

# NACKADEMIN

## Examensarbete

**Antal YH-poäng: 20**



**Soso Care**—betald sjukförsäkring genom insamlande av återvinningsbart avfall

**KLASSENS NAMN:** UX20

**FÖRFATTARE:** Felix Maspers

**HANDLEDARE:** Angelica Brockne

**PROGRAM MANAGER:** Mikael Boman / Anette Nordblad / Lotta Holmgren

**STOCKHOLM:** 2022 Maj

## Sammanfattning

Detta examensarbete är skrivet kring ett projekt som jag utfört tillsammans med företaget Soso Care, vilka jag jobbat tillsammans med under tiden jag haft min LIA-praktik på Redmind.

Soso Care är ett insurtech-företag från Nigeria som erbjuder betald sjukförsäkring i utbyte mot insamlat återvinningsbart avfall. Deras användare bidrar alltså till att städa upp miljö och natur, samtidigt som de får betalt för arbetet i form av en betald sjukförsäkring—win-win.

Då Soso Care har tankar kring att skala upp, och expandera både i och utanför Nigeria, behöver de en ny digital plattform som kan ersätta det manuella 'papper och penna'-tillvägagångssättet som de använder idag. För att skapa ett sådant digitalt verktyg, som tillgodoser deras slutanvändares behov, möter Soso Care en del utmaningar: att skapa ett system med ett digitalt gränssnitt som är anpassat för en målgrupp där läs- och skrivsvårigheter är ett utbrett problem; en generell skepticism gentemot försäkringsbranschen; teknikovana; samt bristande infrastruktur gällande tillgång till internet. Den 20 juni 2022 ska den nya tjänsten lanseras.

Mitt syfte med detta arbete är att utifrån en användarcentrerad designprocess skapa en första iteration av ett digitalt användargränssnitt av Soso Care's nya verktyg i tid till den utsatta releasen den 20 juni 2022. Denna iteration ska genomgå samtliga steg i 'Design Thinking'-processen och resultera i en konkret leverans av en 'pixel perfect' MVP.

Frågeställningen som jag har för arbetet lyder: Hur kan jag som UX-designer utifrån god praxis bidra till att utforma ett digitalt gränssnitt till en målgrupp med läs- och skrivsvårigheter?

Under projektets gång lär jag mig mer om 'good practice' för att designa för en användargrupp med läs- och skrivsvårigheter. Jag lär mig mer om hur man som UX-designer kan designa utifrån projektets förutsättningar, och undersöker samtidigt min egen plats i en sådan designprocess, och vad jag kan göra för att påverka den.

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>2</b>
<b>Innehållsförteckning</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>4</b>
Bakgrund .....	4
Syfte .....	4
Frågeställning.....	4
<b>2. Metoder och resultat</b> .....	<b>5</b>
<b>Designprocess: Design Thinking</b> .....	<b>5</b>
<b>Empathize</b> .....	<b>6</b>
Omvärldsanalys .....	6
<b>Resultat och reflektion</b> .....	6
User Stories .....	6
<b>Resultat och reflektion</b> .....	7
User Flows .....	7
<b>Resultat och reflektion</b> .....	7
<b>Define</b> .....	<b>8</b>
Minimal Viable Product (MVP) .....	8
<b>Resultat och reflektion</b> .....	8
Problem Statement.....	9
<b>Resultat och reflektion</b> .....	9
<b>Ideate</b> .....	<b>10</b>
Wireframing .....	10
<b>Resultat och reflektion</b> .....	10
Prototyping .....	11
<b>Resultat och reflektion</b> .....	11
<b>Test</b> .....	<b>11</b>
Användningstester.....	11
<b>Resultat och reflektion</b> .....	12
<b>4. Diskussion</b> .....	<b>13</b>
<b>5. Slutsatser</b> .....	<b>14</b>
<b>6. Bilagor</b> .....	<b>15</b>
Bilaga 1 – Omvärldsanalys.....	15
Bilaga 2 - User Flows .....	15
Bilaga 3 - MVP .....	15
Bilaga 4 - Problem Statement .....	15
Bilaga 5 - Användningstester .....	15

# 1. Inledning

## Bakgrund

Soso Care är ett insurtech-företag i Kaduna, Nigeria, vars affärsmodell går ut på att man som användare betalar för grundläggande sjukförsäkring genom att samla in återvinningsbart avfall. Soso Care anser att denna typ av försäkring bör vara tillgänglig för alla, oavsett ens ekonomiska situation, och inriktar därför sin modell till individer som är särskilt utsatta i ett samhälle som präglas av den utbredda fattigdom som existerar i landet.

Generellt finns det en bristande tillit till försäkringsbranschen hos befolkningen i Nigeria, och många invånare är i dagsläget därmed inte försäkrade. Parallellt tampas landet med låg utbildningsgrad, vilket även reflekteras i de höga siffrorna kring bristande läs- och skrivkunighet.

