

# VÆR BRUGER-OBSERVATION

Lad en af teammedlemmerne bruge en serviceydelse i det rum, I har udpeget (f.eks. at oprette et nyt lånerkort, få noget printet ud, finde en bog). I det her scenarie agerer vedkommende som en bruger. Mens I ser jeres teamkollega bruge en serviceydelse i biblioteket, observerer I aktivt processen, handlingerne og interaktionerne. I må gerne interagere med vedkommende, mens han eller hun bevæger sig gennem stadierne i serviceydelsen. Husk også at stille vedkommende spørgsmål om oplevelsen – og hvis der er andre i nærheden, kan I med fordel også stille dem spørgsmål.

Husk, at spørgsmålene kan afklare, hvad folk tænker, så I kan få flere oplysninger i spil. På den måde undgår I formodninger om det, der foregår.

Mens I observerer, skal I overveje følgende:

- Hvilke af tingene fungerer godt?
- Hvilke ting kan godt forbedres?
- I kan også stille brugeren spørgsmål, eksempelvis:
- Hvilken indre dialog kører i dine tanker, mens du gennemgår faserne i serviceydelsen?
- Hvilke udfordringer oplever vedkommende i serviceydelsen, mens de sker?
- Hvad lærte du af at gøre brug af serviceydelsen?

# DELTAGEROBSERVATION

**Deltagerobservation:** Observer hvad brugerne gør, men spørg også indtil deres forskellige handlinger for at få en forståelse af, hvorfor de gør, som de gør. Lav små interviews med brugerne: "Hvad gjorde du lige der?" eller "Hvad tænkte du, da du så denne?". I korte processer giver deltagerobservationer ofte mere værdi og flere input end et fluen-på-væggen-interview.

## Gående observation:

Metoden er en blanding af interview og deltagerobservation. Man interviewer brugeren samtidig med, at man observerer hans handlinger og spørger ind til informantens handlinger.

Det muliggør at man kan få nogle andre eller dybere indsigter, fordi man typisk også har længere tid sammen med brugerne. Denne metode er særlig brugbar, hvis man ønsker indsigt i brugernes oplevelser af rum, miljø osv.

Lav en interviewguide og vær eventuelt to, så den ene kan notere og dokumentere med billeder. Efterfølgende skrives noter sammen og downloades.

## Dokumenter, dokumenter, dokumenter!!

Husk altid at dokumentere, hvad du ser med billeder, video, noter. Del det med dit team.

# FJERNOBSERVATION

Husk at dokumentere dine observationer ved at tage noter, lave skitser, tegne oversigter og andre ting, der fungerer for dig. Når du observerer på afstand er der forskellige måder at gøre det på. Det kan fx være:

**Fluen på væggen:** Stå i baggrunden og registrer brugernes handlinger i et område uden at blande dig.

**Shadowing:** Følg efter brugere rundt i biblioteksrummet for at se, hvordan de bevæger sig, og hvad de foretager sig.

Når du påtager dig den her rolle, skal du prøve at være så diskret som muligt. Du behøver ikke liste omkring, men den her måde at observere på kan tit få folk til at føle, at de bliver overvåget. Målet er at få en oversigt over rummet og de aktiviteter, der finder sted der. Sørg for at overveje, hvad der vil være det bedste udsigtspunkt, og tag hensyn til de mennesker, der bruger det pågældende område.

Hvem befinder sig i det pågældende rum? (Eksempelvis stamkunder, bibliotekspersonale, administrativt personale osv.).

Hvad foretager de sig? (Hvis der ingen mennesker er; hvilke faktorer kan du så få øje på, der kan have medført, at der ingen er?)

Hvordan interagerer de med hinanden?

Hvordan interagerer de med rummet?

Benytter de rummet på en uventet måde? Hvis ja, hvordan?

Hvordan bevæger folk sig rundt i rummet?

Hvad fortæller deres ansigtsudtryk og kropssprog om deres oplevelse?

# ETNORAID MED MINI-WORKSHOP

I stedet for at lave lange observationer og interviews, så gør det hele lidt hurtigere og vær flere om hurtigt at få samlet noget materiale ind (2 interviewer og 2 observører hver for sig!).

I kan også lave en mini-workshop: visualiser nogle af jeres ideer og gå rundt og få brugerne til at give feedback: hvad kan de li', hvad kan de ikke li'?

**Dokumenter, dokumenter, dokumenter!!**

Husk altid at dokumentere, hvad du ser med billeder, video, noter. Del det med dit team.

# SÆT JER I BRUGERENS STED

For de af jer, der påtager jer rollen som deltagende observant, er det her en fin øvelse i empati og i at sætte jer i en brugers sted. I kan lære forbløffende meget ved at skifte synsvinkel.

I det åbne biblioteksrum kan I f.eks. prøve at indrette en arbejdsplads med en computer og forestille jer, at I skal tilbringe de næste fem timer dér – hvad kunne I tænkes at få brug for? I læseområdet kan I f.eks. finde en bog og derefter finde et sted, hvor I kan sidde og læse i længere tid.

Mens I gennemgår aktiviteterne, noterer I jer, hvad I føler:

- Hvordan føles oplevelsen?
- Hvilke ting sker der, som I ikke forventede?
- Hvordan føltes det at opleve situationen selv?
- Hvilke nye ting fandt I ud af om serviceydelsen og om brugernes oplevelse?