

Metodi di needfinding

Sommario

- Initial mapping
- Interviste
- Analisi tematica

Ripassiamo i tipi di utenti

- **Utenti diretti:** rappresentativi degli utenti a cui siete interessati.
- **Utenti estremi:** utenti particolari che includono sia gli *utenti lead* che gli *utenti marginali*
 - *Utenti lead* (anche noti come utenti guida): utenti molto competenti. Utili per avere un punto di vista critico ed esigente
 - *Utenti marginali:* non usano il vostro servizio
- **Esperti di dominio:** non sono i vostri utenti diretti, ma conoscono molto bene il campo in cui volete operare.

Esempio per una mensa scolastica

Utente diretto: un qualunque studente che va in mensa

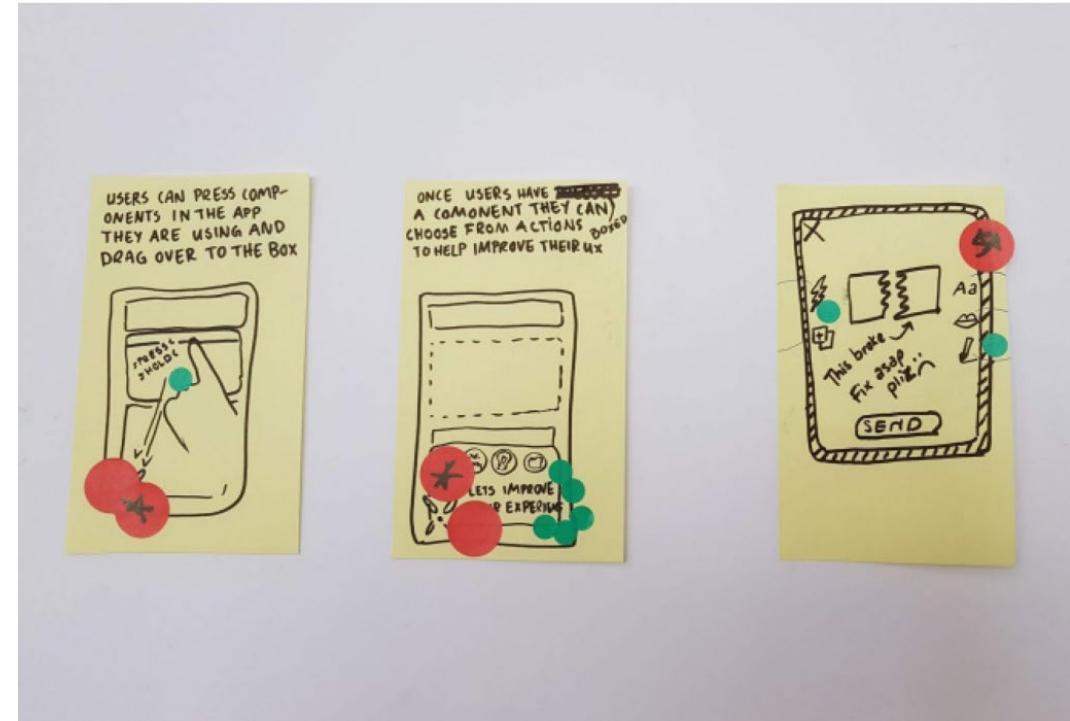
Utente lead: lo studente che è all'ultimo anno e per 5 anni ha sempre mangiato in mensa e provato tutte le possibili opzioni offerte

Esperto di dominio: i cuochi o gestori della mensa

UCD sprint

The User-Centred Design Sprint (UCD Sprint) è un processo step-by-step per generare idee su nuovi servizi o prodotti.

<https://ucdsprint.com/>



Initial mapping: mappare obiettivi e bisogni degli utenti

L'*initial mapping* è uno strumento di brainstorming per definire dei **possibili** obiettivi dei vostri utenti. Serve a cominciare a strutturare la vostra idea e capire cosa potrebbe servire agli utenti. È uno strumento utile per capire come strutturare la vostra intervista.

