

Audience research and product development for small newsrooms

PART ONE TUESDAY 22. OF MARCH

WHAT CAN YOU EXPECT TO LEARN?

- Why start up meetings is essential for a successful product development.
- How to run a start up meeting with your team
- How to collect information from your target audience.
- How to make sure your whole team benefit from the research.
- How to stay in touch with your users regularly.
- Examples of the process from the first interview to a solution in a product.

Questions to be asked during the course session

YOU WILL GET ACCESS
TO THIS TOOL
DURING THE SESSION

<https://presenter.ahaslides.com/presentation/2782003>

GAMEPLAN

Why start up meetings?

Start up meetings ensure that everyone on the team have a common understanding of why we are working on this product. Who we are making it for, and clarify who does what in the development process.

TARGET GROUPS

- Who are we making this product for?
- Who are our potential target groups?
- Who are your internal users?
- Why are internal users also important?

VISION

&

MISSION

What's the difference and how does it serve the product development team?

ROLES

&

RESPONSIBILITIES

What can I do?

What kind of help do I need from others to do my job?

What if don't have enough people on the team?

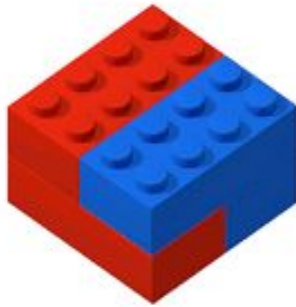
GAME RULES

- How should we collaborate?
- How should we share information?
- What tools should we use?
- What kind of meetings do we need?
- How should we arrange meetings?
- How should we solve disagreements?

FUNDAMENTALS FOR SUCCESS

- The market is large enough to achieve profitable operations
- Correct price model
- We solve user problems with unique, user-friendly and competitive solutions.
- Insight and data-driven product development
- Sufficient conditions to further develop and operate the product.
- Informative and engaging content

Let's make a plan!



GAME PLAN

INSTRUCTIONS ON
HOW YOU CAN RUN A
START UP MEETING
WITH YOUR TEAM

<https://miro.com/app/board/uXjVOE4wE8Q=/>

HOW TO GET TO KNOW THE TARGET GROUP

- IN-DEPTH INTERVIEWS
- SURVEYS
- OBSERVATIONS
- WORKSHOPS WITH USERS OR POTENTIAL USERS
- COMPETITOR ANALYSIS

HOW TO CONDUCT AN INTERVIEW

- Ask open ended question
- Have the courage to be silent for an uncomfortable long period of time.
- Make people elaborate on their habits in life.
- Let them show you how they use similar products or the product you want to improve.
- If possible, be two people conducting the interview.
- Ask for permission to record and don't miss a valuable quote.
- Debrief immediately after the interview.

MORE TIPS ON IN-DEPTH INTERVIEWS

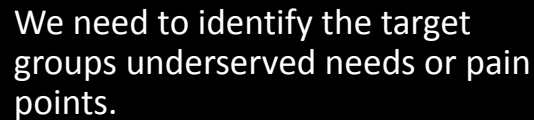
- <https://docs.google.com/document/d/1wAXc6WxeIEJoG4laT-emwlo-Y6d18cAn6exClFLFprY/edit>
- <https://docs.google.com/document/d/1oJCSaAnvL6mYUeamLqLa84cz9PPOBy6Ja4u5Mb8IfGo/edit#>
- <https://www.uxarmy.com/blog/post/a-guide-to-before-during-after-your-user-interview>

Tell me about a typical morning in your life?



HOW TO GO FROM INTERVIEWS TO USER PAIN POINTS

We need to identify the target groups underserved needs or pain points.



