



Tänka högt

Tänka högt-verktyget används för att utvärdera en produkt, tjänst eller upplevelse. Patienten berättar högt vad den tycker, tänker och känner när den utför en uppgift, som till exempel fylla i ett formulär.



MATERIAL

- **Papper**
- **Penna**
- **Storyboard eller Powerpoint**
- **(kamera)**

När ska verktyget användas?

Tänka högt-verktyget är ett snabbt och enkelt sätt att testa användbarheten på en produkt, tjänst eller upplevelse som redan existerar eller håller på att tas fram. Metoden kräver en del kognition, den ska inte tillämpas på processer som är långa eller komplicerade. Syftet är att bättre förstå hur patienten tänker när hen gör det hen gör, inte att påverka beteendet. Tänka högt-verktyget skiljer sig från andra verktyg, som skuggning, eftersom man studerar vad patienten tänker, inte bara vad hen gör.

Hur gör man?

- Bestäm vilken produkt eller tjänst som ska utvärderas.
- Identifiera några patienter som använder eller ska använda den.
- Förklara uppgiften för patienten och låt de utföra den. Anteckna det som sägs utan att avbryta, då det kan styra deras beteende. Dokumentera relevanta detaljer med bilder eller film.
- Fortsätt tills ni når mättnad, det vill säga när personen inte har sagt något som inte sagts tidigare.
- Sammanställ anteckningar och bilder i en presentation, till exempel i Powerpoint eller på en storyboard.
- Diskutera resultaten med arbetsgruppen. Att reflektera över det som är nytt, oväntat eller har stor variation bland deltagarna kan ge mycket inspiration till förbättringsarbete.
- Bestäm vilka insikter ni vill jobba vidare med, och hur ni vill göra det.

Utmaningar

Tänka högt kan vara svårt eftersom det är relativt onaturligt för de flesta, särskilt om det som ska kommenteras är komplicerat. Patienten kan också ge för mycket information, då kan det vara svårt att förstå vad som är viktigt och relevant för patienten.

Mer information

- En beskrivning av metoden hittar ni [här](#).
- För information om fördelar och nackdelar med denna metod hittar ni [här](#). (engelska)

→ *Tänka högt fortsättning*



Exempel på användningsområden

- Hur går det att fylla i de här formulären eller lägga in information i registret?
- Hur lätt det är för en patient att hitta till vår klinik från parkeringen?
- Går den här nya broschyren att förstå?