Come fare

1. Fate brainstorming e **definire i tipi di utenti** che pensate utilizzeranno il vostro servizio. Disegna gli utenti sulla sinistra del grafico.
2. **Decidete** quale pensi sarà **l'obiettivo generale** degli utenti nell'utilizzare il servizio. Disegnate l'obiettivo generale degli utenti all'estrema destra del grafico.
3. **Scrivete i passaggi** che gli utenti dovranno compiere **per raggiungere l'obiettivo generale** utilizzando parole e frecce.
4. **Collegate gli utenti con gli obiettivi intermedi e quelli finali.**
Non tutti i tipi di utenti avranno necessariamente gli stessi obiettivi intermedi.

Esempio: servizio bibliotecario di ateneo

1. Definiamo gli utenti

Esempio: servizio bibliotecario di ateneo - 2

1. Definiamo gli utenti

Studenti

Ricercatori

Dipendenti della biblioteca

Esempio: servizio bibliotecario di ateneo - 3

1. Definiamo gli utenti

Studenti

Ricercatori

Dipendenti della biblioteca

2. Definiamo l'obiettivo finale

Esempio: servizio bibliotecario di ateneo - 4

1. Definiamo gli utenti

Studenti

Ricercatori

Dipendenti della biblioteca

2. Definiamo l'obiettivo finale

Accedere alle risorse
bibliotecarie

Esempio: servizio bibliotecario di ateneo - 5

1. Definiamo gli utenti

Studenti

Ricercatori

Dipendenti della biblioteca

3. Definiamo gli step intermedi

2. Definiamo l'obiettivo finale

Accedere alle risorse
bibliotecarie

Esempio: servizio bibliotecario di ateneo - 6

1. Definiamo gli utenti

3. Definiamo gli step intermedi

2. Definiamo l'obiettivo finale



Interviste

Strumento di raccolta dati di tipo qualitativo.

È un colloquio in cui potete **capire i bisogni** degli utenti, **scoprire** o confermare informazioni, capire come **definire** meglio la vostra proposta.

Tipi di intervista

1. **Strutturate:** composte da domande chiuse e aperte. Si segue strettamente il copione per cui tutti i partecipanti risponderanno alle stesse identiche domande.
2. **Semi-strutturate:** composte da domande aperte che possono non essere date nello stesso ordine agli intervistati. L'intervistatore può adattare la formulazione della domanda e il momento della stessa in base al flusso dell'intervista
3. **Non strutturata:** si definiscono solo dei temi generali in modo da avere dei confini generali di ciò che deve essere trattato durante l'intervista

Scaletta di un'intervista semi-strutturata

L'intervistatore dovrebbe prepararsi **una guida** per condurre l'intervista in modo coerente tra le varie sessioni e assicurarsi che non ci si dimentichi nulla. La struttura generale è presentata nel riquadro a destra.

Materiali aggiuntivi

Al seguente link potete scaricare un template di guida per l'intervistatore
<https://ucdsprint.com/#how-to>

Firma dei consensi: prima di tutto, ricordatevi di far firmare i moduli per il trattamento dei dati

Introduzione: in cui spiegate chi siete, perché avete coinvolto l'intervistato e la modalità di svolgimento dell'intervista.

Domande: Domande sul vostro tema. Alcune domande saranno per tutti, altre dipenderanno dal tipo di utenti.

Introduzione dell'intervista

Chi siete: ovvero qual è il vostro ruolo nell'intervista

«Buongiorno, grazie per aver partecipato a questa intervista. Io sono il moderatore...»

