



# BEHOVSFÅNGST...

*Hur användares behov kan fångas upp och användas i verksamhetsutveckling*



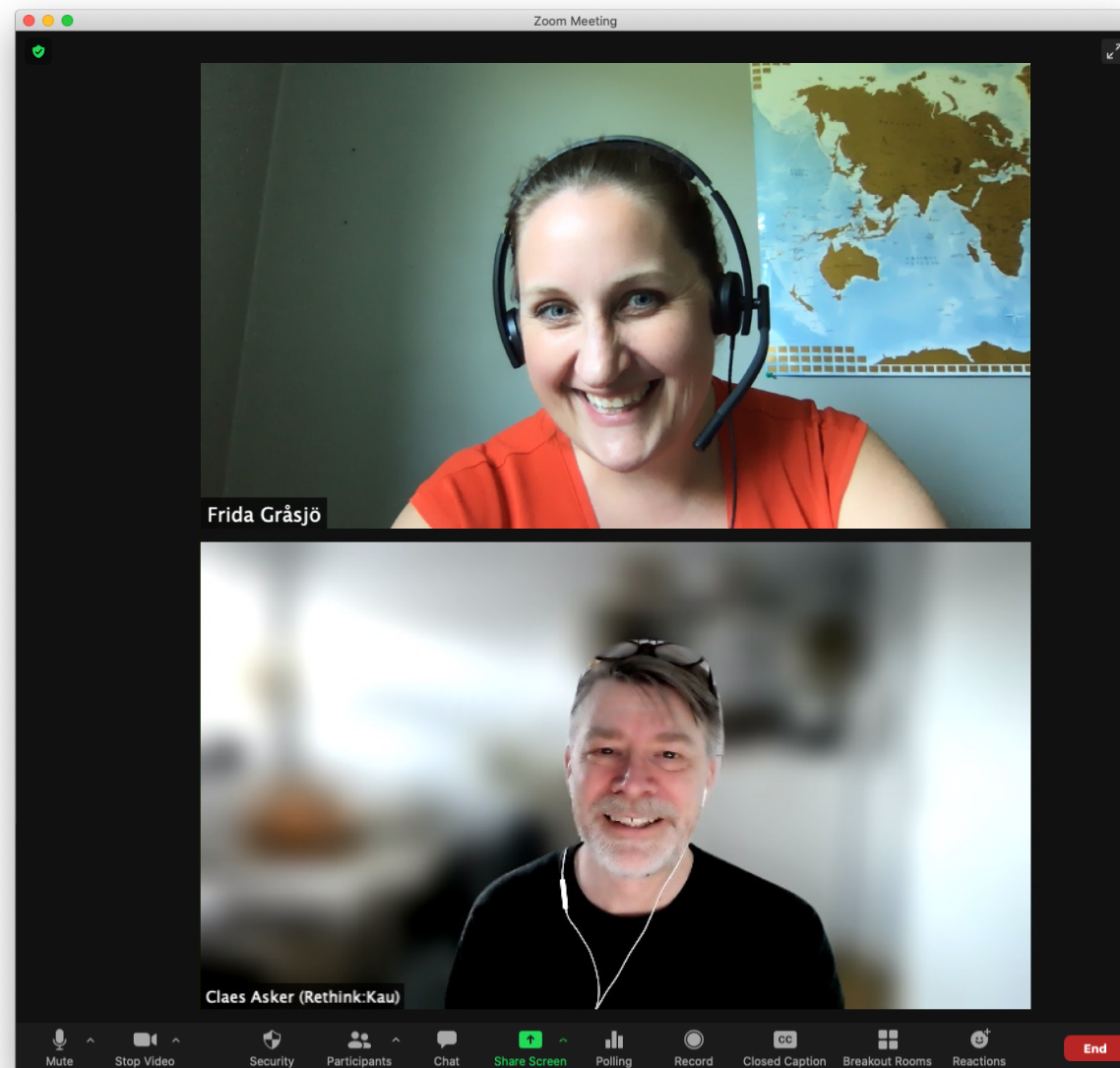
# Vilka är vi?

**Frida Gråsjö**

Chef för Avdelningen för  
verksamhetsstöd

**Claes Asker**

It-strateg vid Avdelningen  
för verksamhetsstöd



# IDAG

Hur arbetar vi med att fånga upp, förstå och jobba med användares behov?

Du kommer få med dig:

- Verktyg för att kartlägga upplevelser, identifiera behov och generera idéer.
- Insikter i hur koncept, prototyp och verklighetstest kan användas för att få input från användare under utvecklingsarbetet.



# FRÅGOR?

Ställ frågor i chatten, så fångar vi upp dem efterhand.

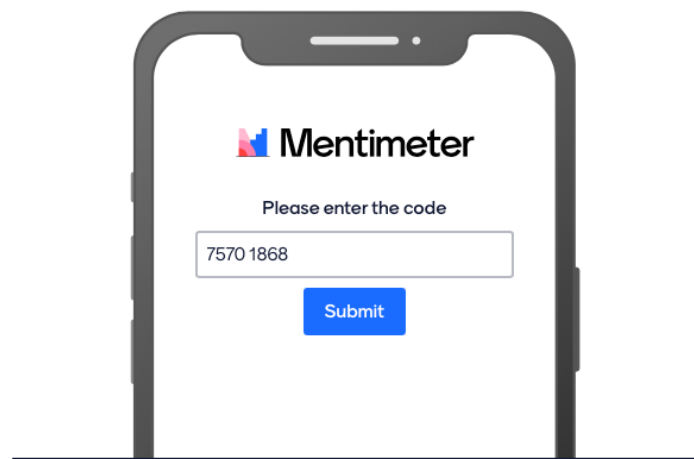
Vi har också två tillfällen för samlade frågor.



# CHECKA IN!

Go to

[www.menti.com](https://www.menti.com)



Enter the code

**7570 1868**



Or use QR code

# FÖLJ-EN-METODEN





Följ en- projekten

# FÖLJ-EN-METODEN





Följ en- projekten

# FÖLJ-EN-METODEN

User innovation





Följ en- projekten

# FÖLJ-EN-METODEN

Tjänsteforskning

User innovation





Följ en- projekten

Rethink:Kau

# FÖLJ-EN-METODEN

Tjänsteforskning

User innovation





# Följ-en-metoden



**Identifiera  
och  
kartlägga**



**Utveckla  
och  
verklighetstesta**



**Demonstrera  
och  
kommunicera**

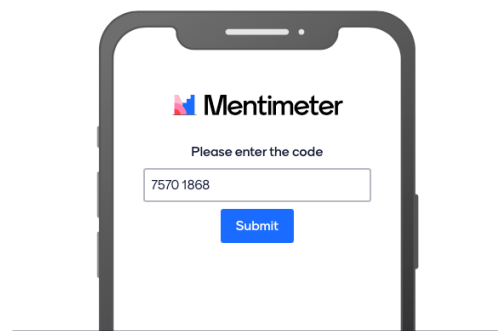


**Förvalta  
och  
vidareutveckla**

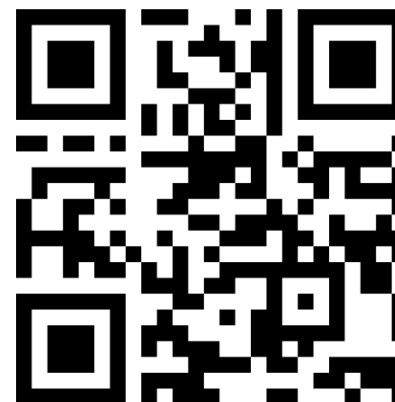
# MENTI

- Hur gör du för att förstå användares behov idag?