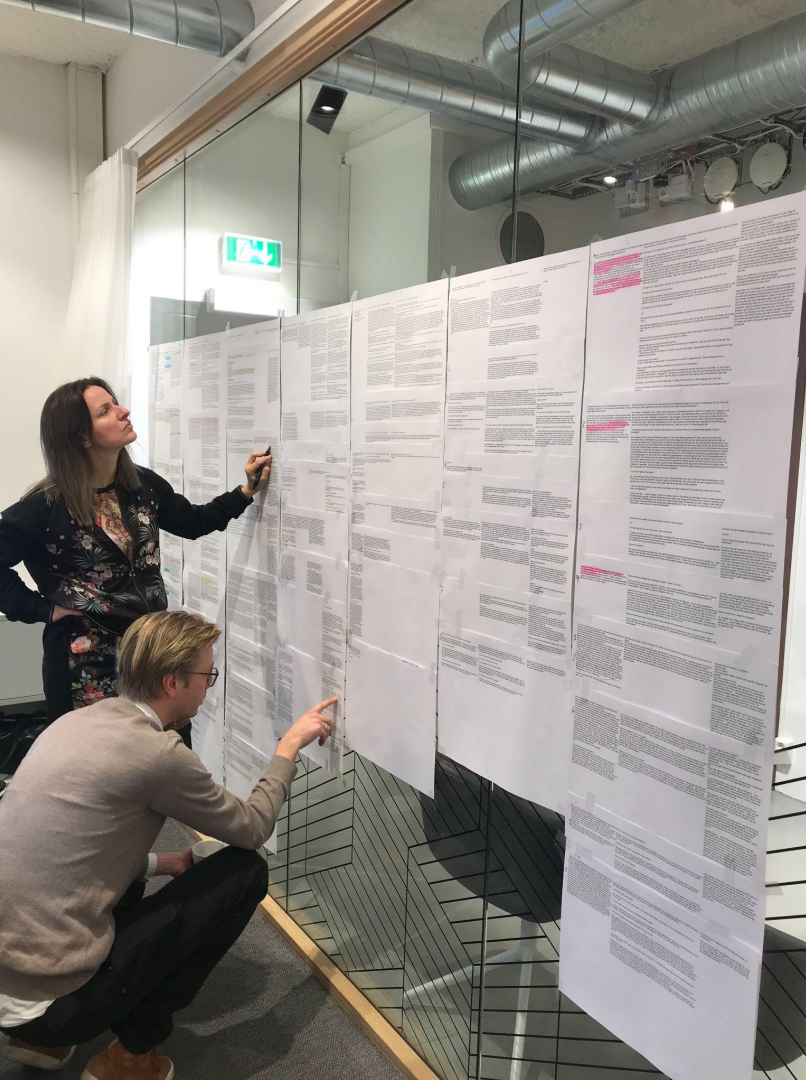
Conduct 6-12 in-dept interviews with people from the target group.

Followed up by analysing, categorizing and looking for patterns in the material from the interviews.

The aim is to start rather quickly to identify different personas with different needs




Analysing, categorizing and looking for patterns in the material from the interviews.



Analysing, categorizing and looking for patterns in the material from the interviews.

HOW TO SHARE PATTERNS / FINDINGS WITH OTHERS

Why and what do kids read?

- Let's look at some examples to illustrate their reading habits... 

Bold text, CAPITAL LETTERS, framed text, speech bubbles all grabs the attention and is easy to digest.

16 Aftenposten Junior

Dyrevenn

Bjørnen zzzover, bjørnen zzzover

Når bjørnen våkner etter fem måneder i hi, tusler den ut. Et menneske hadde ikke klart å gå hvis det hadde sovnet så lenge.

Snork. Dette er så herlig!

Hi, hi, hi! Jeg bare sover litt, jeg.

Jeg er sterk som en bjørn!



Vinter sover bjørner fra midten av oktober til rundt midten av mars.

Gjør de det?
Ja, de sover i flere uker. Men så snur de seg og promper, kjeder seg litt og klar seg. Så kan de være i dyp søvn i flere uker. Selv om de våkner, spiser de ingenting.

Hvorfor trenger de å sove så mye?
- Det er veldig kurt å sove når all maten er dekket av snø og is. Det er vanskelig for bjørn å fange dyr på vinteren. De er så tunge at de går gjennom snøen.

Like sterke
Hvis vi mennesker hadde gått i hi hele vinteren, ville vi fått store problemer når vi våknet.

- Mennesker ville mistet masse muskler og måtte lære å gå på nytt, sier Eikeli. Bjørnen er nesten like sterk når den våkner som den var da den la seg. Grunnen er at den nesten ikke mister muskler, bare fett, forteller Eikeli. Våre muskler må bevege seg for ikke å bli borte.

Sover de om natten resten av året også?
- Ja, om sommeren må vi av og til vekke bjørnene i dyreparken, sier Eikeli.