Il tema e gli obiettivi: su cosa verte in generale la vostra ricerca

«... quest'intervista serve a capire cosa ne pensano gli studenti del Politecnico dei servizi bibliotecari»

Modalità dell'intervista: se ci saranno video, foto, appunti; quanto dura. Dovete informare l'intervistato di tutto quello che farete

«... per raccogliere dati il mio collega prenderà appunti e registrerà l'intervista»

Progettare domande aperte

Permettono di raccogliere molte informazioni se poste adeguatamente. Potete **cominciare con domande iniziali più generali di background e procedere con domande più specifiche.**

Suggerimenti per introdurre domande aperte

- Dove...?
- Come ...?
- Che cosa ...?
- Chi ...?
- Quali ...?
- Perchè ...?
- ecc

Consigli

- Puntate a domande dirette, semplici che richiedano una risposta dettagliata
- Usare il linguaggio dell'utente
- Provate prima le domande con un piccolo gruppo (pilot)
- Preparare le domande con un obiettivo in mente

Domande di background

Servono a conoscere i vostri interlocutori. Possono essere domande demografiche, sulle loro abitudini, gli strumenti che usano, ecc...

Example questions form the UCD Sprint

1. First, can you tell me about your background, education, and current situation (job, studies, etc.)?
2. How do you move from your home to your workplace?
3. What experiences have you had during your commuting? Can you explain?
4. During your commuting, how much do you use a computer? What tools do you use mostly? How is the experience of using these tools?
5. When using tools for traveling, what experiences do you regard as important?
6. Add any questions that you would need for understanding in which user group this interviewee would be.

Domande di approfondimento

Servono a scoprire informazioni più specifiche sul vostro tema. Dovrebbero essere semplici e precise.

Example questions form the UCD Sprint

1. Introduce the focus of the project:

In the course we want to design an application for (You have to add a short description of the project here).

2. Have you used any similar tools?
 - a. What are the names of these?
 - b. What do you like and dislike about those?
3. Are there any web or apps that you particularly like?
 - a. Can you tell me about three different software systems, websites, that you think have a good design?
 - b. Can you describe examples of why you think these have a good design and show those to me?
 - c. Can you tell me about three different software systems, websites, apps, that you think have a bad design?

Esempi virtuosi di domande aperte 1



Sequenza - “*Raccontami la tua giornata tipo.*”

Esempi specifici - “*Dimmi 3 cose positive su... e 3 cose negative?*”

Comparazione - “*I tuoi colleghi hanno avuto la stessa esperienza?*”

Esperienze dirette - “*Cosa non ha funzionato con l'applicazione?*

“*Come hai reagito?*”

“*Cos'altro avremmo dovuto chiederti?*”

Esempi virtuosi di domande aperte 2



Prospettiva da esterno - “*Non sono di Milano, cosa mi puoi dire sulla metro?*”

Cambiamento nel tempo - “*Come è cambiato il servizio di trasporti negli ultimi 3 anni?*”

Opinioni - “*Alcune persone sono molto propense all'utilizzo del solo trasporto pubblico, mentre altre preferiscono spostarsi solo in auto. Tu cosa pensi al riguardo?*”

Routine - “*Puoi raccontarmi esattamente la tua routine per arrivare al lavoro?*”

Esempi di domande PESSIME



- **Stime** - “Quanto spesso fai [x]?”
Le persone sono pessime nelle stime (e le risposte possono essere influenzate dalle opinioni sull'applicazione, sul contesto, sul task...)
- **Domande binarie** - (sì/no) “ti piace cucinare?”
- **Racconti non spontanei** - “Raccontami una storia su di te”
- **Risposte suggerite** - “Come è stata presa la decisione? Avete fatto un incontro? Qualcuno ha deciso senza di te? ...”
Fidatevi della domanda: chiedete e ascoltate.

Trova gli errori

Il video al seguente link contiene esempi di comportamenti da non seguire durante un'intervista.