Användare kan ansluta sig gratis till tjänsten, för att sedan börja samla in material som exempelvis plast, diverse metaller och PET-flaskor, och sedan registrera sitt arbete hos så kallade agenter, vilka är anställda av Soso Care och ser till att användaren får rätt arvode för sitt arbete och att avfallet hanteras och hamnar där det skall.

Modellen påverkar alltså på ett socialt plan, men gör även ett positivt avtryck inom klimatarbetet, då användarna aktivt bidrar till att minska nedskräpningen, vilken är ett stort problem i sig i Nigeria.

I dagsläget utförs nästintill all administration manuellt hos Soso Care—det vill säga med papper och penna—vilket sätter käppar i hjulet för Soso Care's ambitioner kring att expandera till—inte bara andra länder i Afrika—utan även till än mer tätbefolkade länder, som exempelvis Indien. För att kunna uppnå detta behöver modellen omstruktureras till att bli skalbar, vilket i detta fall innebär att den behöver digitaliseras. Som en del av digitaliseringen utvecklas ett digitalt verktyg som kommer att användas av Soso Care's användare—både de som vill skaffa sjukförsäkring, samt de så kallade *agenterna*. Dessa agenter är anställda av Soso Care och hjälper till i arbetet kring att lokalt stötta användarna i sitt insamlande av avfall, och fungerar likt en 'spindel i nätet' i sina communities.

Det nya digitala verktyget är tänkt att fungera som en plattform där samtliga av Soso Care's användare sköter sina administrativa sysslor, vilket samtidigt ska ge Soso Care själva en bättre överblick av modellen i sin helhet.

Detta verktyg ska utformas och utvecklas i tid för release den 20 juni 2022. Mitt uppdrag—som representant för Redmind—är att vara delaktig i leveransen av en hifi-design till utvecklingsteamet hos Entrepreneurs Without Borders (EWB) och Soso Care själva. Projektet utförs tillsammans med en del av Redmind's design team, vilken består av UI-designers, samt två andra LIA-studenter från blandande designdiscipliner—UX-design inkluderat.

## Syfte

Syftet med detta arbete är att utifrån en användarcentrerad designprocess skapa en första iteration av ett digitalt användargränssnitt av Soso Care's nya verktyg i tid till den utsatta releasen den 20 juni 2022. Denna iteration ska genomgå samtliga steg i 'Design Thinking'-processen och resultera i en konkret leverans av en 'pixel perfect' MVP.

## Frågeställning

- Hur kan jag som UX-designer utifrån god praxis bidra till att utforma ett digitalt gränssnitt till en målgrupp med läs- och skrivsvårigheter?

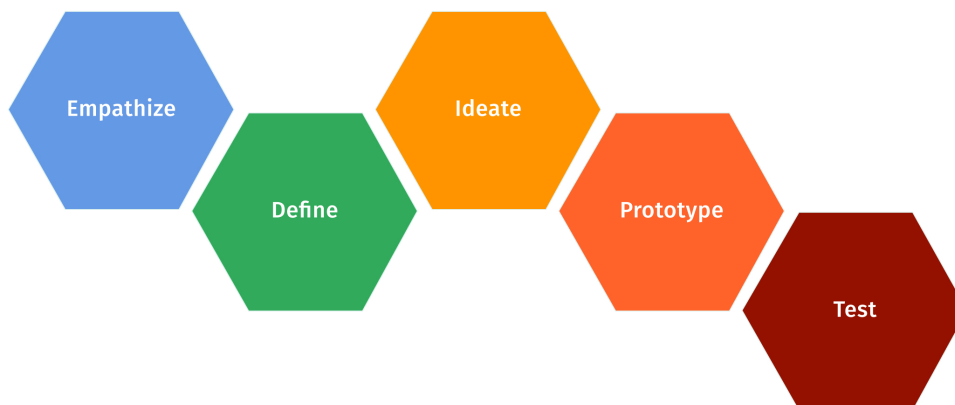
## 2. Metoder och resultat

I detta kapitel visar jag på vilka metoder jag har använt under projektets gång: jag förklarar vad de innebär, samt berättar hur jag har använt dem i förhållande till de olika faserna i designprocessen.

Här presenterar jag även de resultat som metoderna har gett. I syfte av att bättre kunna visa på dessa resultat, kommer jag i löpande text att referera till diverse bilagor, vilka är länkar till specifika platser och sidor i ett samlat [Figma-dokument](#). Lösenordet till detta dokument är **FelixUX20**.

### Designprocess: Design Thinking

I mitt arbete har jag valt att använda mig av 'Design Thinking'-processen från IDEO (se bild nedan). Denna metod känns minst sagt beprövad, och har fungerat bra för mig personligen under tidigare projekt. En aspekt av denna metod som jag verkligen uppskattar är möjligheten att kunna hoppa fram och tillbaka mellan de fem olika faserna om det visar sig nödvändigt för att kunna ta projektet framåt, samt att den fungerar bra under både längre och kortare projektperioder.