FAKTA

Bjørnefakta

- ♥ Hjerter til en bjørn i hi slår fem til ti hjerteslag i minuttet.
- ♥ For å spare energi blir bjørnens kropp mye kaldere når den er i hi. Den tykke pelsen gjør at den ikke fryser.
- ♥ Om hasten kan bjørner spise 80 liter (sammen som 80 vanlige melkeskaktonger) blåbær på én dag.

Bjørner tenker ikke at de skal sove lenge, de tenker bare at de skal slappe av litt.

17 Aftenposten Junior

DYRENYHETER

28 januar - 3. februar 2020

Kan bli 4,5 meter lange og veie ni kilo

SPESIELT VÅRME «Jeg ikke bli overasket over fulle fra trær i nord.» Det var beskjen i et uvanlig værsvet i Miami i USA. Forrige uke. Bjørner blir trege og rører ikke på seg når det blir kaldere enn fem grader. De sover i trær, og resultatet er kaldt vær: kan de stå i alle tre.

Send meg gjerne spørsmål!

Visste du?

Mars har det høyeste fjellet av planetene i vårt solsystem. Olympus Mons er rundt 24.000 meter høyt.

Hvor er det egentlig?

Synes du jeg er nebbete?

Bløtt rår og stygg

INGEN VILLE HA JULIEE: Hunden Juliee (4) bodde i flere år på et hundehjem i New Jersey i USA. Men ingen ville adoptere den. Den er blitt kalt rår og stygg fordi den har litt spesielle øyne. De som jobbet på hjemmet, la ut et innlegg på Facebook hvor de oppfordret noen til å adoptere hunden. Nå har Juliee endelig blitt adoptert. Den nye familien sier hunden har funnet seg godt til rette hos dem, skriver TV2.no.

KAN DU UT: Nebbdyr lever i Tasmania og i elver i Australia. Nå trues dyret med utryddelse i Australia. Ifølge forskere. Klima-endringer som har ført til blant annet langvarig tørke og forurensning, er grunnen til at det blir stadig færre nebbdyr i landet.

ville han ville vært?
Jeg tror dette skjedde. Jeg reagerer på sirener også. Sirener det er lett å høre forskjell på en brannbil og en flokk ville hunder, klarer antagelig hunden din å plukke ut deler av sirenen lyden som kan høres ut som uling.

Hunder har mye mer sensitive ører enn vi har. For dem høres både en sirene og en ulende hundeløkk helt annerledes ut enn det gjør for oss.

Hunder er opprinnelig flokkdyr som er i nær slekt med ulver. Det er naturlig for dem å være sammen under jakt og for å snakke med hverandre over større avstander.

Dyrehylsen fra Ola



Mitt dyrebilde!

Dette er cobberdoggen vår, Mio. Han er snart et halvt år gammel. Mio er kosete, krollete, morsom å leke med, litt rampete og kan finne på å spise en sko eller vott hvis han finner det.

Her kan du sende inn et bilde av deg og et dyr. Det trenger ikke være ditt eget dyr. Skriv gjerne et par linjer om dyret (for eksempel navn og alder). Bildet kan komme på trykk i Aftenposten Junior, på Aftenposten Juniors Facebook-side og Instagram. Send bilder til: Aftenposten Junior, Boks 1178 Sentrum, 0107 Oslo Eller send på mail: post@aftenpostenjunior.no



"Ja, de er korte å lese og så får jeg en liten oppsummering."

- Boy, 7th grade

Speech bubbles

"That's all I look at... I don't like to read, or sometimes I do."

Comics?

"Yes... then I read it all"

"Det er alt jeg ser på... Jeg liker ikke å lese, eller noen ganger liker jeg..."

Tegneserier?

"Ja... da pleier jeg å lese hele."

– Boy, 6th grade

"[...] og så leste jeg de [snakkeboblene] for det er ikke så mye tekst i de, så du kan bare lese og så gå videre."

– Girl, 6th grade

"[...] and then I read these [speech bubbles], because it's little text in them, so you can just read and move on"

14.-20. januar 2020

Viiste du? Foreldre bruker oftest Facebook og Snapchat til å dele bilder av barna sine.

Tre av fire foreldre legger ut bilder av barna sine i sosiale medier

Er det greit at foreldre legger ut bilder av barn i sosiale medier? Send din mening til post@aftenpostenjunior.no.

