

Brugerundersøgelser

Når man vil vide Hvad, Hvorfor, Hvordan.....

Velegnet til at afdække holdninger, værdier, adfærd og bevæggrunde. Kvaliteten påvirkes fortrinsvis af det fremlagte materiale/beskrivelsen af emnet der skal diskuteres, rekrutteringen og testlederens evne til at probe.

Resultaterne kan bruges som inspirationskilde og indledende afdækning, der skaber teser til udarbejdelse af kvantitative studier. Det er ligeledes givtigt at bruge dem til at afdække årsager til mønstre i kvantitativt materiale.

For optimal validitet bør fokusgruppeinterviews og andre kvalitative testmetoder appliceres iterativt.

Erfaring med kvalitativ dataindsamling

Hall test gennem Bysted A/S for Københavns Kommune (Kendskab og konnotationer til Byvåbenet blandt København borgere)

Fokusgruppeinterviews for JPKøbenhavn – Livsstilssegmenteret studie af det potentielle kundegrundlag i hovedstaden ved introduktionen af JPKøbenhavn.

Ekspertinterviews for IU – Interessentinddragelse i strategiarbejdet/konceptudviklingen der ledte til IUS portalen. De uddannelsesansvarlige i Dansk Industri, Dansk Metal og SID blev inddraget.

Tele2 – Usabilitytest af prototype der skulle afdække eventuelle forskelle mellem salg af materielle og immaterielle goder online herunder betalingsvilligheden for informationer.

Falck – Usabilitytest af færdigt system inden launch. Interviews afdækkede mulighederne for at skabe leads til callcentret og kundernes evne til at håndtere komplekst rabat køb (konfiguration og kombination af ydelser).

Sterling – Usabilitytest af færdigt system inden lancering og interviews med kunder i Sverige, Norge og Danmark. Særligt fokus på wording og forskelle i positioneringen af afsender på de forskellige markeder.

Opgaver gennemført i Q1 2003

Ekspertinterviews for Falck Securitas – med henblik på konceptudvikling af ekspertsystem til servicering af de rådgivende ingeniører i Danmark. Informanterne rummer såvel interne interessenter som kunder.

Kommunikationsanalyse for Scandlines på Øresund og Østersøen i forbindelse med udarbejdelse af ebita VP for 2003.

Resultater:

Koncepter udarbejdet af Henrik Danbjørg som er lanceret indenfor de sidste 6 måneder - www.falck.dk (oktober2002), www.sterlingticket.com (december2002), www.scandlines.dk (januar2003), www.pka.dk (februar2003).

Kontakt: henrik.danbjorg@ebita.dk for yderligere information.