De fem faserna i IDEO's 'Design Thinking'-process

Projektet har varit agilt utformat, i den bemärkelsen att vi i Redmind's team har jobbat i dagliga och/eller veckovisa sprintar som har inkluderat stand-ups och design reviews.

Kommunikation inom Redmind's design team har skett på plats på kontor, samt via Discord och Slack, och kommunikation med Soso Care och EWB har skett via Slack, Google Meet och email.

#### Följande metoder har använts under designprocessen:

- Omvärldsanalys
- User Stories
- User Flows
- Minimal Viable Product (MVP)
- Problem Statement
- Wireframing
- Prototyping
- Användningstester

## Empathize

Min del i projektet inleddes med att jag fick en brief av en kollega som precis själv hade börjat jobba med projektet. Han hade i sin tur blivit briefad av en Design Lead, och vid detta skede var det bara denna kollega och jag (från Redmind) som var involverade.

## Omvärldsanalys

En omvärldsanalys utförs i syfte av att få en bättre förståelse kring hur verkligheten ser ut i dagsläget: Jag lär mig mer om Soso Care—varifrån de kommer och varför de finns till. Hur ser deras affärsmodell ut? Finns det liknande företag? Vad görs bra och vad görs mindre bra?

Som nytillskott i projektet försöker jag ta tillvara på mitt utifrånperspektiv och tar in den övergripande känslan av Soso Care och sammanhanget.

Som en del av omvärldsanalysen utför jag även efterforskning: jag söker på internet efter hur förutsättningarna ser ut i Nigeria—både för de påstådda användarna och Soso Care själva. Detta innefattar en uppskattning av status quo och förutsättningar för bl.a. demografi, kulturella värderingar, utbildning och teknik.

Detta var den första metoden jag använde under designprocessen, och var något som jag ibland fick återkomma till för att bättre kunna motivera designval gällande exempelvis val kring teknik och semantik.

## Resultat och reflektion

De viktigaste insikterna som jag tog med mig från användandet av denna metod:

- En stor del av befolkningen är inte läs- och skrivkundig
- Endast 10-20% av befolkningen äger en smartphone
- 10% av befolkningen har ett internetabonnemang
- Engelska är det officiella språket (utav 500+ talade språk i landet)

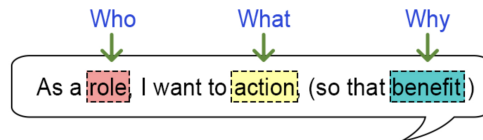
Det resultatet visar är en bekräftelse på hur förutsättningarna i Nigeria skiljer sig markant mot den generella västvärlden—till vilken jag är van vid att designa—och styrker vikten av min frågeställning gällande hur utformandet av det digitala verktyget ska kunna användas av de som har svårt att läsa och skriva, samt har begränsad tillgång till snabb internetuppkoppling.

Omvärldsanalysen är som tidigare nämnt något som jag återkom till löpande under hela projektets gång. Man skulle väl kunna argumentera för att jag övergick från en mer kritisk omvärlds*analys* till en mer kontinuerlig omvärlds*bevakning*.

Jag hänvisar även till [Bilaga 1](#), vilket är en presentation som skapades för att visa undersökningsresultaten för övriga inom designteamet.

## User Stories

Som ett sätt att försöka empatisera med användare, och försöka se en situation ur deras perspektiv, kan man använda sig av user stories. Det är en kort, informell beskrivning av vad en användare vill göra för att uppnå ett mål. Dessa bör baseras på pålitlig och sanningsenlig data från exempelvis intervjuer eller fältstudier, och inte antaganden.



En mall för user stories

## Resultat och reflektion

Då jag fått en tydlig brief från Soso Care och EWB gällande hur målgruppen såg ut, kunde jag använda denna information för att skapa user stories.

### För användare:

- *“As uneducated and poor, I would like to know about my options of healthcare, so that I can make an informed decision in getting coverage.”*
- *“As a literate smartphone user I want to collect recyclables and earn cash and/or pay for a healthcare premium.”*
- *“As someone who can’t write or read and does not have a smartphone, I want to join SOSO, so that I can earn cash and/or pay for a healthcare premium.”*
- *“As uneducated and poor, I would like to know about my options of healthcare, so that I can make an informed decision in getting coverage.”*

### För agenter:

- *“As an agent for SOSO, I want to help a user sign up for the service, so that they can earn cash and/or pay for a healthcare premium.”*

I en idealisk situation hade jag själv velat utföra intervjuer med både användare från målgruppen, samt stakeholders, för att skapa mig en egen omfattande uppfattning kring användarna. I brist på tid samt möjlighet att nå målgruppen i Nigeria fick jag lita på vad EWBs-, och (framförallt) Soso Care’s, stakeholders hade att bidra med i frågan.