Go to  
[www.menti.com](https://www.menti.com)

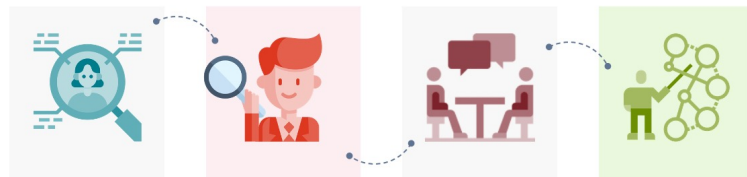


Enter the code  
**7570 1868**



Or use QR code

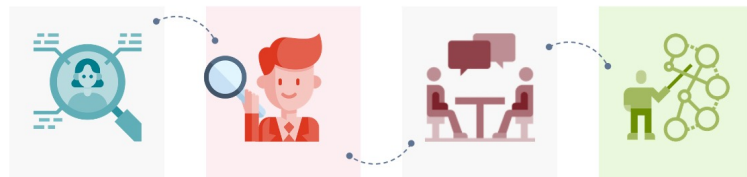
# IDENTIFIERA



- Definiera den grupp som ska följas
  - Besluta!
  - Kontakta direkt
  - Digitala kanaler
  - Affischer
- Gärna flera kanaler parallellt!
- Skapa engagemang hos studenter



# IDENTIFIERA



- Definiera den grupp som ska följas

- Besluta!

- Kontakta direkt
- Digitala kanaler
- Affischer

”Nya studenter som inte studerat tidigare”

- Gärna flera kanaler parallellt!
- Skapa engagemang hos gruppen



Student | Karlstads universitet x +  
Karlstads universitet [SE] | https://www.kau.se/student

KAU.SE > Student

A-Ö LYSSNA CANVAS MIN SIDA ENGLISH

FÖR STUDENTER FÖR MEDARBETARE FÖR ALUMNER

ÄR STUDENT NY STUDENT

## STUDENT

**SÖK JUBILEUMSFONDENS STIPENDIUM**  
Särskilt nöjd med en uppsats? Om den berör Värmland på något vis kan du få Jubileumsfonden i Värmlands stipendium på 10 000 klirrande kronor. Läs mer här!

**FUNKTIONSNEDSÄTTNING?**  
Studerar du och har en funktionsnedsättning? Nu söker vi dig som vill hitta, utveckla och testa digitala verktyg som passar dina behov. Anmälan senast 13 januari 2019.

**VILL DU LÄSA UTOMLANDS?**  
Nu är ansökan öppen för utlandsstudier under nästa vår, sök senast den 15 mars.

**BLI MENTOR ÅT EN ANNAN STUDENT**  
Vill du stödja en annan student med studieplanering, strukturering och coaching? Bli mentor! Det är ett betalt uppdrag som tar cirka en timma i veckan.

**VÅGA TALA-KURS**  
Vill du bli tryggare i att tala inför andra? Nu kan du anmäla dig till Studenthälsans våga tala kurs som startar den 13 mars.

Instagram

rethinkkau  
Karlstad University

rethinkkau Läs mer om testomgång 2 på kau.se/rethink som fokuserar på studenter med funktionsnedsättning. #breddatdeltagande #rekrytering #karlstaduniversitet #karlstad #student #edtech #tech  
elliott\_webdev Nice inlägg 🙌❤️

Karlstads universitet

Gillar Följer Dela

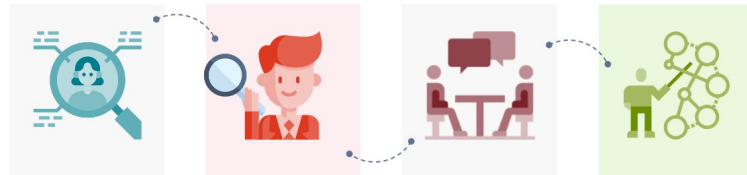
**Karlstads universitet**  
16 januari · 🌐

Har du koll på projektet Rethink: Kau? De utvecklar digitala verktyg för studenter och söker just nu studenter som har en funktionsnedsättning och som vill vara med i projektet. Läs mer här: [kau.se/rethink](https://kau.se/rethink)

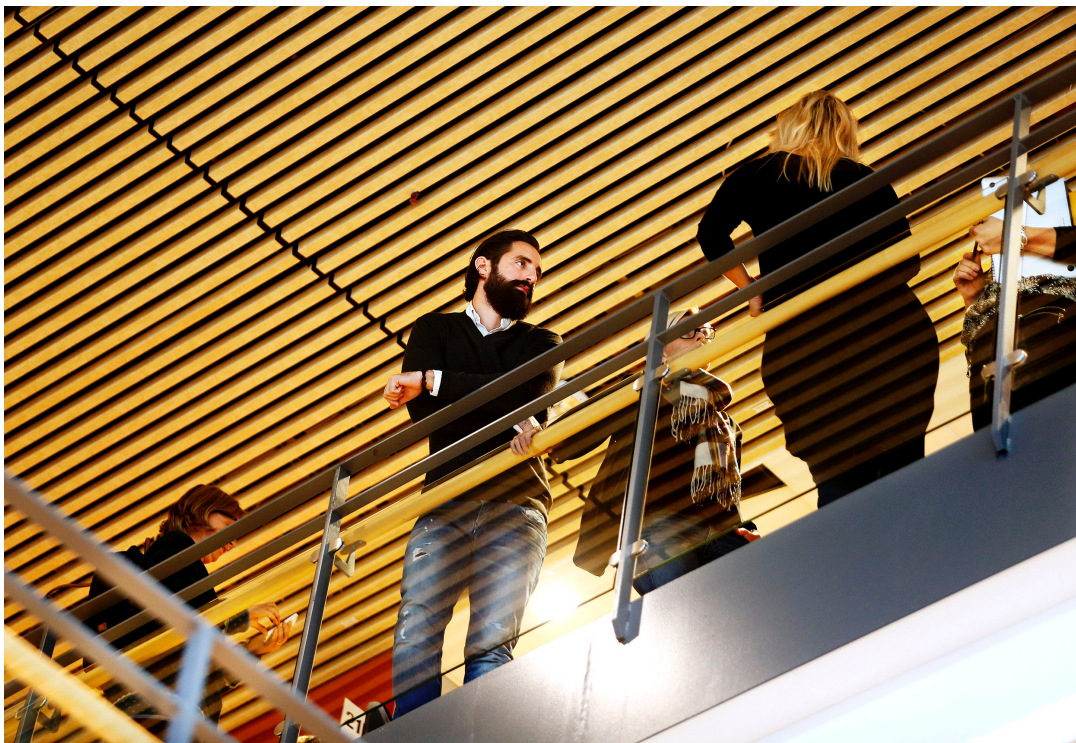
Karlstads universitet  
@karlstadsuniversitet

Startsida  
Inlägg  
Om  
Evenemang

# KARTLÄGGA



*Samla upplevelser och förstå*





# TJÄNSTEDESIGN

# TJÄNSTEDESIGN

Det handlar **INTE** om att fråga användarna vad de vill ha.

Det handlar om att förstå vad användarna behöver och skapa konkreta lösningar på hur.