Halvparten spør ikke barna om lov før de legger ut bilder av barna

Både Tiktok og Facebook har 13-årsgrense

Martin Johnsrud Sundby

Therese Johaug

DYRT MED MANNE PAR SKI

– Jeg synes det er skummelt

En av verdens beste langrennsløpere, Martin Johnsrud Sundby (35), synes barne-langrenn er blitt for seriøst. Han begynte med langrenn da han var ni år. – Hvis du ikke er på trening to ganger i uken når du er 6,5 år, så er du liksom ikke med, sier Sundby til Aftenposten. Han mener det kan føre til at mange barn føler de må ha det beste utstyret. – Det er skremmende, sier Sundby. Therese Johaug er enig. Hun synes det er kjempedyrt ut barn og foreldre tror barna må ha flere par skøyte-ski og flere par klassisk-ski.

Marius (10)

Synnøve Øyen

Tomas Behler Torsen

Marius er på Tiktok, mens foreldrene bruker Facebook. Men de legger ikke ut bilder av barn.

Legger aldri ut barnebilder på Facebook

Noen familier legger aldri ut bilder av barna sine på Facebook. Marius' familie er én av dem.

Får lov

Marius har lært på skolen at man må spørre før man tar et bilde av noen.

Hvis foreldrene hadde spurt deg, hadde de fått lov til å legge ut et bilde av deg?

– Ja, men ikke hvis det var et kjemperart bilde der jeg gjorde grimaser, for eksempel.

Kong Harald (82) på nyttårsaften

KONGEN BLE SYK

Kong Harald ble lagt inn på sykehus

I forrige uke ble kong Harald sendt til Rikshospitalet i Oslo fordi han var svimmel. Men det skal ikke være alvorlig.

Kongen er nå sykemeldt i to uker. Egentlig skulle kongen åpne et nytt oljefelt i Nordsjøen forrige uke, men det måtte han avlyse.

For 16 år siden fikk kong Harald kreft. Etter en vellykket operasjon ble han frisk igjen. Året etter ble han operert på nytt fordi han hadde problemer med hjertet.

Kong Harald er 82 år. Mens kongen er sykmeldt, er det kronprins Haakon som tar over jobben til kongen.

14.-20. januar 2020

1

14.-20. januar 2020

1

WHAT DID
WE DO?

<https://juniorskole.no/articles/8Qg7OE/kan-kjempen-fra-istiden-gjenoppstaa%3F>

HOW TO GET FROM

"WE KNOW A LOT"

TO

"WE KNOW WHAT TO DO"

Human-centered
approach to solving
problems
to the rescue



HOW TO GET THE WHOLE TEAM TO EMPATHIZE WITH THE USERS' PAIN POINTS



My team in Poland 🙌



Lena - Product manager working from Norway

How do you get developers in Poland to have empathy with a real unique pain point for Norwegian teachers?

Cecilie



👉 AN EXAMPLE OF A PERSONA
👈

- Cecilie works in municipality that actually is an island. She is for the moment a teacher at 6. Grade
- This is also a municipality where different groups of students have either bokmål and nynorsk as their main written language.
- **At her school about 50% uses bokmål and 50% uses nynorsk.**
- She has an equal mix in her class.
- **For her it is very important to have an article available in both language forms so it is easy for her to use the same text to all her students but in the right form for each of them.**
- She says it is great that to have text in both forms, but she emphasizes that her students should also practice to read the language form that is not the first language as well.
- Since they have mixed classes she also emphasizes that it is important to have the exact same article in both nynorsk and bokmål.
- **She says it is written in the teaching plan from the government that students should master to read both forms.**

Does it really exist languages
that is only written, but never
spoken?

Does it really exist countries with
two really similar languages that is
only written and not spoken and
where students have to learn
both?



Yes it does!



Norwegian is a single language which can be written in two almost identical, yet distinctly different systems: Bokmål and Nynorsk.

When we are making a school product we have to have all news articles in both written languages.



WHAT DOES SHE THINK AND FEEL?