## User Flows

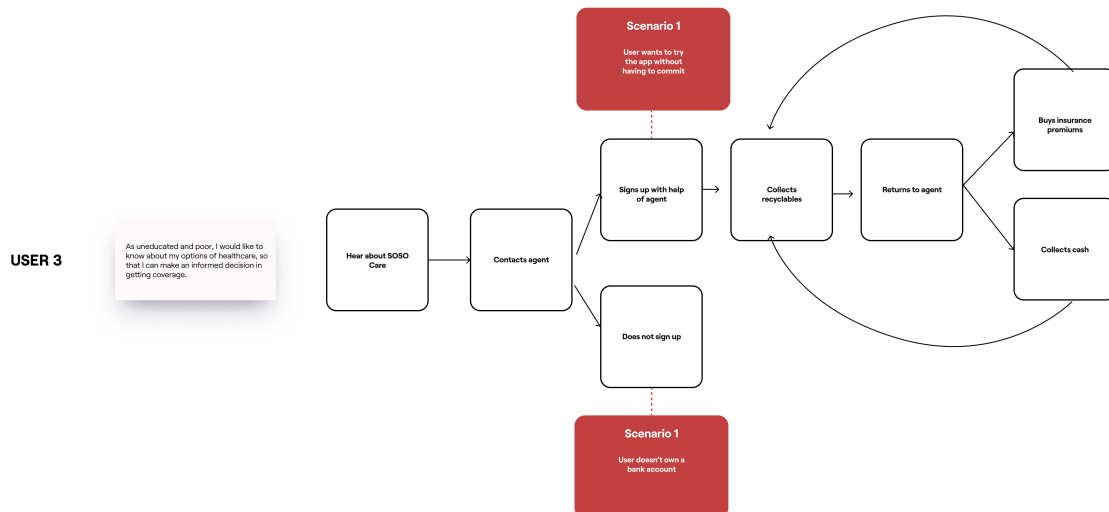
Som ett sätt att ytterligare försöka ‘sätta sig i användarnas skor’ kan man visualisera användarens upplevelse och ‘resa’ i form av ett grafiskt flöde. Detaljrikedomen i dessa flöden kan givetvis variera, beroende på när och hur i en designprocess som de används, men generellt är de tänkta att vara på en relativt hög nivå, dvs. i breda slag. Denna typ av visualisering kan exempelvis framhäva speciellt viktiga delar i flödet, samt eventuella brister eller hinder.

## Resultat och reflektion

För att bättre förstå hur användare kan tänkas interagera med en (i detta stadiet, fiktiv-) tjänst har jag använt mig av dessa user flows, vilka hjälper mig med tre saker: att först och främst själv sätta mig in i hur det digitala verktyget är tänkt att fungera (i detta tidiga stadiet); få en snabb överblick över när verktyget kommer in i användarens bild; samt hjälper till att se eventuella röda trådar i sammanhanget.

Jag använde de user stories som jag tidigare skapat, som utgångspunkt för att skapa user flows (se [Bilaga 2](#)).

Som en komplettering till att försöka förstå flödet för användare, introducerade jag ett par hypotetiska problematiska scenarion som skulle kunna utmana designen ytterligare. Detta gjorde jag för att starta tänket kring hur de användare som inte faller perfekt inom ramarna för målgruppen ska kunna ha möjlighet att använda verktyget.



Ett exempel på ett user flow som skapades, baserat på en user story.

(Som de gröna trådarna i Bilaga 2 visar) började här ett mönster att uppdagas: agenternas tillsynes outhärliga roll i sammanhanget. Detta var något jag börjat ana sedan tidigare, men det blev än mer uppenbart när det nu blev visualiserat.

## Define

### Minimal Viable Product (MVP)

Man kan beskriva en MVP som en version av en produkt eller tjänst med precis tillräcklig detalj och funktionalitet för att kunna användas av användarna, som sedan kan ge feedback och således gynna produktens eller tjänstens framtida utveckling.

### Resultat och reflektion

I fallet med detta projekt togs en MVP fram av Soso Care tillsammans med EWB, vilken listar–förutom samtlig funktionalitet som är tänkt ska finnas med vid den första releasen den 20 juni–även basal information kring projektets bakgrund, samt tilltänkta användare:

- Strikt begränsad tidsram–finansiering hänger på en lansering den 20 juni
- Produkten är en WebApp
- MVP:n är tänkt att ersätta majoriteten av den (i nuläget) manuella administrationen
- Tre olika typer av slutanvändare: 'Recyclable Users', 'Direct Pay Users' och 'Agents'.
- Samtliga användare bör anses som lågutbildade, med begränsad läs- och skrivkunnsighet
- UI bör vara enkelt och med visuella och grafiska element

MVP:n definierar dessutom mer specifikt kring copy, samt hur de tilltänkta flödena bör se ut för de olika slutanvändarna.

[Bilaga 3](#) visar MVP:n i sin helhet.



Vi börjar från och med nu att referera till de olika slutanvändarna som: 1. Agenter; och 2. Användare (både de som samlar avfall och de som vill köpa sjukförsäkring direkt).