<https://www.youtube.com/watch?v=U4UKwd0KExc>



Esempio di buona intervista

Al seguente link si trova un esempio di come condurre un'intervista correttamente

<https://www.youtube.com/watch?v=eNMTJTnrTQQ>



Esercizio – Progettiamo l'intervista

Potete usare i risultati dell'initial mapping come guida per capire il perimetro della vostra intervista. Per questo esercizio i nostri dati di partenza sono questi:

Tema: Accesso alla biblioteca

Obiettivo dell'intervista

Capire come progettare un servizio digitale per accedere alle risorse bibliotecarie

Utenti

Studenti

Utenti lead

Ricercatori

Esperti di dominio

Personale bibliotecario

Esercizio – strutturare le domande

Chiedetevi in primo luogo cosa volete sapere sui partecipanti e sull'argomento.

Le domande potrebbero essere diverse per i diversi tipi di utenti. Sicuramente le domande degli esperti di dominio non saranno le stesse dei vostri utenti tipo.

Domande di background

Domande di approfondimento

Esercizio – esempi di domande

Domande di background

- 1) A che corso di studi sei iscritto?
- 2) Da quanto tempo usi i servizi bibliotecari?
- 3) Quale piattaforma usi per accedere ai servizi?
 - a) Quali sono i vantaggi e gli svantaggi di questa piattaforma?

Domande di approfondimento

- 1) Hai mai dimenticato un prestito?
 - a) Che cos'è successo in quel caso?
- 2) Quali sono gli strumenti più importanti per te sulla piattaforma?
- 3) Per quali attività oltre i prestiti ti rivolgi alla biblioteca?

Condurre un'intervista semi-strutturata: consigli

- Creare un **clima amichevole** ed informale.
- Porre **domande semplici e chiare**.
- Formulare **una domanda per volta** e assicurarsi che la domanda sia stata capita.
- Concedere all'utente il **tempo per pensare** prima di rispondere.
- Se non si ottiene la risposta desiderata, **riprovare parafrasando** la domanda, senza mai condurre l'utente alla soluzione
- **Adattare le domande** alle risposte precedenti. Non è sempre necessario seguire rigorosamente il piano preparato per l'intervista.
- Mostrarsi **spontanei**, semplici e flessibili, **lasciando che l'utente fornisca informazioni in un qualsiasi ordine**.
- **Ascoltare l'utente**, anche quando si dilunga in altri discorsi, e cercare di riportarlo sull'argomento senza evidenziare l'accaduto.

Condurre l'intervista: cose da non fare



- Non dare opinioni personali.
- Non anticipare le risposte e non guidare gli utenti nelle risposte.
- Non presentare una serie di opzioni tra cui scegliere: l'utente potrebbe sentirsi obbligato a sceglierne una.
- Evitare l'utilizzo di termini tecnici.

Analisi tematica

L'analisi tematica è una tecnica molto diffusa per l'analisi di **dati qualitativi**, raccolti, per esempio, durante interviste, focus group o attraverso diari.

L'analisi è finalizzata alla definizione di **temi** che descrivano e permettano di interpretare i dati raccolti durante la ricerca.

1 – Raccogliere il materiale

Raccogliere ed organizzare tutto il materiale frutto delle interviste

Può essere materiale eterogeneo:

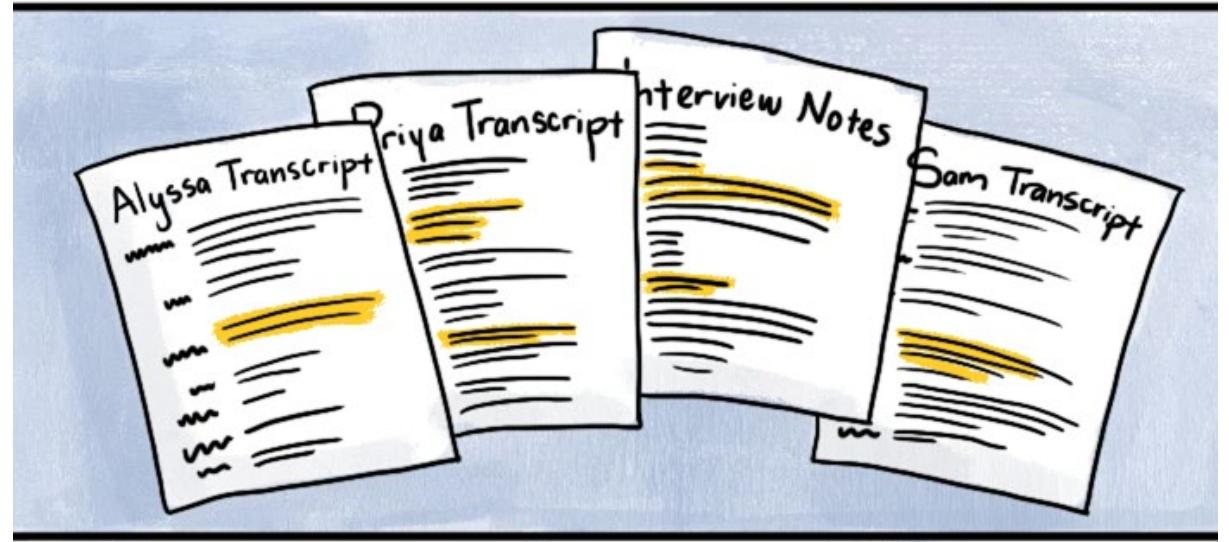
- Appunti
- Trascrizioni audio
- Foto
- Diari
- ...

2 – Leggere tutti i dati

Una volta organizzato tutto il materiale raccolto per ogni partecipante. Leggere tutti gli appunti dall'inizio alla fine.

I materiali vanno letti tutti insieme per cominciare ad individuare i punti in comune tra di essi.

Vanno letti con senso critico: perché? Cosa? Come? Chi? Quando?



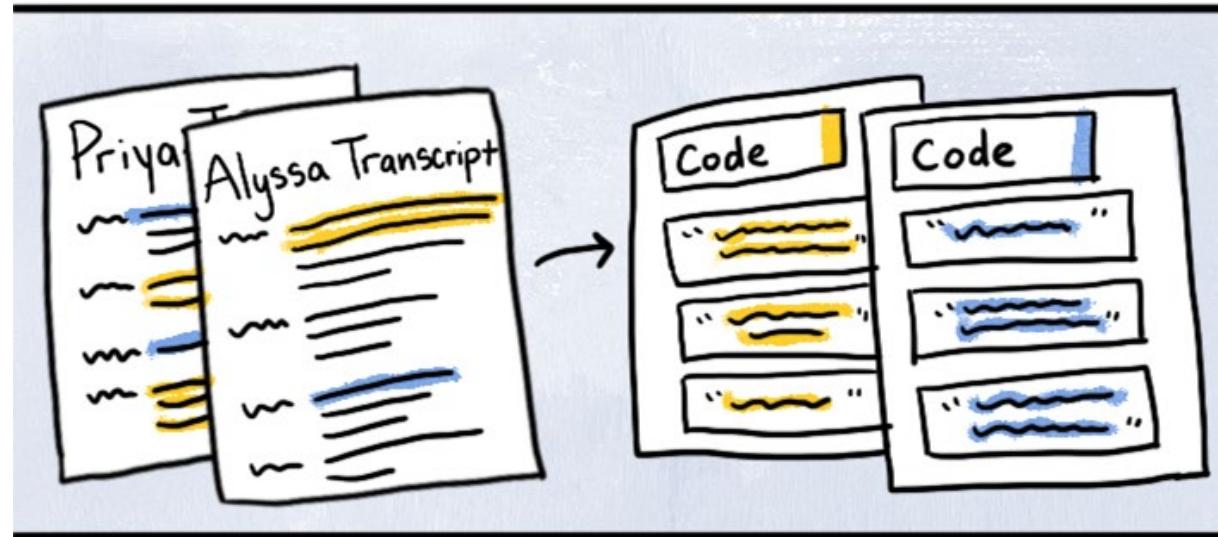
3 – Codificare i dati raccolti: codifica induttiva

Codici: sono brevi etichette.

Descrittivi: Descrivono l'informazione cui fanno riferimento.