**WHAT DOES SHE
HEAR?**



**WHAT DOES SHE
SEE?**

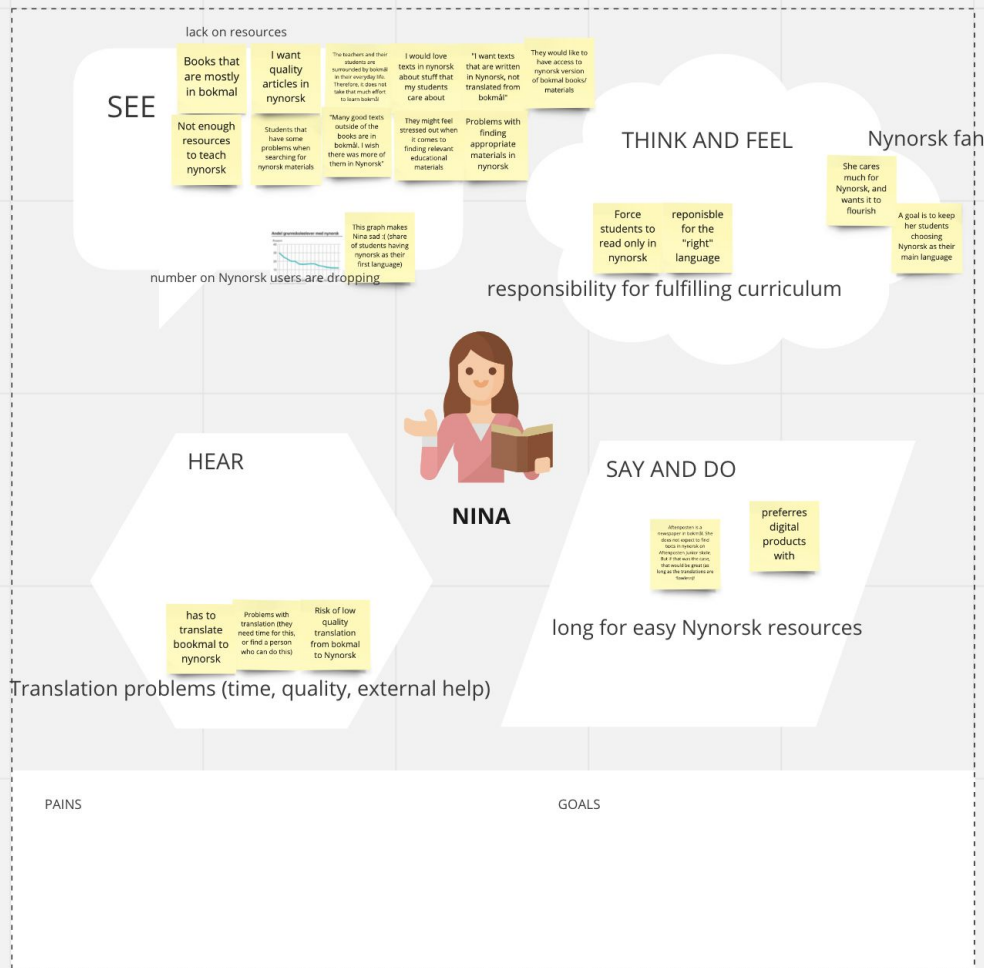
WHAT DOES SHE SAY AND DO?

Pain




Gain

EXAMPLE FROM AN EMPATHY SESSIONS

Teachers who only have nynorsk students in their class.



DEFINE NEEDS BASED ON EMPATHY MAP

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Teachers who only have bokmål students in their class</p> <div> <p>students who struggle to read</p> <p>nynorsk is actually not that different</p> <p>get students to read at all in their primary language</p> <p>not enough nynorsk skills</p> <p>lack of exposure to Nynorsk makes it difficult and causes problems later on</p> <p>difficulties from both students and teachers</p> </div> |  <p>Teachers who have both nynorsk and bokmål students in their class</p> <div> <p>lack of exposure to Nynorsk</p> <p>differences between Nynorsk and Bookmal students in favour of Bookmal</p> <p>Bookmal as a preferred language - students won't choose Nynorsk if they can avoid it</p> <p>lack of automatic translations</p> <p>get them to read in a language they should read in</p> </div> |
|  <p>Teachers who only have nynorsk students in their class.</p> <div> <p>students have different needs at the same time - multiple needs</p> <p>lack of resources</p> <p>Translation problems (time, quality, external help)</p> <p>number on Nynorsk users are dropping</p> <p>Nynorsk fan</p> </div> | <p>COMMON NEEDS</p> <p>time and effort</p> <p>lack of resources in Nynorsk</p> <p>responsibility for fulfilling curriculum</p> |

The developers perspective - A look into possible technical solutions and possible obstacles when solving this user problem.