Jag fick tillgång till MVP:n inför ett möte med Soso Care, EWB och Redmind's design team, och vi gick då tillsammans igenom dess innehåll. Frågor uppkom och svarades på under löpande band under mötet, men generellt upplevde jag att jag hade en klar bild av vad som förväntades levereras. Detta mycket tack vare att jag kände att jag genom min efterforskning och omvärldsanalys skapat mig en bra bild av Soso Care, och varför detta digitala verktyg behövs.

Denna MVP kom att ändras under projektets gång då designprocessen ledde till nya perspektiv, vilka krävde en omprioritering samt omstrukturering av funktionalitet. Det var framför allt vid det iterativa skapandet av wireframes som "luckor" i flödet upptäcktes, vilka födde idéer som togs upp successivt inom teamet, och sedan även under mötena med EWB och Soso Care. Detta återkommer jag till lite senare när jag beskriver 'Ideate'-fasen.

## Problem Statement

Ett 'Problem Statement' är en koncis beskrivning av det eller de problem som ett projekt försöker adressera. Man identifierar den nuvarande situationen; den önskade framtida situationen; samt de luckor som existerar mellan de två. Denna typ av konstaterande är ett viktigt kommunikationsverktyg som kan bidra till att samtliga deltagare i projektet förstår var fokus för projektet ligger och varför det är viktigt. Inte minst är det viktigt för en själv, i syfte av att kunna greppa sammanhanget, och ge sig själv något att luta sig tillbaka mot när man behöver 'lyfta blicken'.

## Resultat och reflektion

Jag skrev projektets Problem Statement tillsammans med min kollega Alex, och vi strukturerade upp det under rubrikerna: 'Ideal situation', 'Reality', 'Consequences' och 'Proposal' (i denna ordning):

### Ideal situation:

Ideally, Sosocare would be an easily accessible option for anyone looking to get basic healthcare.

### Reality:

Currently, Sosocare exists only in Nigeria where poverty, poor education, illiteracy and lack of modern technology is present; they are a young company with limited reach and resources; they struggle with brand recognition; and they currently lack an overarching technical (digital) solution for their services. The latter is a problem for Sosocare because they aim to scale up their business in the future, reaching beyond Nigeria.

### Consequences:

Because of the general scepticism in Nigeria towards insurance companies, it makes it more difficult for Sosocare to operate as an insurtech startup. The people who would benefit the most from using the service, either don't know the service exists in the first place, or simply can't use it because they are unable to.

### Proposal:

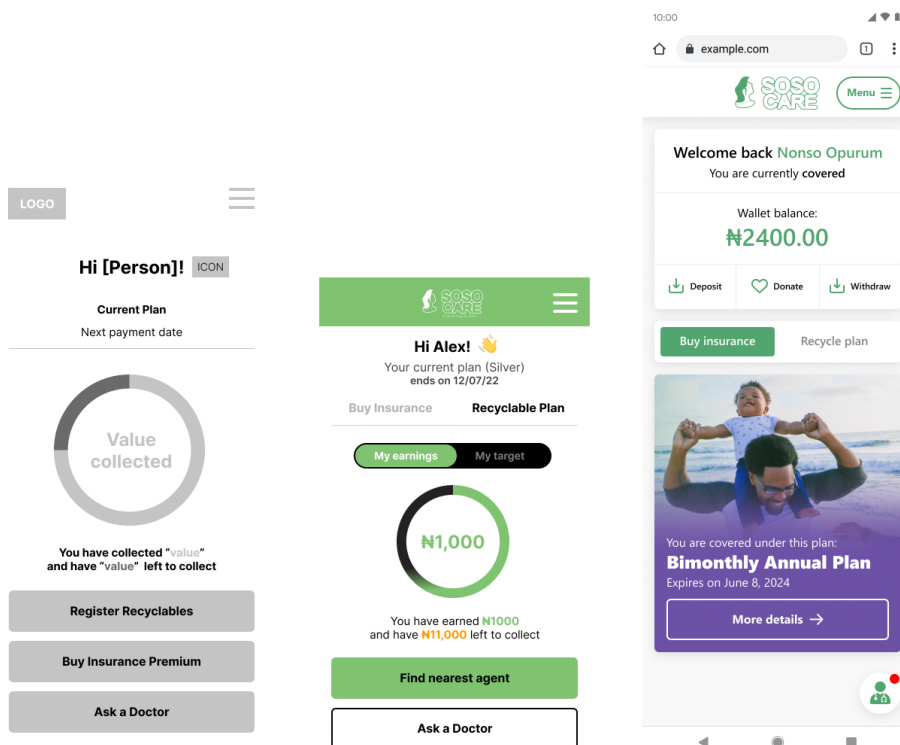
We seek to resolve these issues by proposing access to a platform/system that everyone involved can access, regardless of their preconditions and current situations. This system would promote the service's legitimacy, as well as benefit potential scalability.

[Bilaga 4](#) visar lite mer hur processen kring detta ser ut.

