



Att observera användare i sitt rätta sammanhang ger värdefulla insikter som ofta inte kommer fram i intervjuer.

Varför observation?

Observation låter er fånga beteenden och behov som människor sällan själva sätter ord på. Genom att se vad som faktiskt händer i en situation får ni syn på dolda mönster, utmaningar och möjligheter – insikter som ofta leder till mer relevanta och träffsäkra lösningar.

Olika former av observation:

- **Betraktande observation** – innebär att vi dokumenterar användaren utan att hen vet om det.

Detta tillvägagångssätt lämpar sig väl när vi vill kartlägga kund- eller användarflöden i en fysisk lokal, men kan även användas online, med hjälp av data som spårar hur kunden interagerar med en tjänst.

- **Deltagande observation** – innebär att användarna är medvetna om att de blir observerade.

Ett exempel kan vara en situation där vi studerar hur en användare interagerar med gränssnitt eller verktyg över axeln på användaren, för att fånga upp mer av känslor och tankar än vi kan enbart med hjälp av data eller statistik.

Viktigt att tänka på när ni observerar:

- **Var neutrala** – En observatör bör förhålla sig objektiv till det som händer. Undvik att påverka deltagaren, med ord, ansiktsuttryck eller kroppsspråk.
- **Skapa trygghet** – Det är vanligt att den som blir observerad känner sig iakttagen eller prestationsinriktad. Försök skapa en avslappnad stämning.
- **Observera utan att styra** – Små signaler som en nickning eller ett "hmm" kan omedvetet påverka personens beteende. Tyst närvaro är nyckeln.
- **Lita på detaljer** – Ofta ligger de mest värdefulla insikterna i det lilla – tvekan, blickar, kroppsspråk eller avbrott i rutiner.



Nedan finner ni stöd som hjälper er att strukturera er observation.

FÖRBEREDELSEN – Innan observationen

1. Vad är syftet med observationen?

(Vad vill vi ta reda på? Vilket designbeslut behöver vi stöd för?)

2. Vilken kontext ska användaren observeras i?

(Är det en naturlig miljö, t.ex. arbetsplats, eller en simulerad situation?)

3. Vem är användaren?

(Vilken målgrupp representerar personen, och varför har just den valts?)

4. Vilka etiska överväganden behöver göras?

(Informerat samtycke, anonymitet, inspelning etc.)

5. Vad ska observeras?

(Exempel: användarens handlingar, kroppsspråk, frustrationer, pauser, navigation, val etc.)

6. Vilka verktyg/metoder används för dokumentation?

(Exempel: fältanteckningar, video, ljud, observationsschema)

GENOMFÖRANDET – Under observationen

På Sida 3 hittar ni exempel på olika observationsmetoder.

Använd gärna någon av anteckningsmallarna på Sida 4 och 5 för att dokumentera under genomförandet. De hjälper er att fånga upp vad användaren gör, säger och känner.

EFTERARBETET – Efter observationen

1. Vad såg vi – och vad betyder det?

(Beskriv konkreta observationer utan tolkning först, därefter tolkningar.)

2. Vad överraskade oss?

(Vad gick emot våra antaganden?)

3. Vilka behov, mål eller smärtpunkter framkom?

(Vad försökte användaren åstadkomma? Var blev det svårt?)

4. Vad kan förbättras i designen utifrån observationerna?

5. Finns det behov av att göra fler eller kompletterande observationer?



Skuggning

Att observera genom skuggning innebär att du följer en användare under en arbetsdag eller ett specifikt moment – exempelvis med videokamera – utan att kommentera eller interagera. Det ger möjlighet att fånga detaljerade beteenden i naturliga miljöer.

Passar särskilt bra när du vill:

- Studera specifika aktiviteter i sin kontext
- Fånga användarens rörelsemönster, verktygsanvändning eller omvägar
- Se hur användaren hanterar hinder eller stress

Bra att ha:

- Videokamera eller anteckningsblock
- Etiskt godkännande från deltagaren
- En tydlig plan för vad som ska observeras

Engagera

Genom att ge användaren en konkret uppgift kan du observera hur hen löser den. Det kan vara att montera något, navigera på en hemsida eller fylla i ett formulär. Fokus ligger på beteenden, beslut och problemlösning snarare än slutresultatet.

Ger insikt om:

- Hur instruktioner tolkas och används
- Var användaren fastnar, gissar eller improviserar
- Användarens naturliga strategi för att lösa problem

Att tänka på:

- Håll uppgiften öppen men relevant
- Observera utan att hjälpa
- Ställ frågor efteråt för att förstå tänket

Gå i användarens skor

Ett annat effektivt sätt att få fördjupad insikt i en användares situation är att "gå i användarens skor".

Teoretisk kunskapsinhämtning, i kombination med observationer, kan öka vår förståelse för användarens situation, men det är först när vi själva har provat på användarens olika aktiviteter, som vi får fördjupade insikter kring vad användaren känner sig hindrade och hjälpta av.

Särskilt värdefullt för att:

- Identifiera omedvetna problem användaren kanske inte nämner
- Förstå hur fysiska miljöer eller verktyg påverkar upplevelsen
- Känna in stress, frustration eller glädje kopplat till olika moment

Förbered genom att:

- Samla in information om användarens kontext
- Utföra uppgiften i realistisk miljö
- Dokumentera dina egna reaktioner och reflektioner

Observation – genomförandet



1. Vad gör användaren?

(Vilka uppgifter försöker hen lösa? Hur?)

2. Hur interagerar användaren med gränssnittet/systemet/produkten?

(Vad klickar hen på, vad verkar otydligt, vad hoppar hen över?)

3. Vilka känslomässiga reaktioner observeras?

(Frustration, glädje, tvekan, självsäkerhet?)

4. Vilka mönster eller upprepningar kan noteras?

(Upprepade misstag, återkommande sätt att söka information etc.)

5. Vilka hinder eller överraskningar uppstår?

(Står användaren still? Hoppar över instruktioner? Tolkar något fel?)

Observation – genomförandet



Vad? – Vad gör personen? Vilka aktiviteter utförs?

Insikter och/eller känslor

Hur? – Hur gör personen det?

Insikter och/eller känslor

Varför? – Varför gör personen så här?

Insikter och/eller känslor