Pain point

When we duplicate articles we have to connect them somehow

When we duplicate articles we have to avoid displaying two articles in results which are same article in different languages

When we duplicate articles finding all articles languages version can be painfully

We have to add translation from external company manually

It is hard to set default language for every student without teacher panel

Problem: What happens to translated versions once the original article is edited?

CNP Wishlist

Add in CNP article view our components with JS

Allow extending CMS functionality

injecting custom javascript code

Give a code/library when I can easily create translated component

Mark article with language version in CNP (list of supported translation)

Flexible data modeling and custom components

Flexibility to add more metadata (of own choice)

Language metadata (setting language label. Makes translated articles searchable and sortable in Create

Language layer

Possible to create article in multiple languages

Ability to connect articles in CNP (other way than presentation properties)

Nynorsk robot in admin panel?

How can we cope without cnp?

Duplicate as much as possible from cnp article and admin panel

Also, we copy articles and add all the data and metadata to translated article. And we separate articles for each translation. No system and consistency

We create our panel and add translations, original version is form CNP

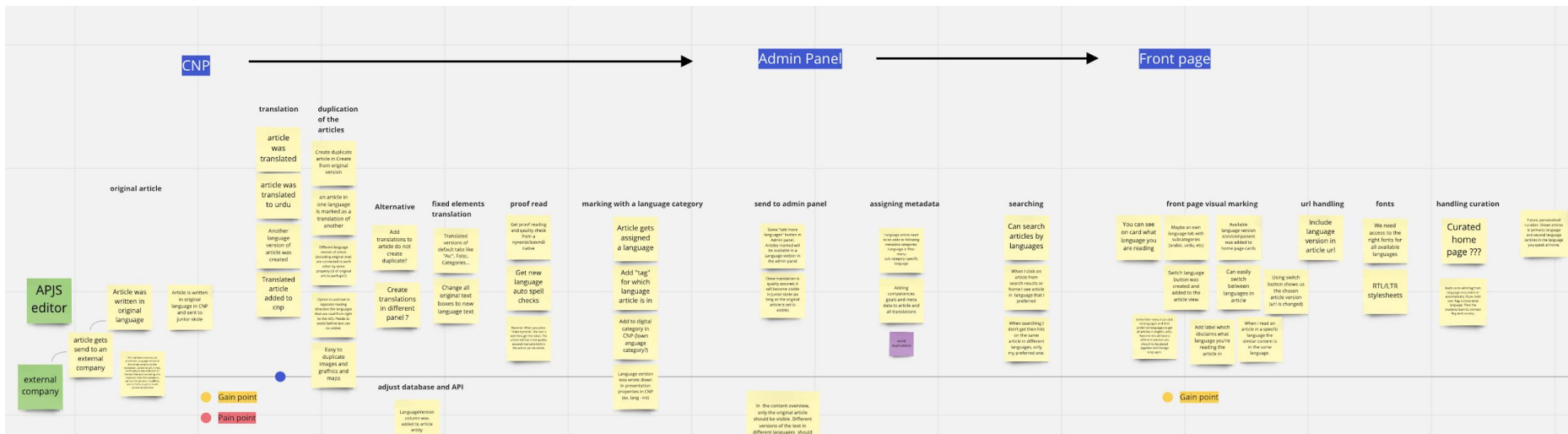
Metadata in admin panel are assigned to original article and copied to different versions.

