

Tvärtom-metoden



Tvärtom-metoden är ett bra sätt att utifrån ett sämsta scenario omformulera en upplevelse till den mest positiva upplevelsen ni kan tänka er.

Hur ni gör:

- 1. Formulera en negativ version av er utmaning** – Börja med att vända på er utmaning och formulera den som något riktigt negativt. Till exempel: "Hur kan vi göra patienter så otrygga som möjligt?" eller "Hur kan vi behandla våra användare på det sämsta tänkbara sättet?"
- 2. Brainstorma dåliga idéer** – Sätt en timer på 5–10 minuter och skriv ner så många dåliga idéer som möjligt. Ju värre, desto bättre! Använd post-its eller blädderblock för att få ner alla tankar.
- 3. Välj ut de värsta** – Plocka fram 3–5 av de mest skadliga, elaka eller effektiva sätten att sabotera för användaren. Skriv ner dem i mallen här i dokumentet.
- 4. Tänk tvärtom**– Tänk nu tvärtom! Vad är den positiva motsatsen? Var kreativa och försök översätta det negativa till konkreta, bra lösningar.
- 5. Utgå från det positiva** – Nu när ni har vänt på de negativa idéerna – fundera på hur ni faktiskt kan skapa den positiva upplevelsen. Vad kan ni göra för att nå dit? Skriv ner era konkreta idéer i mallen i dokumentet.

Exempel

Negativ idé: Vi låter kunder vänta i telefonkö i över en timme utan att få någon hjälp.

Positiv motsvarighet: Vi erbjuder snabb support via chatt, telefon och mejl – med kort väntetid och tydlig information om när hjälp finns tillgänglig.

Tvärptom-metoden



Hur skapar vi den **värsta** användarupplevelsen?

Utmaningen:

Skriv ner dina värsta och mest negativa idéer

1.

2.

3.

Hur skapar vi den **bästa** användarupplevelsen?

Utmaningen:

Omvandla de negativa idéerna till de bästa och mest positiva upplevelserna

1.

2.

3.