## Ideate

### Wireframing

Då projektet går ut på att skapa ett digitalt verktyg, krävs alltså ett grafiskt gränssnitt. Ett bra sätt att börja experimentera med idéer kring dess utförande är genom att skapa så kallade wireframes. Med hjälp av denna teknik kan man kontinuerligt laborera med informationshierarki, vilket i sin tur påverkar viktiga aspekter som bl.a. layout och utseende. Ett annat viktig aspekt av wireframes, i förhållande till en designprocess, är möjligheten att kontinuerligt visualisera sina tankar kring en produkt eller tjänsts funktionalitet, både för sig själv, samt för andra involverade. Man går ofta från lo-fi till hi-fi—från låg detalj till hög detalj—under projektets gång. Låg detalj kan t.ex. innebära enkla papper & penna-skisser, alternativt som i mitt fall: avskalade svart-vita digitala varianter som görs i Figma.



Samma vy i tre stadier. Från vänster till höger; lo-fi till hi-fi.

### Resultat och reflektion

Denna metod visade sig bli en viktig metod som genomsyrade hela designprocessen och var en stor del inom både 'Ideate'- och 'Prototype'-fasen. Vi började med att konvertera MVP-kraven till lågdetaljerade wireframes, och jobbade oss iterativt mot mer och mer detaljrika versioner. Med hjälp av interna design reviews, samt möten med Soso Care och EWB, där feedback och ny information delades, jobbade vi oss systematiskt framåt.

## Prototyping

Som ett sätt att sammanföra det jag har designat, innan det når utvecklingsstadiet, skapar jag en prototyp. Precis som med wireframes kan detta ske kontinuerligt under designprocessen—alltså från låg till hög detalj—och är ett sätt att visa och testa en design innan alltför mycket tid och resurser läggs på den. På så vis kan man fokusera på produktens eller tjänstens funktionalitet i förhållande till de tilltänkta användarna, och undvika att gå in alltför mycket i detalj. En prototyp kan även göra att man upptäcker eventuella brister i designen som man inte sett tidigare—inte minst om man testat den mot faktiska användare.

### Resultat och reflektion

Prototypen i detta fall består av de wireframes jag skapat, sammankopplade till en klickbar modell—alltså en slags simulering av hur verktyget kan komma att se ut och fungera när det är färdigutvecklat. För att göra detta använder jag Figma.

Den första klickbara prototypen skapade jag när jag tillsammans med en kollega skulle hålla i ett stakeholder-möte, där vi presenterade den allra första iterationen av designen (baserat på MVP:n)—detta för att enklare kunna förmedla våra tankar kring hur flödet är tänkt att fungera, samt för att se till att vi har förstått saker och ting rätt.

Att göra på detta vis var ett mycket effektivt sätt att visa, förklara och diskutera kring designen tillsammans med övriga deltagare i mötet. Det var enkelt att tillsammans se hur MVP:n kom till liv, och det väckte viktiga frågor och idéer kring designen i sig, samt hur man skulle kunna tänkas fortsätta.

Nästa gång jag skapade en klickbar prototyp var det i syfte av att utföra användningstester på den design som blivit godkänd för utveckling. Detta krävde givetvis mer jobb, då detaljrikedomen var högre på själva designen.

Jag har valt att inte länka till prototypen i detta arbete, då det eventuellt kan upplevas känsligt för de inblandade parterna.

## Test

### Användningstester

“Don’t ever assume”—är som känt något av en gyllene regel när det kommer till UX-design. Att validera det som har skapats och utformats mot användare och mer specifikt den faktiska målgruppen, är A och O.

Ett användningstest är utformat för att lyfta fram eventuella problem—eller möjligheter—hos en design, utefter hur användare agerar och beter sig. Det ger även möjlighet att lära känna användarna än bättre. Testet innehåller vanligtvis en rad ‘uppgifter’ som användaren ska utföra med hjälp av någon slags prototyp av designen som skapats.

Vanligtvis utförs och faciliteras testerna av en designer, som under testets gång observerar användarens beteende och lyssnar efter feedback.

Användningstester är utformade för att testa en design—inte användarna själva. Det är en liten men ack så viktig detalj att förmedla när testerna väl utförs.

Då målgruppen för Soso Care och deras nya digitala verktyg befinner sig i Nigeria, har det varit en utmaning att utföra tester som kan validera den design jag har bidragit till att skapa. Som ett sätt att lösa detta har jag valt att, som tidigare nämnt, koppla ihop samtliga vyer av designen till en klickbar prototyp. Jag har sedan implementerat dessa två prototyper i två olika

användningstester som jag utformat via en tjänst som heter [Maze](#). I testerna har jag inkluderat ett fåtal uppgifter som jag ber användarna och agenterna att utföra med hjälp av prototyperna, samt ett flertal tillhörande frågor som hjälper mig att samla in än mer feedback.

Värt att nämna här är att det finns två olika typer av flöden, och således två olika prototyper och tester: ett för användare och ett för agenter.