Have every component duplicated with language set in presentation properties

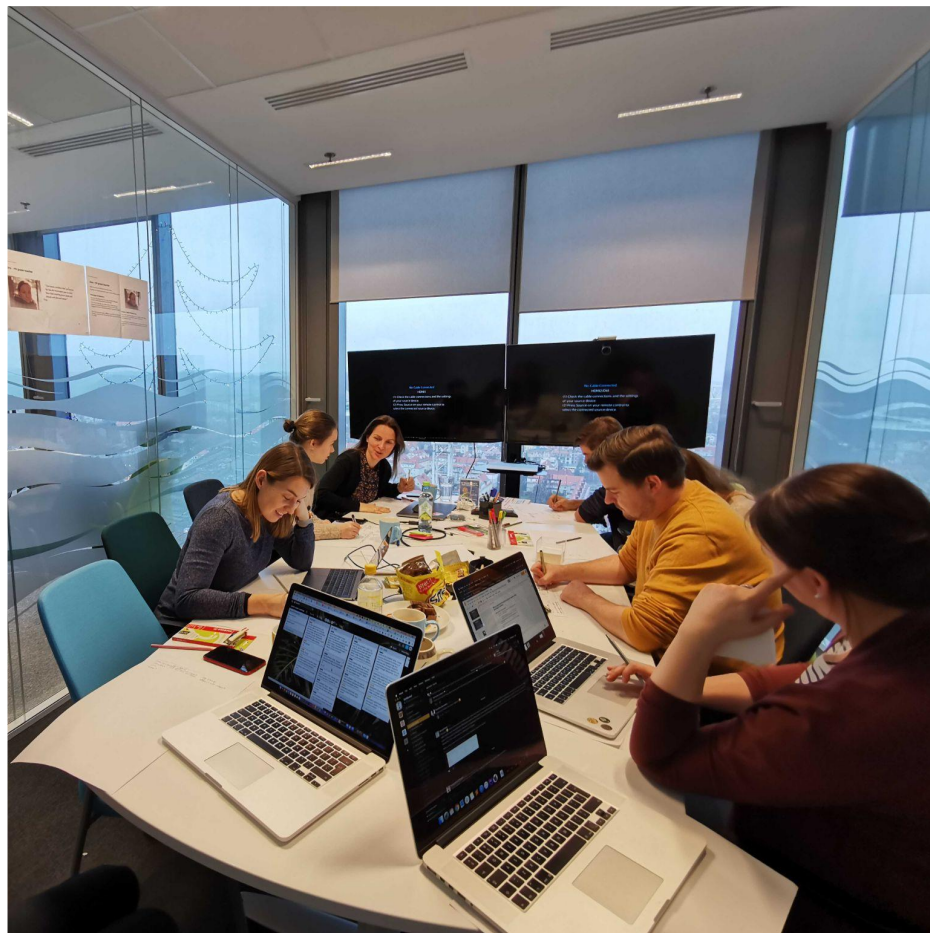
Add translations in admin panel

Translations as separate articles in CNP

Editorial perspective - we map out the different stages from having one article in one language to having the article in two language forms.



BRAINSTORMING SOLUTIONS PRE PANDEMIC WORK LIFE



WHAT
DID WE
DO?

<https://juniorskole.no/articles/8Qg7OE/kan-kjempen-fra-istiden-gjenoppstaa%3F>

HOW TO STAY IN TOUCH WITH YOUR USERS



OBSERVATION IN CLASS

kl. 12:15. 45min. Antall elever: 15 (17 til vanlig). Sitter 3 og 3 sammen (noen 2).
Chromebook med tastatur.
Tema: Reklame --> opplegg på APJ sole
Dette er en nynorskklasse. De har egne nynorsk og bokmålklasser på skolen.

Når vi kommer inn i klasserommet med de aktuelle jobbing. Klassenhet for å bli med på læreren som har kommet til skolen og har startet. Det er en del uro og bevegelse i klasserommet i starten av timen.

De starter med at læreren sier at de skal lukke Chrome book.

Læreren legger merke til elevene som har hørt ferdig, om å diskutere spørsmålene. Et par gutter bruker 40 sekunder på å snakke seg gjennom spørsmålene før de går tilbake til å spille



Zoom in

Elevene lytter individuelt til podkast med hodetelefoner

en elev får ikke hodetiff til å virke og går ut på gangen for å lytte (kommer ikke inn i klasserommet igjen før de har begynt å gå gjennom spørsmål i plenum)

En del uro og bevegelse i klasserommet i starten av timen.

Mye skrolling opp og ned og spilling mens de lytter til podkast (individuelt)

Flertall av elevene spiller spill. Åpner spill i det øyeblikket de åpner chromebook.

elever chatter og gjør andre ting i stolen for/eller ved siden av det de skal gjøre

selv om lærer sier gjentatte ganger "ingen spill" har det ingen effekt

Lærer leser bakgrunnsinformasjonen høyt for elevene. Stopper opp ved gult ord: "Her er ordet gult, hvorfor det?"

