

Skuggning/observation

Inledning

Vid en så kallad observation eller skuggning följer man en användare i en fysisk kontext och iakttar hur de arbetar eller utför olika uppgifter. Med hjälp av metoden ges möjlighet att se mönster, interaktioner, beteenden, och upplevelser som hade varit svårt att få beskrivet i en intervju. Man kan även komplettera med att ställa frågor kring saker som sker för att få svar på frågor som vad, hur, när, vem eller vilka eller varför de gör på ett speciellt sätt. Rutinarbete som utförs utan särskild uppmärksamhet av användaren är lämpligt att observera.

Utförande

Förberedelser

- Tänk över vad ni vill ta reda på med hjälp av att skugga och skriv ner detta. Är det ett specifikt arbetsmoment som är intressant? det generella arbetsflödet inom en verksamhet? eller interaktioner med ett särskilt program eller produkt?
- Behöver ni skugga en person eller flera personer från flera olika personalgrupper för att få fler perspektiv på er frågeställning?
- Kontakta relevant chef och diskutera möjlighet till skuggning och hur detta skulle kunna ske rent praktiskt. Tänk på att be om tillstånd för eventuell fotografering. Se till att alla som skuggar har signerat sekretessdokument (om inte anställda inom hälso- och sjukvården i VGR).

Det är praktiskt att ha anteckningsblock i litet format med sig när man observerar. Om man vill kan man skriva fokusområden för observationen på en A4, klippa sidan i två delar, vika och tejpa ihop till en minianteckningsbok i A6 format som lätt får plats i fickan.

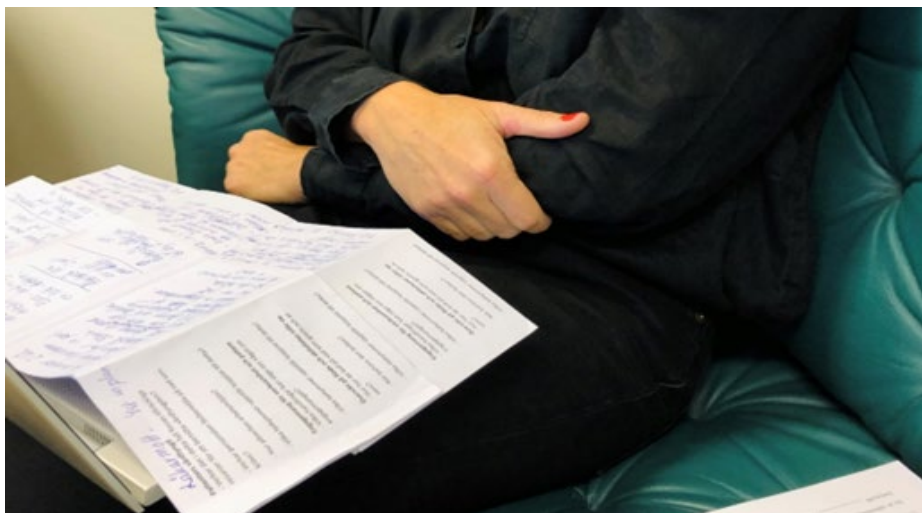
Skuggning

- Innan själva skuggningen börjar presentera kort dig själv och varför du utför observationen.
- Följ de hygienregler som finns för arbetsplatsen.

- Håll låg profil och försök göra observationsituationen så obesvärad som möjligt. Hur man gör det beror mycket på vilken individ man följer, men i allmänhet handlar det om att helt enkelt visa sig intresserad, uppmärksam och lugn. Mycket nickningar, men ingen stirring. Att tillåta sig prata lite under observationen är oftast mest bekvämt för alla inblandade och brukar ge bra kompletterande information.
- Tänk dock på att hålla frågor du ställer objektiva och kopplade till de moment som utförs så att genomförandet sker så "normalt" som möjligt.

Efter skuggning

- Avsätt alltid tid för grundlig dokumentation efter avslutad observation. Komplettera de stödanteckningar som gjordes under skuggningen.
- Efter observationerna prata igenom arbetet med projektgruppen och sammanfatta intrycken. Detta kan göras någon dag efter själva observationen men låt det inte gå för lång tid. Undvik använda personuppgifter, det räcker att notera vilken roll personen man observerade hade, t.ex. operationssjuksköterska.
- Diskutera om fler observationer behöver göras och/eller om det finns frågor som behöver besvaras på andra sätt.



Efter att ett par observationer genomförts är det bra att samlas i projektgruppen och ta tid för reflektion och samtal kring de intryck man fått. Detta kan göras några dagar efter själva observationen men låt det inte gå för lång tid så att minnet grumlas. Använd de anteckningar som gjordes i anslutning till observationen som underlag. Besluta hur ni ska arbeta vidare.

Om dokumentet och innovationsprocessen

Detta dokument är en del av innovationsprocessen för hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen. Processen utvecklas under ledning av Innovationsplattformen i VGR. Mer information finns på Innovationsplattformens webbsida under innovationsprocess. För synpunkter och förslag på förbättringar, kontakta innovationsprocessen@vgrregion.se