Interpretativi: Aggiungono al dato l'interpretazione del ricercatore.

Codifica induttiva: processo **bottom-up** per cui i **codici si definiscono a partire dai dati**. Si assegnano alle parti del discorso che identificano idee, questioni o problemi salienti.



Esempio

Come sono percepiti i peli sul corpo maschile?

- “It is just hair, perfectly natural part of being a man, if you happen to have it”
- “Men are physiologically different to women, we ought to look different too.”
- “Men are meant to be hairy naturally because of high testosterone.”
- “Men are naturally supposed to have more body hair than women.”
- “I would put myself slightly towards the hairier end of the spectrum, and I’m proud of it. I think body hair on men is a sign of manliness, however I’ll admit to being corrupted by popular fashion and I do do some man-scaping. Overall, I’d rather have the body hair that I have than not have it.”

Esempio - 2

Come sono percepiti i peli sul corpo maschile?

- “It is just hair, perfectly natural part of being a man, if you happen to have it”
- “Men are physiologically different to women, we ought to look different too.”
- “Men are meant to be hairy naturally because of high testosterone.”
- “Men are naturally supposed to have more body hair than women.”
- “I would put myself slightly towards the hairier end of the spectrum, and I’m proud of it. I think body hair on men is a sign of manliness, however I’ll admit to being corrupted by popular fashion and I do do some man-scaping. Overall, I’d rather have the body hair that I have than not have it.”

Codici

-  Differenza biologica tra uomini e donne
-  Parte dell’idea di mascolinità

Riassunto codici

Parte dell'idea di mascolinità

- Men are meant to be hairy naturally
- Natural part of being a man
- I think body hair on men is a sign of manliness

Differenza biologica tra uomini e donne

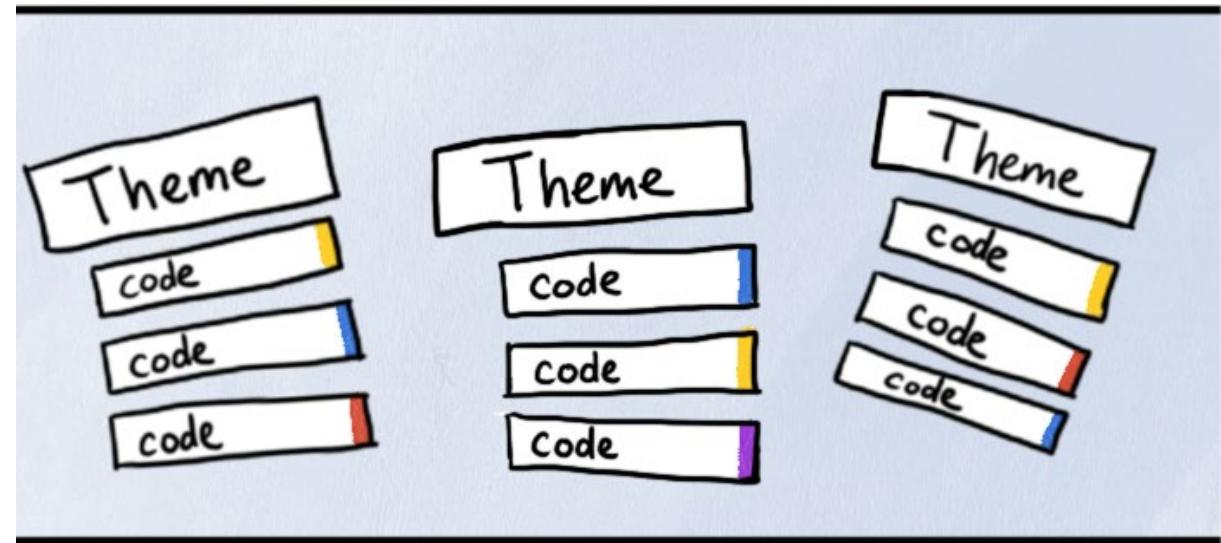
- Men are naturally supposed to have more body hair than women
- Men are physiologically different to women

4 – Individuare i temi

Un tema è una descrizione di una pratica, un bisogno, un'idea o una credenza dell'utente.