# TJÄNSTEDESIGN

Varför?

Varför?

Varför?

Varför?

Det handlar **INTE** om att fråga användarna vad de vill ha.

Det handlar om att förstå vad användarna behöver och skapa konkreta lösningar på hur.

Varför?

Varför?

Varför?

Varför?

Varför?

Varför?

Varför?

Varför?

# SAMLA UPPLEVELSER

## Digital dagbok

## Rethink:Kau hösten 2019 Utländsk bakgrund

Här kan du beskriva dina upplevelser av att vara student med utländsk bakgrund vid Karlstads universitet.

Du avgör själv hur du skriver, kort eller långt inlägg spelar ingen roll och det finns inga rätt eller fel.

Det finns också möjlighet att ladda upp bild eller filmklipp om du vill komplettera din upplevelse som du beskrivit i text.

För- och efternamn \*

Upplevelse \*

Det gick bra på föreläsning idag, jag kunde hänga med det mesta. Jag vågade ställa lite frågor, (jag hade inte vågat det förut, hoppas att jag fortsätter på det!)  
Det är bara svårt att tappa tråden och inte hänga med på vissa delar, för att man inte förstått det som sägs av föreläsaren. jag måste prova på en ny strategi för att hålla mig fokuserad och samtidigt förstå det som sägs. Det fungerar inte alltid att anteckna i en sida och har lexikon i en annan.

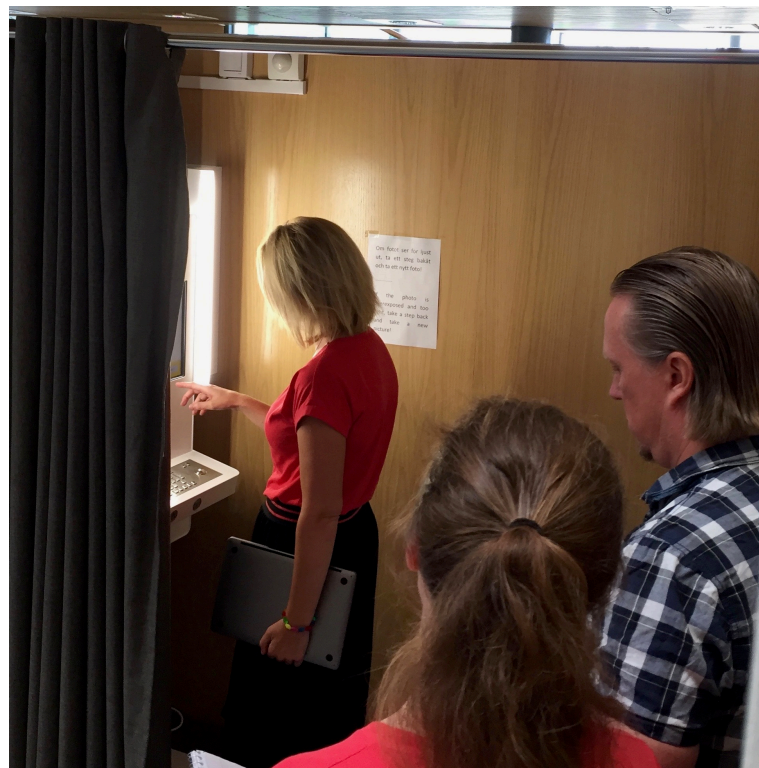
Bilagor

ingen fil vald

# SAMLA UPPLEVELSER

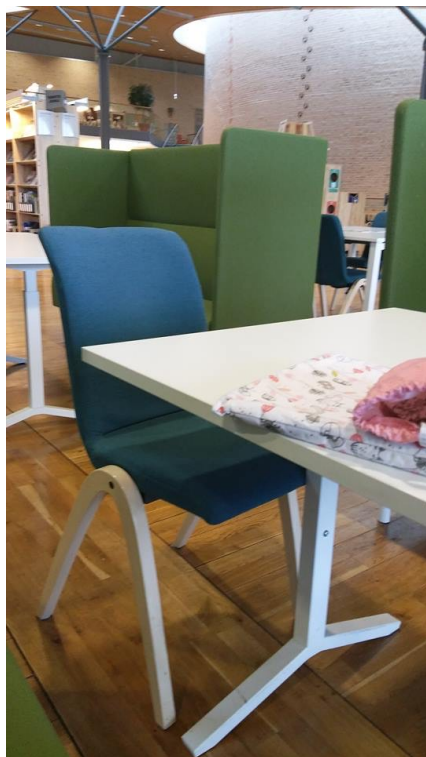
## Skuggning

- tips ta kort och fokusera på kroppsspråk



# SAMLA UPPLEVELSER

## Bilder från användare – tips bildtext!



*Veckans värsta är en bild på en stol som inte står där den ska.*

*Den är lite symbolisk i och med att vi har en person i gruppen som inte alltid är med oss när vi har uppgifter. Personen känns lite felplacerad helt enkelt, som om hen kan glida in och ut hur den vill. Det känns inget bra när inte gruppen fungerar.*

# SAMLA UPPLEVELSER

- **Service safari – tips filma!**

När den som undersöker, på ett medvetet sätt själv upplever en tjänst som undersöks, för att på så sätt få en djupare förståelse för hur identifierade användare upplever den.





# SAMLA UPPLEVELSER



# INSIKTER – FÖRSTÅ UPPLEVELSER

- Förstå insamlade upplevelser
  - Arbeta tillsammans
  - Prata
  - Bryta ner



# FÖRSTÅ

1. Aktiviteter
2. Känslor
3. Kundresa
4. Behov

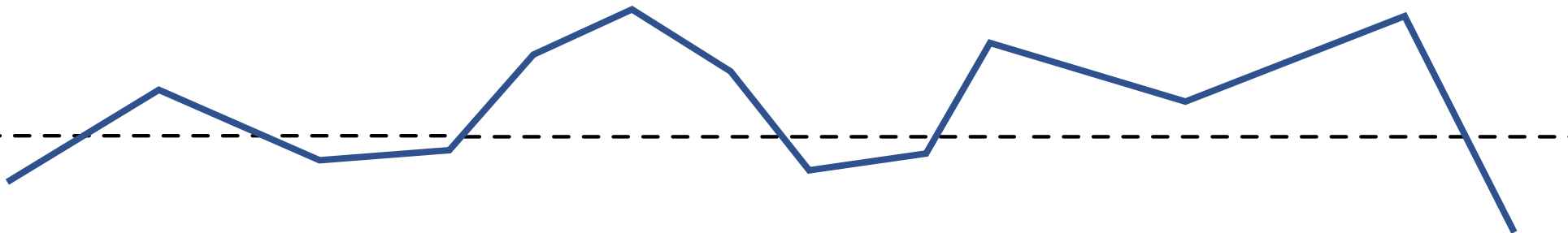




# Kundresa: Ny på jobbet



Känslor



# FÖRSTÅ

1. Aktiviteter
2. Känslor
3. Kundresa
4. Behov



## Studentresa: Följ en student 2018

### Innan

- Inga problem med själva ansökan och antagning
- Jag sökte på antagning.se och jag tyckte det var lätt att förstå hur jag skulle göra.

- Huvudet fullproppat av nya människor, nya lokaler, ny personal. Men spännande.
- Väldigt positivt! Bra uppstyrt, härlig energi runt om byggnaderna.

