

Samfunds Litteratur



Kapitel 5 - Fase 1: Formål og indledende research

Arbejdsark: Arbejdsliste til din desk research

Denne liste kan hjælpe dig til at udføre en grundig desk research.

Spørgsmålene skal hjælpe dig med at komme hele vejen rundt om emnet.

Det er ikke sikkert, du skal bruge alle spørgsmålene til din egen case, så se det som en inspirationsliste, du kan plukke af.

Hvor mange?

- Hvor mange brugere har vi om året?
- Hvad findes der af statistisk viden om de forskellige målgrupper?
- Hvor mange henvendelser modtager vi?
- Eksisterer der nogle ønskede måltal?

Hvor?

- Hvor møder vi brugeren – i telefonen, på nettet, i breve eller personligt?
- Hvor mange besøgende har vi på hjemmesiden?
- Hvor meget salg sker på hjemmesiden vs. i butikken?
- Hvor mange gennemfører digitale løsninger vs. personlig henvendelse?

Hvem?

- Hvem bruger vores service eller virksomhed?
- Kan brugerne eller kunderne inddeles i forskellige målgrupper?
- Er der nogle målgrupper, der skiller sig ud – fx ved at klage oftere?

Hvad?

- Hvilke artefakter indgår i brugerrejsen – hvilke breve, skemaer, formularer skal brugeren interagere med?
- Hvad får vi af klager og henvendelser?
- Hvad handler henvendelserne om?
- Kan henvendelserne kategoriseres?
- Hvad ringer brugerne til kontaktcentret om?
- Hvad er vigtigt for brugerne?

Andet

- Findes der tidligere rapporter eller undersøgelser om emnet?
- Findes der beslægtede statistikker, der kan være relevante?
- Hvad gør andre organisationer eller virksomheder, der ligner os?