

Interviste contestuali

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

Intervista gli utenti nelle **situazioni rilevanti**. Le interviste dovranno essere svolte più vicino possibile al contesto, nel quale in cui il prodotto/servizio saranno usati.

Le interviste dovranno avvenire **mentre l'utente sta utilizzando il prodotto/servizio**.

Attraverso l'intervista occorrerà capire perché gli utenti hanno fatto determinate cose e quali sono le loro aspettative.

Le informazioni possono essere raccolte in forma audio, video o per iscritto.

E' importante che l'intervistatore sia familiare con il tipo di situazione in cui il prodotto/servizio è utilizzato.

In questo modo si potrà avere una buona idea del modo in cui le persone utilizzano effettivamente i prodotti/servizi proposti

Step by Step

Definisci il gruppo target. Es. definendolo attraverso i profili degli utenti (cfr. la carta del metodo separato)

Documentazione. Scegli un metodo per documentare la tua esperienza. Ad es. note, foto, video, audio

Seleziona 5-8 persone per le interviste

Porta a termine le interviste. Poni domande senza influenzare il comportamento degli utenti

Pianifica il tempo per le interviste

Analizza i risultati. Cosa fanno gli utenti? Come? Perché?

Capisci il tuo soggetto e le situazione. Prova tu stesso, se possibile

Aspettative. Scrivi ciò che ti attendi, in particolare quello che stai cercando



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto ("European Entrepreneurs Campus" - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Errore Critico

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

Osserva gli utenti nelle situazioni di vita reale

Vai nei luoghi in cui il prodotto/servizio è utilizzato e guarda gli utenti utilizzarlo.

Osserva il modo in cui gli utenti stanno utilizzando il prodotto e come essi reagiscono al servizio. Osserva le diverse fasi e presta attenzione ai problemi, ai dubbi, alle frustrazioni, agli errori.

Fai attenzione ai possibili miglioramenti che potresti apportare – anche laddove l'utente non stia riscontrando problemi.

Documenta le tue osservazioni

Foto e video

L'osservazione dell'ambiente, delle azioni e dei dettagli importanti dovrebbe essere registrata con una videocamera.

Schizzi

Esprimi le tue osservazioni con rapidi disegni a mano. Non preoccuparti troppo dei dettagli, ma cerca di catturare l'essenza della situazione, in modo da poterlo ricordare.

Note:

Appunta delle cose a mano - o attraverso note vocali sul tuo cellulare. Fai attenzione alle situazioni e prendine immediatamente nota.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto ("European Entrepreneurs Campus" - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Osservazioni

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

Guarda all'esperienza del clienti passo per passo, e identifica le situazioni critiche, ovvero quelle in cui le cose possono andare male. Identifica gli errori critici. Ad esempio è particolarmente critico che il sistema di pagamento di un sito di *e-commerce* funzioni perfettamente.

Scomponi la situazione dell'utente nelle sue situazioni individuali e nelle singole attività.

Scrivi ogni situazione e attività su un Post it **giallo** e organizzale, se possibile, in ordine.

Analizza le cose che potrebbero andare male.

Scrivi ogni singola cosa che potrebbe andare male su un Post-it **rosso** e mettilo sotto ogni attività in cui potrebbe verificarsi il problema.

Lascia che il risultato ti ispiri a **rendere migliore il servizio o il prodotto, ovvero più sicuro, più semplice, più divertente, ecc.**



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto ("European Entrepreneurs Campus" - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Storyboard