I temi si definiscono a partire dai codici: si comparano i codici in modo da trovare pattern e correlazioni. Il tema sarà l'idea che descrive e racchiude più codici correlati tra loro.

I temi dovrebbero essere identificati dai dati; non forzate i risultati per rispondere alle vostre domande di ricerca (cherry picking).



	Tema 1				Tema 2	
	Codice A		Codice B		Codice C	Codice D
Intervistato 1	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"
Intervistato 2	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"
Intervistato 3	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"	"osservazione"

Ripartiamo dai codici

Parte dell'idea di mascolinità

- Men are meant to be hairy naturally
- Natural part of being a man
- I think body hair on men is a sign of manliness

Differenza biologica tra uomini e donne

- Men are naturally supposed to have more body hair than women
- Men are physiologically different to women

Quale può essere il tema che accomuna questi due codici?

Tema

Parte dell'idea di mascolinità

- Men are meant to be hairy naturally
- Natural part of being a man
- I think body hair on men is a sign of manliness

Differenza biologica tra uomini e donne

- Men are naturally supposed to have more body hair than women
- Men are physiologically different to women

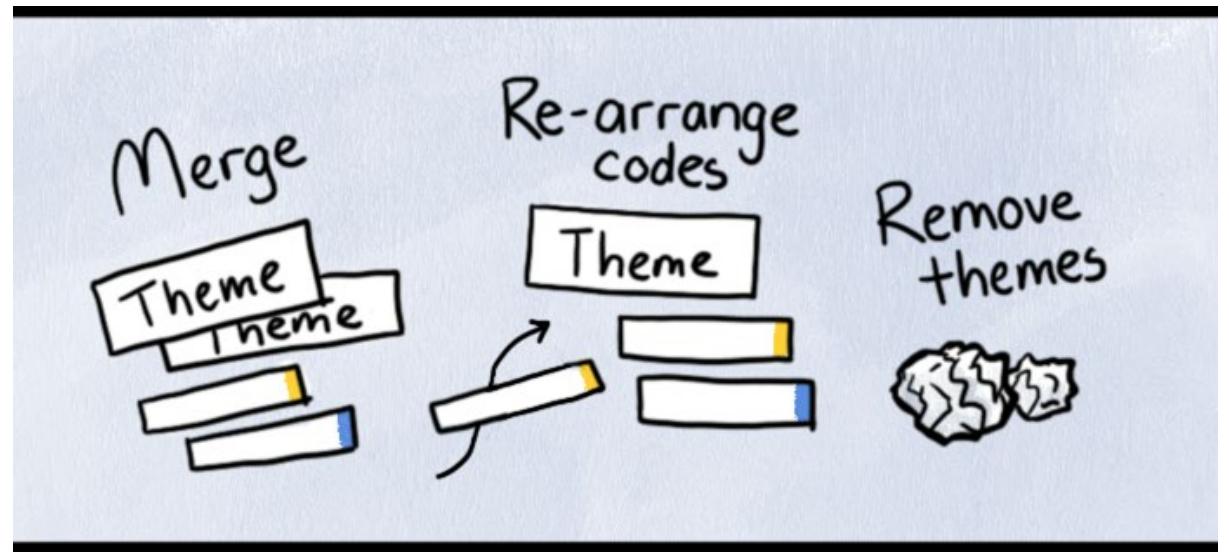
I peli sono percepiti come parte naturale dell'essere uomo

5 – Raffinare l'analisi

Dopo una prima codifica è importante **rivedere tutto il materiale**. Sia i codici che i temi possono essere rivisti, riorganizzati e ridefiniti tramite ulteriori letture.

