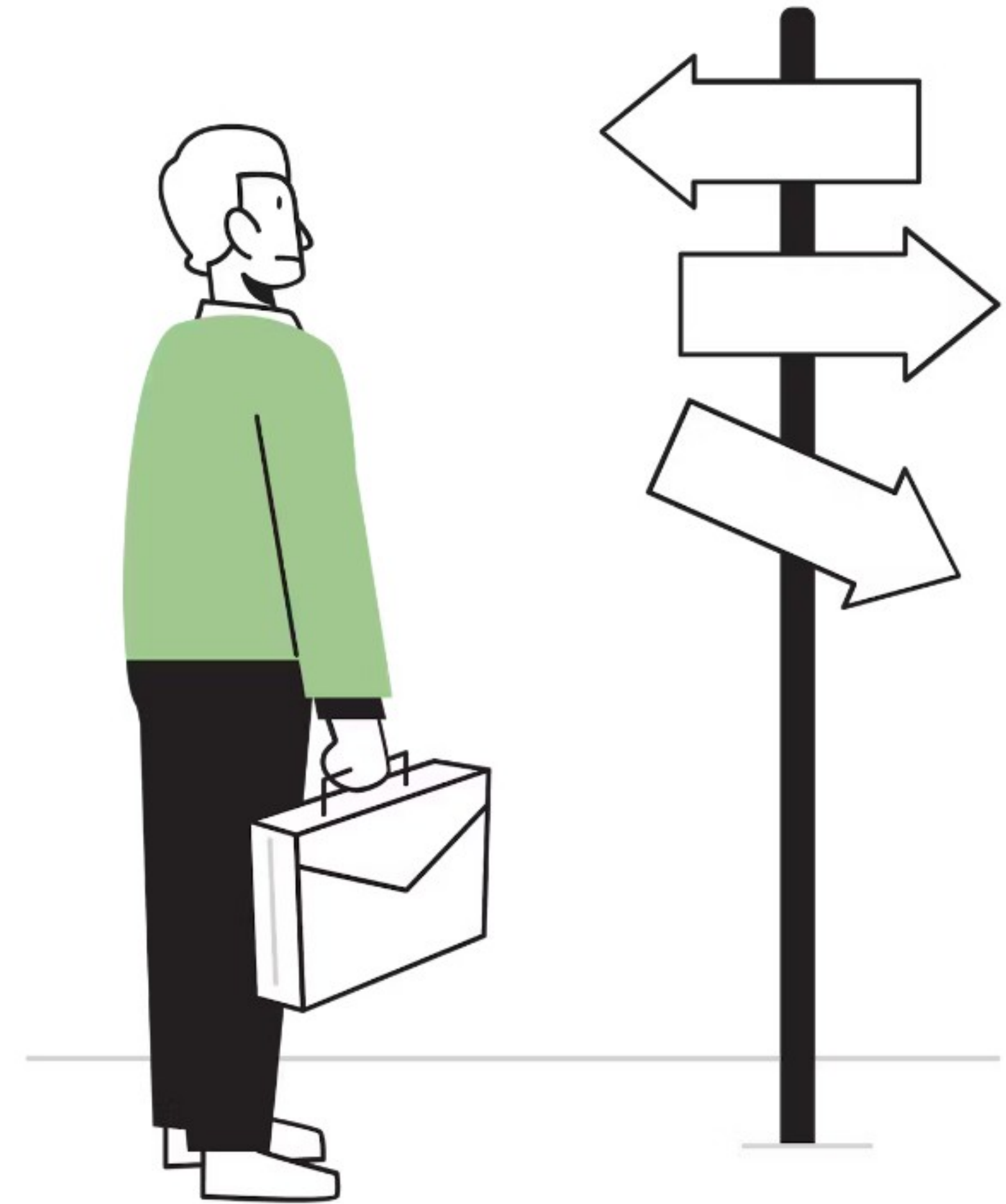


3. Bygg kultur for brukersentrert innovasjon!



3. tips for å jobbe mer brukersentrert

1. La oss inspireres av bunaden!
2. Søk brukerinnstikt!
3. Bygg kultur for brukersentrert innovasjon!



Hvordan kan du jobbe mer brukersentrert?

Opplæring

Opplæring

Droppe fagterm

Snakke med brukerne
våre

God dokumentasjon

Teste mer!

Ikke bry seg om
ytterpunktene

Lytt

Hvordan kan du jobbe mer brukersentrert?

Være nysgjerrig

Bedre veiledninger

Mentalisering

Snakke med de som
braker tjenestene.

Forstå brukerens behov

Spørreundersøkelse

Pilotering

Spørre

Hvordan kan du jobbe mer brukersentrert?

Tørre å gå ut å spørre
brukerne

Snakke med folk

Inviter brukere i
utviklingen

Snakke med brukere



Involvere brukere tidlig

Pause med det du drev
med

Snakke med brukere

Hvordan kan du jobbe mer brukersentrert?

Dokumentasjon

Snakke med kundene

Spørre

Hente bruksdata

Sette av tid

Vet ikke

Lytte!

Brukervennlig

Hvordan kan du jobbe mer brukersentrert?

Brukere? Hva er det?

Snakke

Kommunikasjon

Være åpen for feedback
uten å bli defensiv
(vanskelig)

Lytte

Være nær brukerne

Teste løsningen som en
bruker, ikke som en som
drifter løsningen

Observasjon i felt

Hvordan kan du jobbe mer brukersentrert?

gjør om på løsning om
den ikke fungerer for folk

Teste og bruke selv

Intervjue brukere

Forstå

Fokusgrupper

Extrapoler

Spør om hjelp

Teste med brukere

Hvordan kan du jobbe mer brukersentrert?

Spørre og teste

Finne ut hva som fungerer
og ikke fungerer

Involvere fagfolk (ux)

Dialog

Sette av tid og få hjelp!!!

Observere hvordan noen
bruker produktet vårt

Vet ikke

Fokus

Hvordan kan du jobbe mer brukersentrert?

Service Level Objectives!

Gjør enkleste vei for
brukeren til den riktige

Hva betyr egentlig brukeren i sentrum?

- Glem glede... nesten
- Forhold deg til ekte folk og følelser. Og bygg bunaden.
- Skap innovasjon *med* ~~og~~ ~~ikke for~~ brukerne



Jeg heier på oss!

Takk for meg!





@UNIOSLO_ITOGDESIGN