Partenza

Mercato

Utente

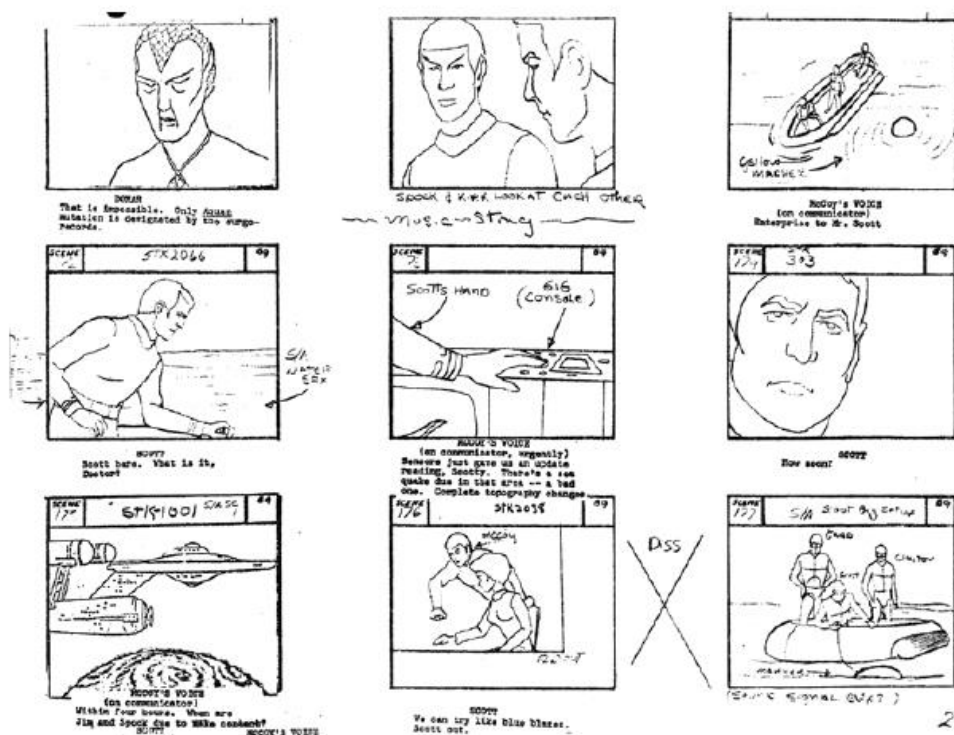
Idea

Concetto

Valutazione

Realizza **fumetti** o **scenette** che rappresentano gli utenti *target* che stanno utilizzando il prodotto o il servizio. Concentrati sulle azioni e situazioni critiche.

Potresti anche utilizzare fotografie per illustrare la scena. Falle tu stesso mentre osservi gli utenti in azione o cercale sul web.



Gioco di Ruolo

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

Comportati come un utente

Improvvisa delle situazioni con degli attori in ruoli diversi.

Prepara in anticipo le situazioni, attribuendo i ruoli e le situazioni che vuoi che vengano interpretate – ma non scrivere “copioni”. Lascia spazio all’improvvisazione.

Esempio:

Il servizio nazionale ferroviario – DSB – invita degli attori a interpretare diversi tipi di passeggeri con differenti problemi e personalità.

Lo staff del treno recita il ruolo di sé stesso e prova a gestire le situazioni e i clienti come normalmente avrebbe fatto.

Dopo di ciò si discute di ciò che è avvenuto e sin individuano i modi per migliorarsi.

Il gioco di ruolo potrebbe essere registrato in video e trasmesso.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto (“European Entrepreneurs Campus” - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L’autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull’uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Modelli

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

Crea un modello tridimensionale grande o piccolo del prodotto/sevizio o delle situazioni.

E' sufficiente che sia abbozzato e può essere fatto anche rapidamente, con un qualunque materiale.

Capire è più facile, quando puoi vedere e toccare.

Crea il tuo modello in cartone, con i Lego, con l'argilla o qualunque altro materiale tu voglia o che tu possa reperire a basso prezzo.

E ricorda..

..fallo rapidamente e come viene..

Il primo modello non deve apparire come il prodotto finale. E' più facile ottenere commenti interessanti dalle persone quando queste possono osservare qualcosa, fosse anche un modello abbozzato.

Quando si è di fronte a qualcosa in cui si vede che altri hanno lavorato si tende ad essere più educati.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto ("European Entrepreneurs Campus" - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Mood board

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

L'analisi degli stili di vita ottenuta facendo **collage** di immagini – o una serie di videoclip – che descrivono gli umori e le preferenze degli utenti è uno strumento molto interessante.

Si tratta di una combinazione di immagini che crea un quadro generale sull'utente.

Una *mood board* dovrebbe quindi catturare le **sensazioni, i valori, gli umori** che rappresentano l'utente ma che sono difficili da tradurre in parole e che danno anche un'immagine immediata dell'utente.

Potresti cercare queste immagini nelle riviste preferite dagli utenti target o sul web, utilizzando delle parole chiave.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto ("European Entrepreneurs Campus" - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

I profili degli utenti

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

Trova un soggetto che rappresenti un gruppo di utenti. Il profilo di un utente dovrebbe riuscire a descriverlo fin nei dettagli. Esempio:

Nome Dai un nome a questo utente. Ti accorgerai che non riuscirai a dargli/darle un nome qualunque

Ritratto. Trova una foto per raffigurare il profilo. Aiuterà la tua immaginazione.

Demografia. Determinane il sesso, l'età, lo stato di famiglia, l'indirizzo, l'occupazione, la formazione, il reddito, ecc.

Obiettivi personali e valori. Immagina gli obiettivi che questa persona vorrebbe poter raggiungere ed i suoi valori, sia a livello generale che specifico, ovvero riferiti alla nostra area di interesse. Individua cosa va bene e cosa no.

Consumo e abitudini di acquisto. Se il tuo prodotto/servizio è per uso privato è particolarmente rilevante considerare quale tipo di prodotto specifico e di marca viene acquistata dal profilo – e dove questi si recherebbe per acquistarlo.

I bisogni. Individua quali sono i bisogni specifici e i problemi riscontrabili in base all'area di interesse

Capacità. Immagina quanta esperienza e conoscenza abbia la persona riguardo all'area del prodotto/servizio; quali siano le sue abitudini e dove si trovano i limiti della sua abilità

Prospettiva sui compiti e sul prodotto. Per quale ragione la persona potrebbe utilizzare il prodotto o il servizio e in che modo potrebbero aiutarlo nella sua vita quotidiana? Individua quale sia il ruolo della persona nel momento in cui il prodotto/servizio è utilizzato.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto ("European Entrepreneurs Campus" - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Archetipi ed icone

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

Fai una selezione dei prodotti tradizionali (attraverso delle immagini) che fanno parte della vita quotidiana degli utenti. Devi individuare oggetti che simbolizzino i valori che gli utenti ritengono importanti nella loro vita.

