In generale

● non vogliamo che l'utente diventi il designer dell'UI dell'app(!) ● quindi non vogliamo fare domande che propongono soluzioni relative alla UI (presenza/assenza di pulsanti, liste, menù)

● va bene far riferimento a funzionalità ma:

○ senza far riferimento alla UI

○ non usando "ti piacerebbe" o simili (perché l'utente risponderà probabilmente sì in ogni caso) ○ meglio: "ti potrebbe essere utile"

Esempi

● vediamo alcuni esempi relativi ad app di prenotazione del posto per una lezione, un film, un concerto, un ristorante, ...

Esempio 1

● sì: "avresti bisogno di un promemoria per prenotare in tempo il tuo posto?" ● sì: "hai mai avuto problemi perché hai dimenticato di prenotarti? ● no: "attiveresti delle notifiche che ti ricordano di prenotare?" ● perché va troppo verso una soluzione tecnica e magari dà anche modo all'utente di proporre ulteriori soluzioni ("sì, ma preferirei ricevere un'email"

Esempio 2

● sì: "usi mai l'app X, oppur enon l'hai mai usata, e per quali ragioni la usi o non la usi?"

● sì: "qual è la caratteristica più importante dell'app X?", seguita da "e perché?" ● sì: "in passato, ti è mai successo di aver trovato le prenotazioni chiuse?" ● no: "in che momento preferiresti prenotare?"

● perché la risposta della stessa persona potrebbe essere diversa, la risposta dipende troppo dal momento

Esempio 3

● sì: "raccontami l'ultima volta che hai usato l'app X per prenotarti", seguita da domande più specifiche (history interview)

● sì: "ci sono stati momenti in cui hai sei stato molto soddisfatto o molto frustrato durante la prenotazione?", seguita da "come mai?"

● sì: "com'è andata poi quando si è recato/a sul posto?"

● no: "ci sono stati momenti in cui hai sei stato molto frustrato durante la prenotazione?" (perché magari l'utente è stato sempre soddisfatto)

Esempio 4

● "come ti sei trovato/a dovendo cercare il codice dell'aula quando ti sei prenotato/a?"

● farla solo dopo essersi accertati che l'utente sia riuscito a fare la prenotazione ● attenzione a non influenzare la risposta

● meglio: "si ricorda il codice dell'edificio in cui va a lezione di solito? è difficile trovarlo?"

● oppure (se ci si trova in Sapienza): "si ricorda qual è il codice di questo edificio? come/dove potrebbe trovarlo?"

Esempio 5

● no: "ti piacerebbe che l'app X visualizzasse la lista dei corsi/film per cui ti puoi prenotare?"

● perché una lista è già un elemento della UI e inoltre domande del tipo "ti piacerebbe" di solito hanno come risposta "sì" (l'utente è portato a pensare "perché no?")

● sì: "di solito puoi trovare da qualche parte la lista dei corsi/film per cui ti puoi prenotare? come fai a trovarli?"

Esempio 6

● no: "in base a cosa vorresti prenotare il posto in aula? nome del corso, codice edificio, nome dell'aula, ..."

● perché questo mette l'utente nella posizione di dover scegliere cosa chiedere, l'utente diventa progettista

● sì: "tu la settimana prossima devi seguire delle lezioni: immagina che esistesse un call center per prenotarti per le lezioni: che cosa gli chiederesti?" ● oppure: "immagina di voler andare al cinema a vedere un film che ti piace e che esistesse un call center per prenotarti: che tipo di domanda gli faresti?"

Esempio 7

● no: "preferisci che sia possibile prenotare fino a un minuto prima dell'inizio del film/concerto oppure va bene se le prenotazioni chiudono un po' prima?" ● perché in generale tutti risponderanno che è meglio la prima opzione, salvo rare eccezioni (quindi la risposta è ovvia)

Esempio 8

● no: "ti sei riuscito/a a prenotare proprio quando volevi farlo?" ● perché l'utente può pensare "io faccio sempre le cose quando voglio" e risponderà in ogni caso "sì", anche se in generale ha problemi a prenotarsi perché il sistema funziona male

● sì: "a che ora ti sei prenotato/a l'ultima volta? e quella prima? e ci sei riuscito/a? e perché proprio a quell'ora? ma avevi anche provato prima a fare la stessa prenotazione o era la prima volta?"

Altri commenti sulle interviste

● "sfrondare" le risposte in base ai requisiti che abbiamo

● per esempio, se un utente dice "secondo me è inutile prenotare" o "secondo me dovrebbe essere consentito andare senza prenotazione", questo non è un need, in quanto la prenotazione in aula o al cinema è un requisito dato dal contesto che dobbiamo per forza rispettare

● fare almeno un'intervista pilota!

● se l'utente risponde all'intervista pilota in un modo inaspettato che ci fa capire che abbiamo formulato male le domande, riformulare le domande e rifare l'intervista pilota

● chiedersi: "l'utente ha capito quello che stavo chiedendo?", "ho sbagliato a porre la domanda X?", "ho posto le domande nell'ordine giusto?"

Risultati delle interviste

● vediamo alcuni esempi di come dedurre i need dai risultati delle interviste ● il contesto è sempre quello di un'app per prenotare il poprio posto in aula, al cinema, a teatro, al ristorante, ...

Esempio 1

● alcuni utenti hanno detto che gli arriva la ricevuta della prenotazione dopo la scadenza del periodo in cui ci si può prenotare, e questo gli impedisce di, eventualmente, cancellare o modificare la prenotazione

● no: un need è quello di poter ricevere la prenotazione il più rapidamente possibile

● sì: un need è poter cancellare o modificare una prenotazione già effettuata (la tempistica della ricezione della ricevuta è un problema fisico del sistema, non della UI!)

Esempio 2

● molti utenti vorrebbero poter prenotare il proprio posto in aula all'università per lezione e non per aula

● no: automatizzare la ricerca di corsi e aule

● sì: organizzare le prenotazioni in base alle lezioni dei corsi