Fördelen med denna typ av testutförande, i detta fall, är att jag själv som designer inte behöver vara på plats själv för att utföra testerna, eller ens sitta med på distans via videosamtal eller liknande. Testerna är alltså 'automatiska' i den bemärkelsen, och kan köras via både dator och smartphone. Datan som samlas in under testerna innefattar (förutom svar på frågorna) bl.a. heat maps och hur pass väl testdeltagarna följde det tilltänkta flödet för att utföra uppgifterna.

Soso Care's team har hjälpt till i genomförandet genom att bjuda in agenter och användare till deras kontor, där de har fått utföra testerna.

Vy av skapandet av ett användningstest: utformande av uppgifter som ska utföras med hjälp av prototypen.

## Resultat och reflektion

De två olika testerna gav respons från 21 personer: 10 agenter och 11 användare.

Svaren på de frågor som finns inkluderade i testerna visar att en stark majoritet av testdeltagarna är vana vid att använda smartphones. Detta gäller alltså både agenter och användare. Huruvida detta representerar de faktiska slutanvändarna kan diskuteras, då det inte är helt klart för mig specifikt vem eller vilka som Soso Care har valt att bjuda in till testerna. Svaren tyder även på att det finns en stark tilltro till Soso Care, samt att de i dagsläget är väldigt nära involverade i slutanvändarnas vardag.

*"It's ok for someone who is educated and has good knowledge of technology"* - Tester #94443957

Den kanske mest framträdande röda tråden jag drar från testresultaten är att själva interagerandet med prototypen verkar svårt för samtliga användare. Det är till synes knappt någon som tar sig igenom flödena, och det är oklart om detta beror på tekniskt strul, en oförmåga att förstå gränssnittet, oklara instruktioner, eller kanske något helt annat.

"The interphase is simple but can be improved upon. The basic messages are captured and we wish to see features like users giving feedback" - Tester #94436215

"can it be made for none smart phone user. i didnt see transaction details" - Tester #94109458

[Bilaga 5](#) visar mer utförligt det resultat som testerna gav.

I ärlighetens namn bör resultatet tas med en nypa salt, i mitt tycke. Eller snarare, i en perfekt värld så hade detta tillvägagångssätt fungerat utmärkt, och hade kanske uppfyllt samtliga behov kring testande vid detta stadiet. Det som nu drar mig tillbaka till den verkliga–icke-perfekta–världen är att allting inte alltid riktigt blir som man tror och hoppas: tekniskt strul har förekommit vilket har resulterat i att testerna inte har kunnat utföras på smartphones; samt att en viss språkbarriär finns närvarande.

Att få möjlighet till att interagera direkt med testdeltagarna, och själv få facilitera testerna, hade möjliggjort en helt annan kontroll över testerna i sig, och hade också gett mig möjlighet att känna in situationen på ett helt annat sätt gällande exempelvis det som *sågs* och det som *görs*: attityd vs. beteende. Hade mer tid och resurser funnits hade jag velat få höra mer från Soso Care själva kring vilka som har utfört testerna och vilka förutsättningar de har, samt vilka eventuella observationer som de själva gjort under upplevelsen.

Testerna bör även, i mitt tycke, ha utförts tidigare, och kan även med fördel ha delats upp i mindre beståndsdelar: testningen av prototypen och generella frågor kring användarnas förhållande till Soso Care. Uppgifterna som hade med användning av prototypen att göra, verkar som sagt ha varit svåra att genomföra, eller så har det förekommit tekniska komplikationer som gjort att prototypen inte laddats in korrekt. Detta skulle behövas ses över och testas igen för att kunna bidra till en verklighetsförankrad slutsats.

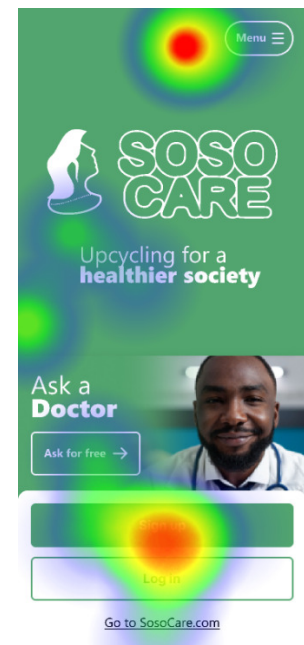
## 4. Diskussion

Jag har redan till viss del under rapportens gång delat en del reflektioner som jag har, och har haft, under projektets gång. Men det finns ändå ytterligare några saker som jag skulle vilja ta upp för vidare diskussion.

Min hypotes, som har vuxit fram under tiden jag har utfört användningstesterna, samt skrivit rapporten, är att vi har skapat en produkt utifrån den standard och de normer som vi är vana vid här i Sverige och generella västvärlden. Gränssnittet på det digitala verktyget ser bra ut utifrån dessa referenspunkter, men när det kommer till frågan kring hur användbart det faktiskt är, så får jag erkänna att det helt enkelt återstår att se. Det krävs mer interaktion med, och observation av, de faktiska slutanvändare som behöver använda verktyget för att utföra sina arbetsuppgifter och nå sina mål.