E' facile cercare sul web immagini dei prodotti che gli utenti potrebbero voler comprare.

Potresti anche includere immagini che illustrino altri servizi che potrebbero interessare al tuo utente.

Fai una slide show con le immagini. Fanne una per ogni tipo di prodotto/servizio, nel caso in cui tu stia lavorando su più profili.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto ("European Entrepreneurs Campus" - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Pensare ad alta voce

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

“Fai pensare a voce alta il tuo utente”

Richiedi ad un utente di fare determinate cose con il tuo prodotto o servizio e pensare a voce alta durante lo svolgimento del processo. Ciò che vede, ciò gli viene voglia di fare, cosa pensa e cosa prova.

L'osservatore farà un video della cosa registrando e ponendo domande al soggetto, in modo da poterlo aiutare a formulare riflessioni.

Questo metodo è eccellente per gli utenti che hanno difficoltà a spiegarsi sistematicamente e permette di mettere in risalto aspetti che non sarebbero emersi attraverso una intervista strutturata.

Cercando un servizio o un prodotto che è stato sviluppato in un'altra prospettiva, potresti trarre vantaggio dall'esperienza di altre aziende.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto (“European Entrepreneurs Campus” - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

“Prova la scarpa”

Utilizza il prodotto/servizio, **ciò ti permetterà di capire molto su di esso.**

In questo modo vedrai le cose da una diversa prospettiva.

Provalo in **situazioni differenti** e per **scopi differenti**

Prova diversi fornitori e prodotti.



Log & Cultural Probes

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

“Sbircia nei diari degli utenti”

E' possibile domandare agli utenti di registrare le loro osservazioni e rispondere regolarmente ad alcune domande per un certo periodo di tempo.

Questo sistema è eccellente per capire i problemi che avvengono più di frequente e per individuare le situazioni che richiedono esperienza ed utilizzo del prodotto/servizio per un periodo di tempo più lungo.

“Cultural Probs”

Dai la possibilità agli utenti di registrare e documentare le loro osservazioni più rilevanti e le loro attività, utilizzando ad esempio una videocamera, un diario, delle cartoline, ecc.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto (“European Entrepreneurs Campus” - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Focus Group

Partenza

Mercato

Utente

Idea

Concetto

Valutazione

Seleziona un ristretto gruppo di persone per una discussione guidata circa una specifica idea o argomento.

Con questo strumento qualitativo si può apprendere come gli utenti condividano i loro pensieri, le loro attitudini, le loro emozioni, esperienze e incomprensioni circa una tema, in un ambiente ristretto.

Un facilitatore o moderatore guideranno la discussione. Il Focus sarà gestito utilizzando una lista di domande preparate in precedenza.

Il Focus Group può essere utilizzato sia per generare che per filtrare le idee.

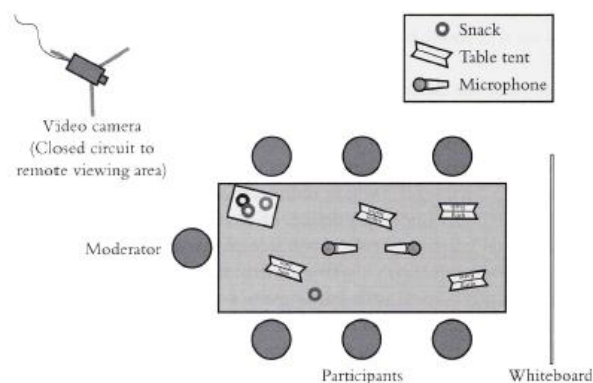


Figure 9.2 Temporary conference room-style focus group layout.

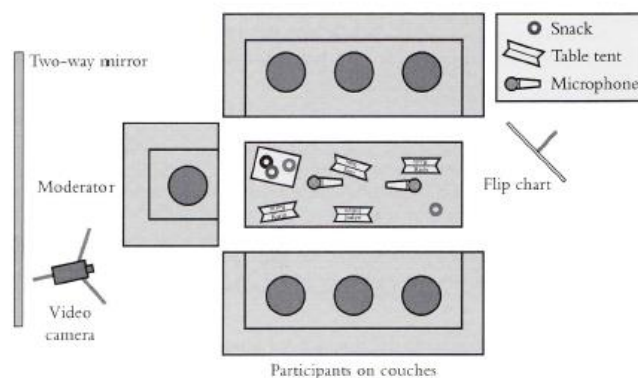


Figure 9.3 Permanent living room-style focus group layout.



Programma di
apprendimento
permanente

Il presente progetto ("European Entrepreneurs Campus" - 2012-1-IT1-LEO05-02794) è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.