Ansökan  
Antagning

Välkomst-  
information

Kauld

Registrering

Smygstart

### Första dagen

- Nu hänger allt på dig istället för vad roligt att du valt just detta yrke.
- Information som jag har fått tycker jag varit lite för ytlig.

Intro Aula

Program-  
intro

### Första veckan

- Äntligen börjar det
- Nollningen, wow, vilket gäng.

- Jag fick välja, ha kul eller komma efter
- Nollningen blev svår för mig att vara med på då jag har jobb och familj.

Nollning

Kursintro

- Alla har inte det akademiska. Akademiskt skrivande. Man ska skriva på ett visst sätt. Vi har inte fått någon genomgång.
- Det är så många system att hålla reda på.
- Jag hade fått mer behållning av det jag studerar om jag inte behöv krångla med så mycket tekniskt.

### Resterade veckor

- Väldigt bra anda.
- Alla är välkomna
- Läraren har proppat mig med massa massa nya kunskaper

- Godkänt första tentan

Kursen

Canvas

Resultat

- Canvas är rörigt, lärare osäkra och det smittar av sig.
- Det finns ingen koppling mellan TimeEdit och kalendern i Canvas.

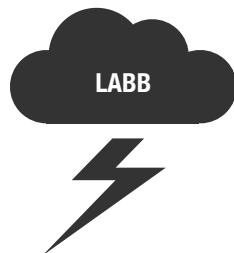
- Antagen, Yes jag blev antagen!! nudå, vad händer nu!? Ok, jag ska tacka JA och vänta..
- Eller jag kanske fick ett mail?
- Mycket info från universitetet, massa mail.

- Hela upplägget kring KaulD känns förvirrande och snårigt.
- Registrera första kursen: Lyckades ej. Förstod ej systemet
- Jag var osäker, vad man hade gjort och vad man inte hade gjort. Så man inte missar något viktigt.



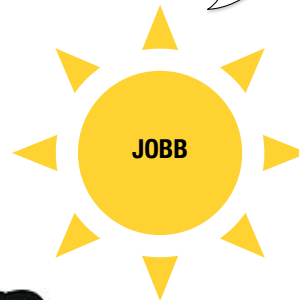
# CITATBILD

När det kommer till praktiska arbeten upplever jag att män inte vanligtvis bjuder in mig att delta. Det känns nästan som att det är uppenbart för dem att det är något de borde utföra medan jag utför den teoretiska delen i arbetet.



LABB

Eftersom företag i nuläget vill ha lika mellan könet är det lättare att få jobb inom it om man är tjej.



JOBB

Jag har fått en roll som samordnare och "kontrollant" i grupper där det är mixat kön.



GRUPPEN

Kommer jag vara ensam tjej?



SÖKA UTBILDNING

Ni är en minoritet, vi är glada att ni är här har jag uppfattat det som.



MOTTAGANDE

Ingen teori kring gruppdynamik, ledarskap eller genus finns i utbildningen. Det märks tydligt att det saknas genusperspektiv och normkritik.



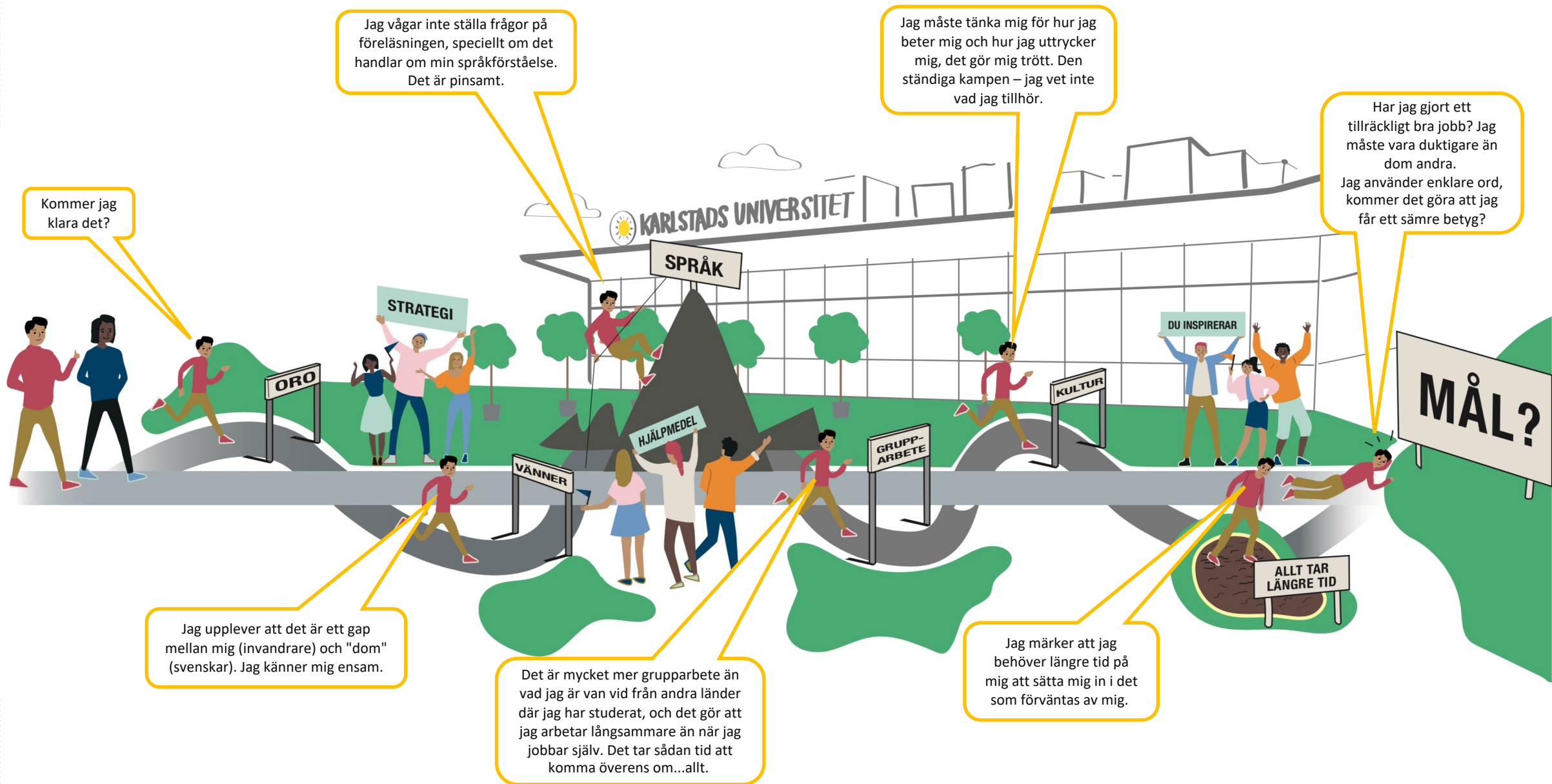
LEDARSKAP  
OCH GENUS

En sak som jag tyckte var jobbigt var med nollningen. Vi var tre tjejer som var med. Man blev liksom uttittad eller vad man ska säga. Alla visste mitt namn, man blev väldigt synlig.