Med det sagt så kanske det förvisso bör räknas med tid och rum för en inlärningskurva. Även om gränssnittet kan upplevas som främmande till en början, så kan man trots allt vänja sig snabbt vid det så länge strukturen och innehållet 'makes sense', dvs. att den önskade funktionaliteten finns där, om än (i dagsläget) kanske inte exakt där man förväntar sig hitta den. Det är sådant här som vidare iterationer kan åtgärda över tid. Förhoppningsvis finns det dessutom mer tid för framtida iterationer.

En intressant och viktig aspekt som har präglat projektets utfall är insikten kring hur agenterna kan anses vara den primära målgruppen, då de inte bara tar hand om användares insamlade avfall, utan även hjälper de som är teknikovana, eller helt enkelt inte har tillgång till teknik över huvud taget.



Heat maps som visar vart testdeltagarna har klickat eller pekat

En annan aspekt som jag funderat kring under den sista tiden är hur själva klimatperspektivet av affärsmodellen lite har fallit mellan stolarna under tiden jag jobbat med projektet. För visso, om vi designar för att underlätta för Soso Care's slutanvändare att utföra sitt jobb, så bidrar det ju faktiskt direkt till en positiv klimatförbättring, men jag funderar ändå kring om det finns mer av denna aspekt att inkludera i designarbetet: hur tänker slutanvändarna kring det arbete de utför? Hur ser medvetenheten ut kring klimatet i förhållande till det arbete de utför?

Slutligen vill jag ta upp utmaningarna kring att empatisera med projektets målgrupp(er) och själva situationen i sig. Att sitta i en annan världsdal, tillhörandes ett mycket annorlunda kulturellt och socialt sammanhang än slutanvändarna själva, har visat sig göra det svårt att 'sätta sig i deras skor'. Jag har valt att förlita mig mycket på personer som företräder Soso Care, då de på en nästintill daglig basis träffar slutanvändare, och vistas i samma miljöer som dem.

## 5. Slutsatser

Återigen:

*Syftet med detta arbete är att utifrån en användarcentrerad designprocess skapa en första iteration av ett digitalt användargränssnitt av Soso Care's nya verktyg i tid till den utsatta releasen den 20 juni 2022. Denna iteration ska genomgå samtliga steg i 'Design Thinking'-processen och resultera i en konkret leverans av en 'pixel perfect' MVP.*

Utifrån ovanstående beskrivning har projektet förhållit sig väl till syftet: jag har genom gått samtliga steg i 'Design Thinking'-processen, vilket har resulterat i en första iteration av Soso Care's nya digitala verktyg som är redo för leverans till utvecklingsteamet. Huruvida Soso Care, tillsammans med EWB, hinner utveckla det i tid till den 20 juni återstår att se, men jag upplever att jag har bidragit till att skapa förutsättningar för att de ska lyckas.

Gällande frågeställningen:

*Hur kan jag som UX-designer utifrån god praxis bidra till att utforma ett digitalt gränssnitt till en målgrupp med läs- och skrivsvårigheter?*

Detta projekt har gett mig en försmak på hur man kan tänkas svara på denna fråga, och jag menar på att det krävs än mer erfarenhet och expertis inom ämnet för att kunna ge ett konkret svar.

Gällande själva gränssnittet har jag fått en större förståelse för 'good practice' kring hur man bör gå till väga: använda sig av mycket grafiskt innehåll så som bilder och ikoner; se till att designen fungerar bra med en skärmläsare; samt jobba aktivt med tydliga färgkontraster. Detta fick dock balanseras mot det faktum att internetuppkoppling och -hastighet inte kan tas för givet i Nigeria, vilket ledde till ett användande av grafik som kräver mindre bandbredd för att laddas in korrekt: minimalistiskt tänk kring bilder och ikoner, som dessutom blivit komprimerade för att minska storlek.

På ett mer övergripande plan, gällande min roll som UX-designer i projektet, anser jag att jag bäst bidrar till utformningen genom att inte vara rädd för att tala högt om hur jag resonerar och argumenterar kring designval riktade mot slutanvändarna. Det har handlat mycket om att lita på sin egen förmåga, och samtidigt ställa sig ödmjuk inför det faktum att man inte kan allt, och därmed vara öppen för andra åsikter kring utförandet.

Förhoppningen är att Soso Care lyckas lansera sin tjänst innan den 20 juni nu i år. Min förhoppning är att de därefter börjar samla in feedback från samtliga slutanvändare och använder den till att successivt förändra och förbättra.

## 6. Bilagor

Samtliga bilagor finns samlade i ett [Figma-dokument](#). Lösenordet till detta dokument är **FelixUX20**.

Följande länkar leder till specifika platser i dokumentet:

[Bilaga 1 – Omvärldsanalys](#)

[Bilaga 2 - User Flows](#)

[Bilaga 3 - MVP](#)

[Bilaga 4 - Problem Statement](#)

[Bilaga 5 - Användningstester](#)