Användardriven utveckling



Övergripande arbetssätt

- Bilda en referensgrupp som kan agera bollplank för snabba beslut.
- Använd referensgruppen/referenspersoner
  - För frågor om behov/arbetssätt
  - För frågor om detaljer i gränssnitt (använd digitala mini-enkäter för feedback)
  - För frågor om begrepp/ordval
- När det är möjligt, genomför användningstester där deltagarna får givna uppgifter att slutföra
  - Dokumentera utfallet
  - Använd enkät för SUS (System Usability Scale) som avslutande aktivitet för att få en känsla för upplevd användarvänlighet

Exempelformulär/enkäter

- Exempel på att fråga efter referenspersoner
- Exempel på frågor om LOK-processen
- Exempel på specifik fråga om ärendestatusar (Ekonomiska stöd)
- Exempel på enkel rapport från användningstest
- Exempel på System Usability Scale

Metoder för specifika utmaningar

- Card sorting – när det uppstår frågetecken kring benämningar och/eller struktur i menyer.

Långsiktighet

Överväg att skapa ett Voice of Customer (VOC)-program. Kundens röst (eller VoC) är en term som används för att beskriva processen att samla in användarfeedback och samla in mer information om deras upplevelse av produkten/tjänsten, liksom deras unika behov, preferenser och förväntningar.

Revision #6
Created 2025-09-18 09:19:20 UTC by Per Axbom
Updated 2025-09-23 08:57:20 UTC by Per Axbom