NOLLNING









Envi  
PROTOTAL

Karlstad University

Karlstad University

FORMULA STUDENT

UDDEHOLM

EU STÅL AB

54

TeXtreme

Karlstad University

Sjöfors

Etteplan

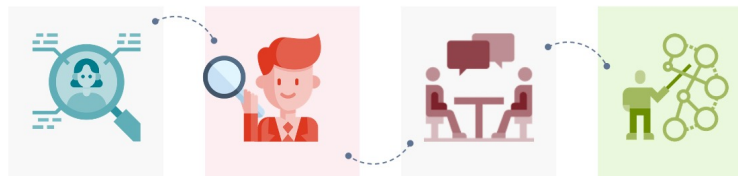
PROTOTAL

Workshop

Men's  
Women's



# IDENTIFIERA BEHOV



## Studenterna/ användarna identifierar behov



# ANVÄNDARNA IDENTIFIERAR BEHOV

## Behov

När jag upplever...

stress och oro för om jag kommer att klara tentan.

behöver jag...

- någon att prata med
- i tid veta när och vart tenta ska ske
- förstå hur en tenta är upplagd



## Ta plats i klassrummet

"Jag behöver kunna ta plats i klassrummet utan att känna mig dömd eller uttittad"

# Behov

## Trygg på utbildning

"Jag har som kvinna i minoritet behov att känna mig trygg när jag börjar på en ny utbildning"

"Ett behov av att lära känna fler tjejer från andra utbildningar inom liknande områden"

## Roller i grupparbete

"Jag vill kunna delta och arbeta i ett grupparbete utan att bli tilldelad eller tvingas ta en roll som utgår från föreställningen om mig som baseras på min könstillhörighet"

"Jag vill också vara en del av gruppen och inte alltid vara den som leder och styr i grupparbetet"

"Jag behöver vara lika inkluderad"

# FÖRSTÅ

1. Aktiviteter
2. Känslor
3. Kundresa
4. Behov



# Kundresa: Ny på jobbet





# Följ-en-metoden



**Identifiera  
och  
kartlägga**



**Utveckla  
och  
verklighetstesta**



**Demonstrera  
och  
kommunicera**



**Förvalta  
och  
vidareutveckla**

# Paus 5 minuter

(sen frågor)

# Frågor?



# IDÉGENERERING - utgår från identifierade behov

## Speedstorming



# IDÉGENERERING - utgår från identifierade behov

## Speedstorming



## Individuell brainstorming



# IDÉGENERERING - utgår från identifierade behov

## Speedstorming



## Individuell brainstorming



## Idégenerering i grupp





# VÄRSTA TÄNKBARA UPPLEVELSEN

## Värsta upplevelse

Område/problemformulering/hinder:

*Att ta sig från hemmet till Karlstads  
universitet.*

Värsta scenariot:



# BÄSTA TÄNKBARA UPPLEVELSEN

## Bästa upplevelse

Område/problemformulering/hinder:

Att ta sig från hemmet till Karlstads  
universitet.

Bästa scenariot:

# IDÈER FÖR ATT MÖTA GAPET

# Idé

Behov

Jag behöver någon att prata med om mina studier.

Värde

Det minskar stress och oro hos mig.

Idébeskrivning

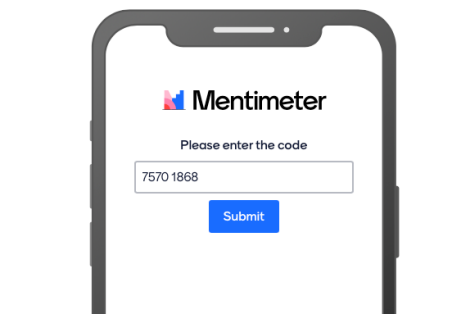
Under tentaperioden går personer (studenter och personal) runt på campus i gula tröjor. Om man behöver prata med någon så ”vinkar man”.



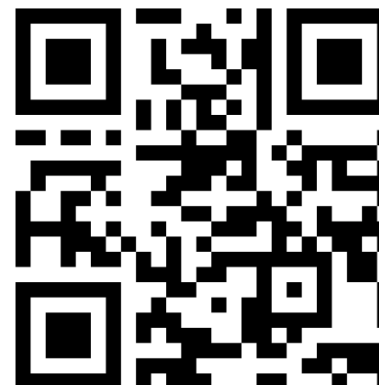
# HUR KAN SUNETS BEHOVSFÅNGST UTVECKLAS?

- Breakout rooms, 10 minuter
- Kom fram till 3, skriv i menti

Go to  
[www.menti.com](https://www.menti.com)



Enter the code  
**7570 1868**



Or use QR code

**UTVECKLA**

---



# UTVECKLA

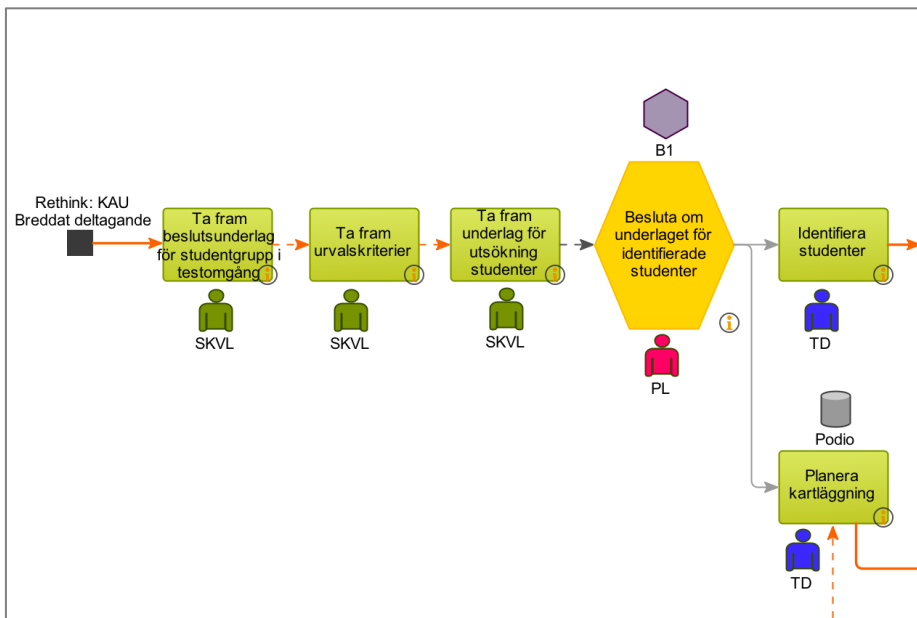
- Koncept
- Prototyp
- Agilt
- Verklighetstest
- Programmera