Verificare che:

- I temi identificati siano supportati da abbastanza dati
- Non ci siano informazioni che contraddicono i temi individuati

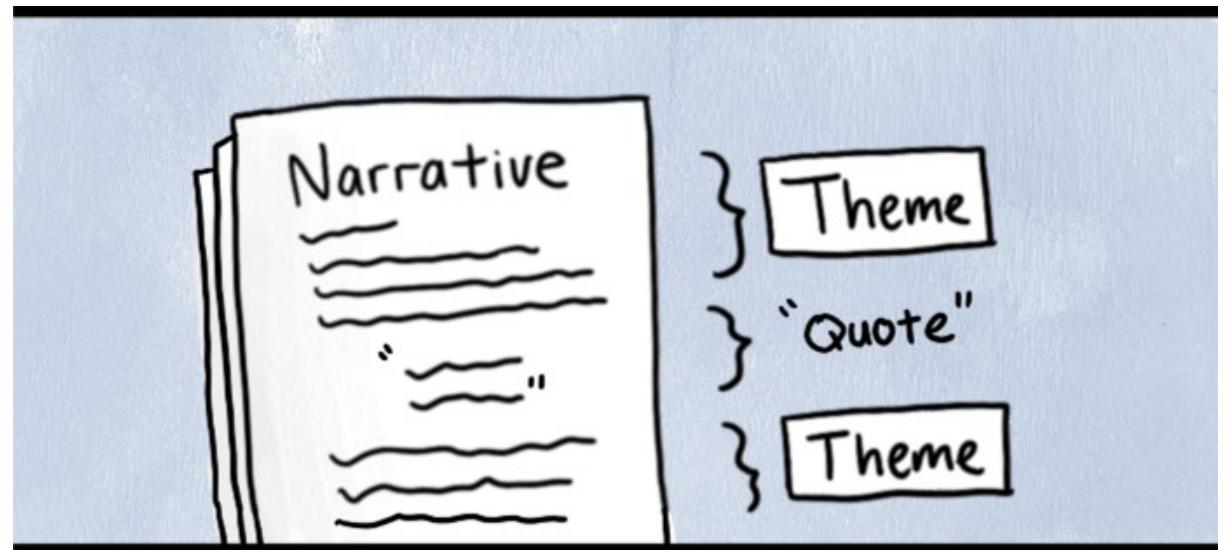


6 – Elaborare i dati

I temi dovrebbero essere rielaborati in modo da strutturare una narrativa che supporti la tesi cui si è giunti.

Va aggiunta l'interpretazione del ricercatore, facendo attenzione alla coerenza con i dati.

Solitamente si includono citazioni che avvalorino le conclusioni raggiunte.



Esempio di sintesi dell'analisi tematica

“Dall’analisi delle interviste emerge un tema principale; ovvero che i peli sono percepiti come parte naturale dell’essere uomo. Alcuni intervistati (P1, P2) suggeriscono che questa sia una caratteristica biologica fondamentale che differenzia gli uomini dalle donne. P2 in particolare dice «Men are physiologically different to women, we ought to look different too»”

Dall'analisi tematica ai bisogni

Una volta fatta la vostra analisi tematica, potete tradurli in bisogni utili per il vostro servizio. Potete quindi aggiornare l'initial mapping con i vostri risultati per giungere ad uno schema definitivo dei bisogni degli utenti.

I peli sono percepiti come parte naturale
dell'essere uomo

Bisogno di avere tratti distintivi dalle donne

Esercizio

Analizzate questo dataset di commenti raccolti su Facebook riguardo la scelta di non avere figli

https://study.sagepub.com/sites/default/files/childfree_dataset_readable_version.docx



Domanda di ricerca di riferimento

Quali sono le opinioni circa la scelta di non avere figli?

Domande possibili per l'analisi del dataset

- Come giustificano le persone la loro posizione sull'argomento?
- Perché potrebbero aver preso quella posizione e non un'altra?
- Quali sono le varie posizioni possibili sull'argomento?
- Qual è il giudizio dato alle persone che scelgono di non avere figli?