

User research & antropologi

Stockholms Universitet 2022-08-17

Karin Andersson

— — —

Jag har jobbat med research (av olika slag) i över 12 år och för snart 1 år sedan började jag på Einride.

Tidigare jobbade jag på Zettle by PayPal där jag startade och ledde user research teamet i över 6 år.

Innan det jobbade jag som researcher på olika konsultföretag.

Sambo, 2 barn och en lada som lantställe.

Jag växte upp i Tyskland så jag har en gissning om att min multikulturella barndom har något med mitt karriärval att göra.

Vad är antropologi?

— — —

Antropologi är läran om människan och människan som gruppvarelse.

Socialantropologi är läran om människan i sociala sammanhang.

Antropologer studerar människor i deras kontext!

Jag är antropolog men in en **tillämpad miljö som Einride**, och våra kunders miljö.

Vad är user research?

— — —

User research fokuserar på att förstå användarens förväntningar, beteenden, behov och motivationer genom metodiska och undersökande angreppssätt.

Resultat av det kallar vi för insikter och de ska säkerställa att det vi väljer att utveckla (dvs. produkten) gynnar användaren.

Vad betyder det **egentligen**?

— — —

Vi studerar våra användares beteenden, i den miljö de är verksamma.

Vi studerar vad deras uppgift är och vad de vill åstadkomma.

User research kommer inte att ge dig lösningen, men det hjälper dig att förstå vad problemet är och vad de vill åstadkomma.

User research

— — —

User research studerar användarna på ett mer holistiskt och strategiskt sätt.

Mer antropologiskt och etnografiskt.

UX research

UX research mäter användarnas upplevelse och deras användande av produkten.

Mer designdrivet och kvantitativt.

User research / UX metoder

Intervju

A/B testing

Observation

Analytics

Usability tests & koncepttestande

Men egentligen handlar det om VAD man vill ta reda på så tar man den metod som passar bäst.

Card sorting

Diary studies

Jag rekommenderar alltid observation & intervju.

Enkäter

User research och våra vänner

— — —

“Hård” data - Kval & kvant går **hand i hand**

Design - **BFF's**

Product - Måste förstå **vilka de riktar sig åt** så vi kan erbjuda product market fit

Tech - Utvecklarna utvecklar ju ÅT **användarna**

Sales & Support - har oftast **daglig kontakt** med användarna på olika sätt

Etc. etc.



Metoder vs. verkligheten

— — —

Metoder i all ära men när det handlar om att **förstå människor** och deras beteenden är jag övertygad om att **observation** (i kombination med **intervju**) är det enda riktiga sättet att **belysa vad människor gör** och vad de försöker åstadkomma.

Missa inte det mellanmännsliga!

User research på Zettle

— — —



2015-2017

Etablerade user research som funktion.

Satte grunden för metoder, processer, hur vi syntes, i vilka forum, träffade massa användare.



2017-2019

Skalade upp teamet med olika kompetenser (service design, strategi)

Blev mer strategiska och gjorde “större” research projekt.



2019-2021

Slogs ihop med PayPal.

Re-org inom teamet för att tillgodose organisationens behov på research och hur vi stöttade dem.

User research på Einride

— — —



2021 och framåt

Etablerar user research som funktion.

Sätter grunden för metoder, processer, i vilka forum vi bör vara med, etc.

Träffa kunder / användare.



Olika användare

VD:ar, hållbarhetschefer, transportchefer, transportplanerare, lagerpersonal, chaufförer, Einride-anställda, åkeripartners, etc.

Ny dimension av komplexitet gällande kunder och användare.

Gammal & gubbig bransch.

Och i praktiken då?

När kvant inte förstår varför

Exempel från Zettle

“Lagret finns i skåpet”

Exempel från Zettle

Kundmöte

Exempel från Einride

— — —

3 sista

— — —

1. Förväntning på user research

Det kommer inte ge er lösningen men det kommer att guida er till att **förstå problemet.**

2. Demokratisera user research

Insikterna är insamlade för att delas!

Det borde ligga i allas intresse att förstå användarna.

Dela, engagera, bjud med.

3. Ett frö

Vilken är din kunskapslucka?

Vad är det du inte vet?

Hur kan du bäst ta reda på det?

Tack för att ni lyssnat.

— — —

Karin

karin.andersson@einride.tech