# KONCEPT

## Processbeskrivning



## Dokument som beskriver det digitala verktyget

### Funktionalitet i digitalt verktyg för stöd i grupparbete

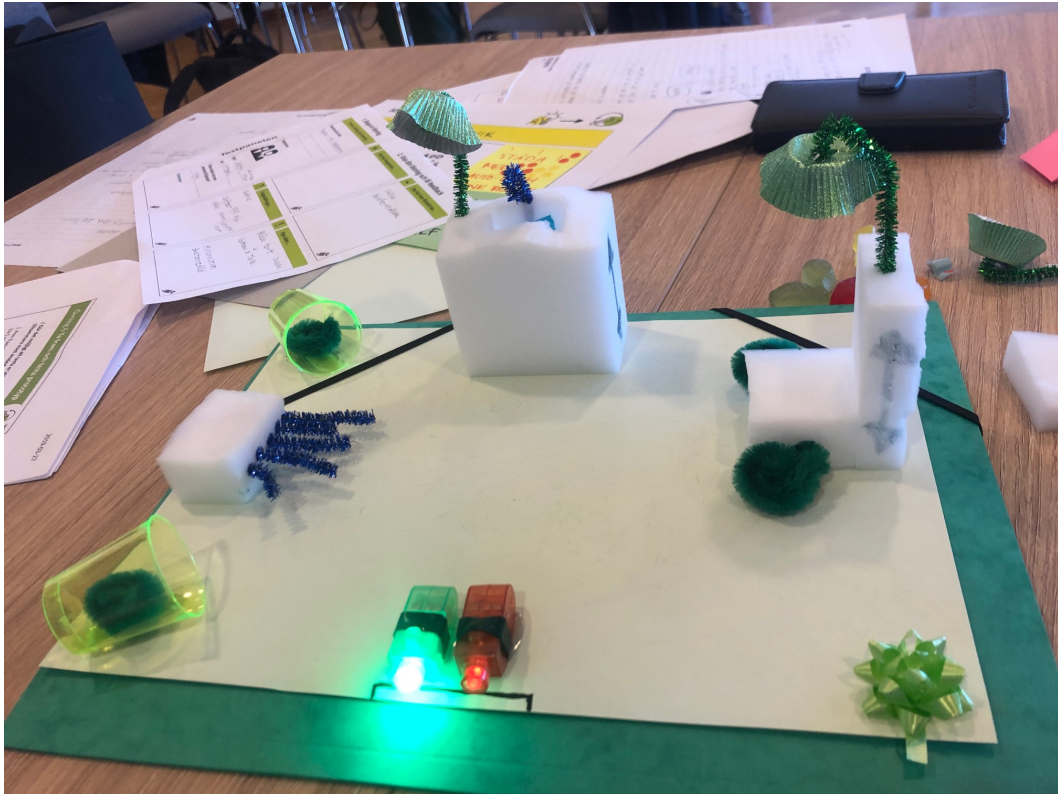
Vi på Rethink har tagit fram ett koncept som beskrivs nedan och som består av följande delar:

- Utbildningsmodul
- Ta fram och godkänna gruppkontrakt
- Tilldela roller
- Själv- och kamratvärdering.

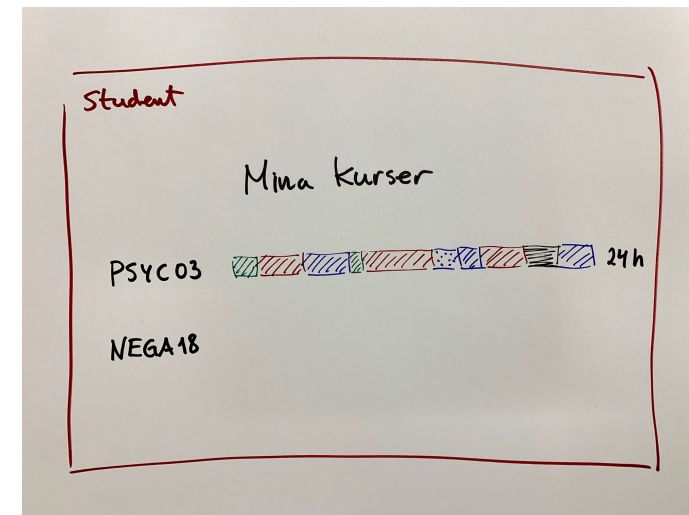
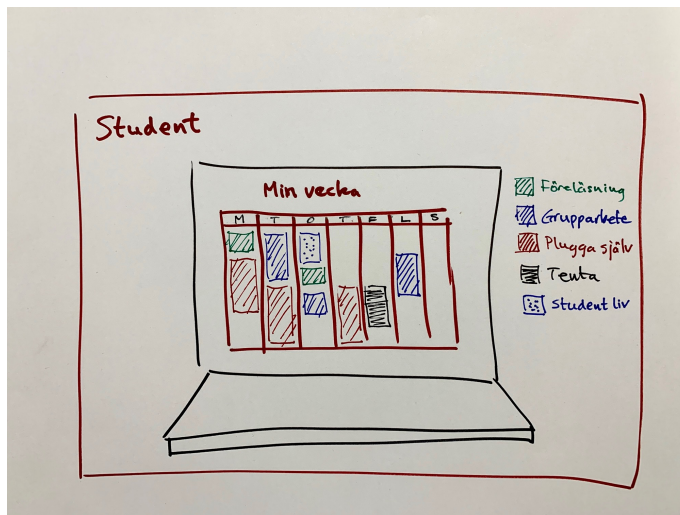
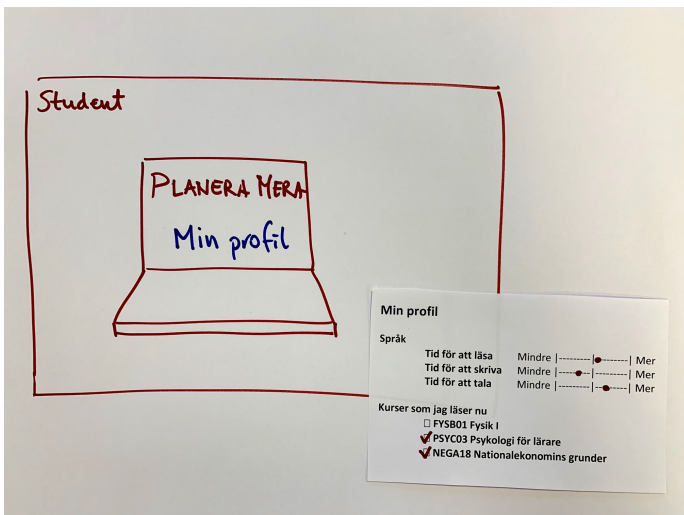
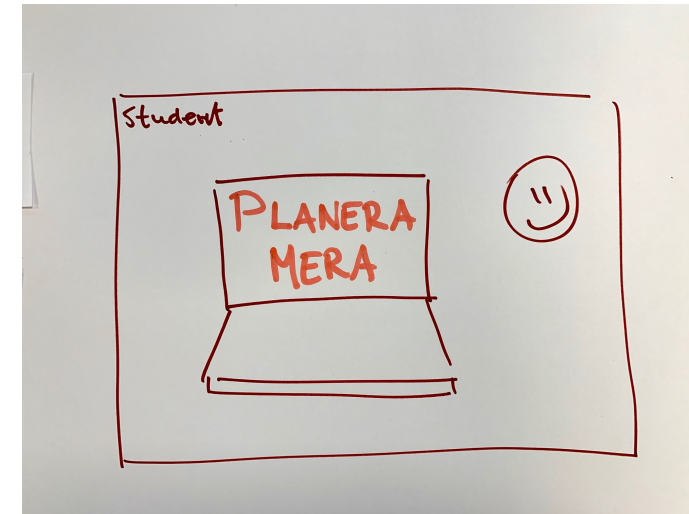
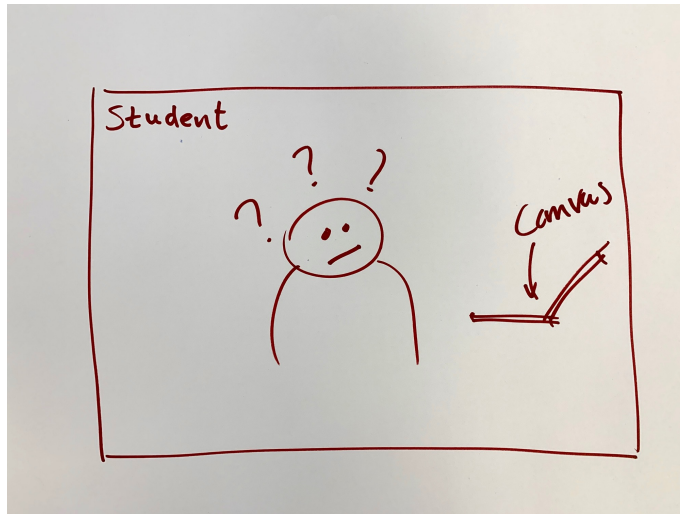
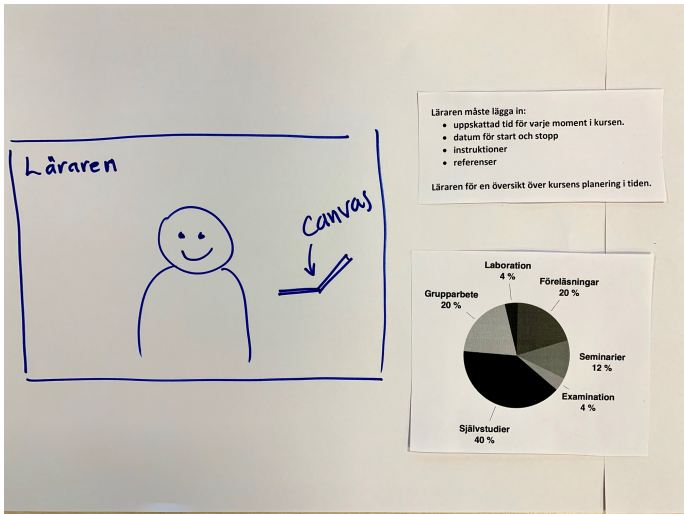
### Utbildningsmodul