De fleste elevene er ikke innlogget (kan ha noe å gjøre med at akkurat dette opplegget ligger åpent)

De fleste elevene spiller ulike spill mens de lytter til podkast

Lærer ber elevene som har hørt ferdig, om å diskutere spørsmålene. Et par gutter bruker 40 sekunder på å snakke seg gjennom spørsmålene før de går tilbake til å spille

Elevene er for det meste stille mens de lytter

Flere elever er på spill samtidig som de lytter til podkast

Læreren gjentar flere ganger at de

Lærer: "Dette er mandag, da er

Noen elever bruker veldig kort tid på diskusjonsoppgaven. Andre virker genuint uenige ("Det er jo

timen alle ha oc-er.

er timen "hva er hvor ser me"

sisifere edium" (media)

ger på pc-en mens hun snakker elevene. litt plunder (for lærer) på at de står på pc-en i stedet så tidligere lærer har også gått på. Hun må legge på sin for å finne spørsmålene (dansk)

COMMUNICATE WITH
YOUR USERS EVERY
WEEK!

- ADOPT A USER
- ESTABLISH SUPER TEST USERS
- SURVEY ON SITE
- E-MAIL
- PHONE CALL
- OBSERVATIONS
- LAB VISIT

TEST YOUR PRODUCT
EVERY WEEK!

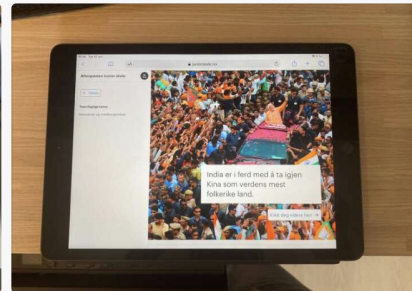
- MOBILE - ANDROID - IOS
- DESKTOP
- TABLET



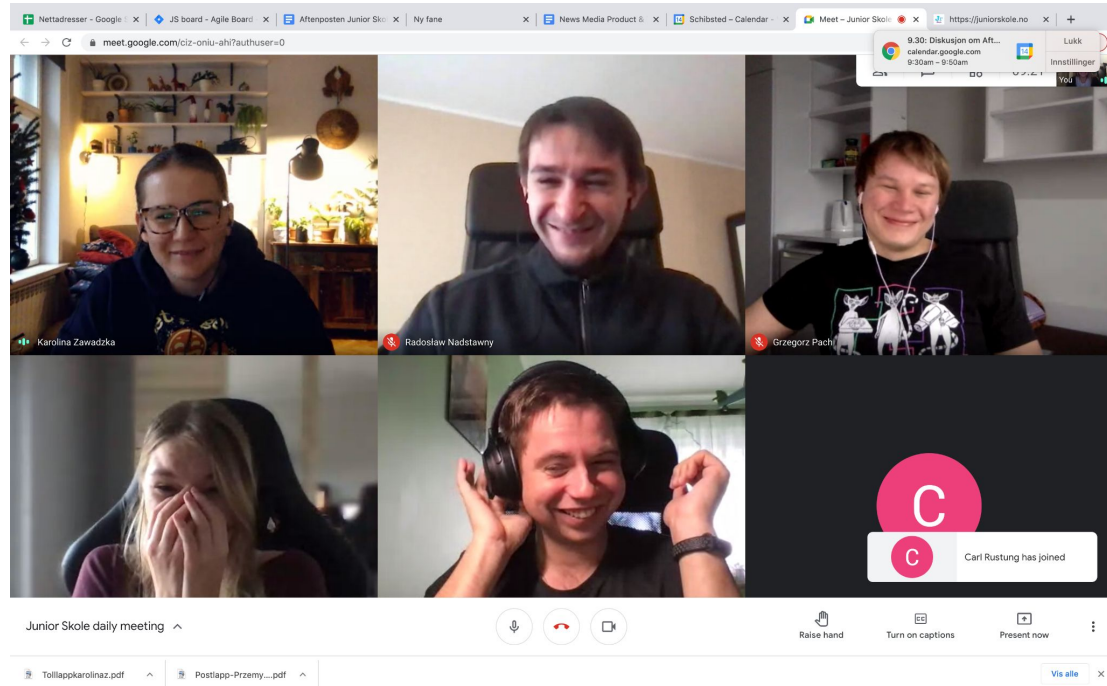
Lena Beate Hamborg Pedersen 🏠 10:12 AM

@Carl this is how it looks at teacher mode with the menu bar. How can we improve UX here?

2 files ▾



DON'T FORGET TO
HAVE FUN!



THANK YOU FOR LISTENING!



Lena Beate Pedersen - Product manager for - Schibsted - Norway
lenab@schibsted.com