Vid skapande av grupp läggs utbildningsmodul till

# PROTOTYP



# STORYBOARD





# AGILT OCH VERKLIGHETSTESTA

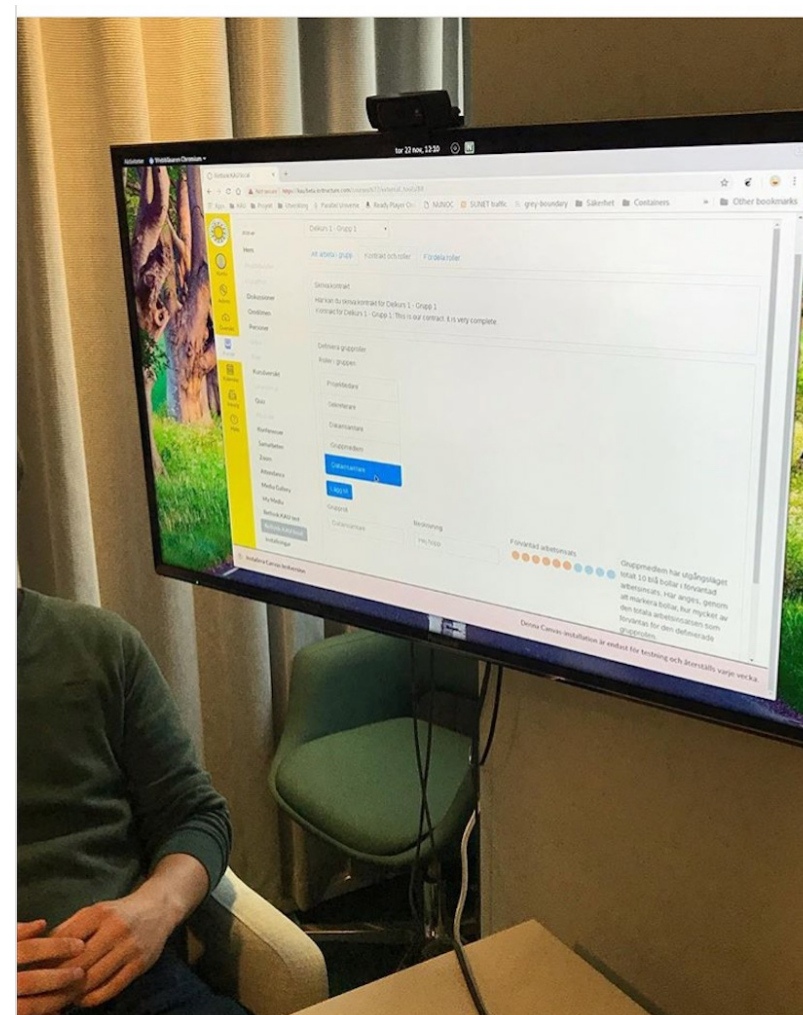
- Arbeta i cykler
- ”Gör fel tidigt”
- Säkerställ att vi ”hittat rätt” – lösning möter behov
- Sälj inte in ett koncept/prototyp





# VERKLIGHETSTESTA – OBSERVATIONER

- Tog tid för gruppen att komma igång, men när de väl kom igång förstod de snabbt vad de skulle göra. De började med övningen för att skriva gruppkontrakt och fundera tysta en och en, innan de diskuterade tillsammans.
- De hade väldigt bra diskussioner (väldigt detaljerade) om grupparbete men de tyckte det var lite svårt eftersom de inte visste riktigt vad de skulle göra i basgrupperna.
- De skrev först ner allt på papper, förvirring kring att det bara var gruppledaren som kunde redigera dokumentet.
- Versionshantering av dokument var oklart för studenterna vad det innebar.
- Försökte skriva in i mallen i mobilappen av Canvas, det krånglade.
- Definiera roller var svårt, de frågade mig om hjälp. Dom tyckte att det var bra att de fick diskutera arbetsinsatsen.
- Funktionen att fördela roller förstod de snabbt. De konstaterade att de kunde ändra och lägga till roller senare när de kommit lite längre fram på terminen. De tyckte det var svårt att bestämma roller när de inte kände varandra.





gjorde jättebra och alla deltog i kommunikationen, samt vi planerade hur ska vi jobba till sammans i inkommande grupparbetet. Viktigaste saken var att vi ska respektera varandra och respektera de tider som vi ska träffas eller jobba tillsammans. Jag

Senast redigerat av: Claes Asker

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Kändes lite krångligt i början, skulle vara bra med en mobilanpassad version. Efter en stund förstod vi var vi skulle klicka och skriva. Verktygen kan förhoppningsvis vara till mycket hjälp för bättre samarbete och förståelse i gruppen.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

en bra start för den kommande grupp arbete, vi förstår va vi behöver göra och genom det här verktyget visste vi vilka roller vi har under grupparbetet.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Jag tyckte det var svårt att svara på frågorna då vi i gruppen var helt nya för varandra och inte pratat innan. Även svårt när man inte vet vad själva grupparbetet kommer att ha för del. Men det kan nog ha varit till lite hjälp för nu fick vi reda på vilka vi var och vilka

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Det var bra då alla i gruppen fick vara lite delaktiga i att fundera och diskutera vad vi skulle göra. Man förstod till slut var man skulle klicka för att komma vidare och när man väl kom in i själva processen med att skriva kontraktet så föt det

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

En bra övning att komma igång i grupp. De olika delarna är bra för att strukturera upp arbetet i gruppen. Lite svårt att veta om man ska lägga till något då man inte har arbetat med verktyget förut.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Lite svårt att hitta...men att skriva i kontraktet var enkelt när man väl hittat rätt. Bra att använda sig av ett kontrakt för att komma överens om hur man vill lägga upp sina arbeten i grupp och för att lära känna varandra hur de vill jobba. Tycker generellt att kaus sida

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Allt är svårt att hitta till en början, men när vi fans så var det ett bra hjälpmedel med att komma igång inom de olika kategorierna. Bra hjälp dokument.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Jag tyckte att det var ett bra upplägg på verktyget. Bra att använda som en grund och utgå ifrån när man diskuterar och tänker kring grupparbete. Bra att få en bild av de man arbetar med, hur ser det ut för dem. Vad påverkar i övrigt i livet

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

En bra övning att komma igång i grupp. De olika delarna är bra för att strukturera upp arbetet i gruppen. Lite svårt att veta om man ska lägga till något då man inte har arbetat med verktyget förut.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Jag tyckte att verktyget var bra och det var lätt att förstå. Jag tror att kontraktet kommer vara till stor hjälp. Det känns bra att vi har diskuterat och bokat idéer inom gruppen om hur arbetet ska läggas upp så att alla är med på det.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Jag tycker jobba i gruppen är jätte bra att man kan lära sig bättre om blir fasanad om nåt kan vi hjälpa varandra på bästa sätt . Jag tycker också kul jobba med grupper.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Lite svårt att hitta...men att skriva i kontraktet var enkelt när man väl hittat rätt. Bra att använda sig av ett kontrakt för att komma överens om hur man vill lägga upp sina arbeten i grupp och för att lära känna varandra hur de vill jobba. Tycker generellt att kaus sida

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Jag tycker att det var ganska tydligt och jag har förstod vad skulle jag klicka på. Det är bra att verktygets olika delar vid grupparbete.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Bra och engagerande verktyg att få gruppen att bli samstämmig i tidigt skede och att få igång gruppdynamik och arbetsformer. Viktigt att få regler och medbestämmandeformer i tidigt skede vilket troligen underlättar arbetet och att generera

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Jag tror absolut att det kan vara hjälpsamt. Jag hade dock önskat mer tydlighet i instruktionen. Mer definierat tex. Just detta grupparbetet eller alla grupparbeten i vårans grupp? Vissa av oss är helt nya på uni, och vissa frågor blev svårare att svara på. Men

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

Jag tyckte att det funkade bra och var ett bra hjälpmedel för att få gruppen att funka så bra som möjligt.

Test 29 jan

Senast redigerat av: Claes Asker

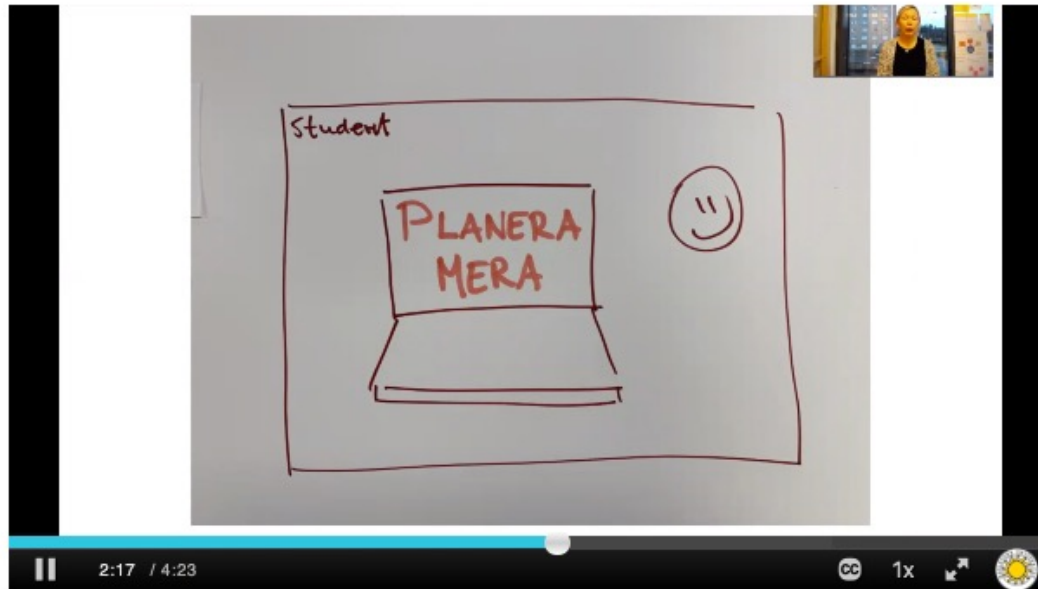
Antal filer: 0

2019-01-29 av OMG001 29 jan 2019

## DIN INPUT OM "PLANERA MERA"

Hej student! Nu har vi tagit fram ett koncept för ett digitalt verktyg som ska möta behovet av tydlighet. Att du som student behöver förstå vad som förväntas av dig i kursen du läser.

I filmen nedan berättar jag om hur vi tänker, så se filmen och ge oss feedback.



## DIN INPUT ÄR VIKTIG!

Det jag vill ha hjälp med nu är att få dina synpunkter om två områden.

Skulle du använda ett sådant här verktyg? Skulle det hjälpa dig i dina studier för att planera och strukturera?

Har du någon input om konceptet? Har du någon egen tanke om hur det skulle fungera eller hur det skulle se ut för att passa dig? Är det någon del som är viktig för dig?

Ditt namn

Skicka din feedback



# Följ-en-metoden



**Identifiera  
och  
kartlägga**



**Utveckla  
och  
verklighetstesta**



**Demonstrera  
och  
kommunicera**



**Förvalta  
och  
vidareutveckla**



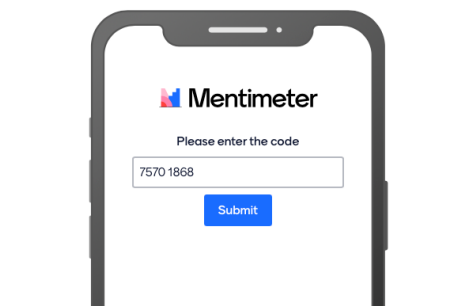
# Frågor?

# CHECKA UT!

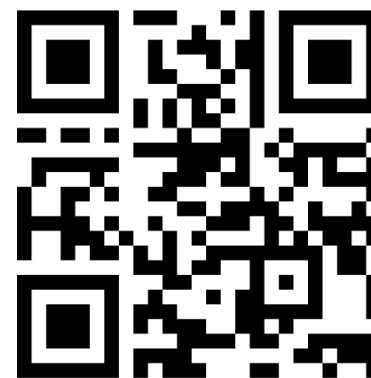
Vad är din känsla just nu?

Menti

Go to  
[www.menti.com](https://www.menti.com)



Enter the code  
**7570 1868**



Or use QR code

# Verktygslådan

I verktygslådan hittar du verktyg och tips om du vill arbeta enligt Följ en-metoden. Metoden baseras på forskning och praktik inom tjänstedesign och tjänsteinnovation och är framtagen av Rethink:Kau vid Karlstads universitet och används för utveckling utifrån användarens perspektiv.


Följ en-metoden består av fyra faser med tillhörande verktyg i respektive fas. Verktygslådan består också av en inledande del som du kan använda när du planerar ditt arbete. Som en hjälp vid planeringen finns också en checklista. Välkommen!




[foljen.kau.se](https://foljen.kau.se)

# TACK!

Kontakta oss gärna!

 [kau.se/rethink](https://kau.se/rethink)

 [rethink@kau.se](mailto:rethink@kau.se)

