C2022

Dal 3 al 6 ottobre,
solo su Learnn.

Learnn

Paola Bisogno

Senior Product Designer@GoStudent and cat lady

Learnn

Cosa vedremo:

1. User Research
2. Ricerca democratica
3. Fasi della Ricerca
4. Research culture
5. Recap

Learnn

We all living in a "Data" world

Senza Dati è come provare ad andare in un posto di cui non conosciamo la strada senza Google Maps

- Conoscere i propri utenti
- Analizzare i loro comportamenti
- Rilevare i loro bisogni
- Capire se sono soddisfatti

L'utente va sempre messo "al centro"

Learnn

User Research

Si focalizza sulla comprensione delle necessità, frustrazioni, comportamenti degli utenti di un prodotto o un servizio digitale, attraverso diverse attività e analisi.

Grazie ai dati estrapolati dalle attività di Ricerca, permette di gestire l'evoluzione di un Prodotto o Servizio digitale con maggiore consapevolezza, abbassando le possibilità di errore e aumentando quelle di successo

Una storia "in salita"

Web 1.0

La Ricerca non è un'attività comune e la cultura di prodotti e servizi digitali è molto limitata e acerba

Web 2.0

La "Research culture" è diffusa principalmente in grandi realtà e richiede grandi budget

Oggi

La Ricerca è diventata "Democratica", accessibile e la cultura largamente diffusa

Learnn

Ricerca Democratica

Grazie agli strumenti, la condivisione della conoscenza e la consapevolezza sull'importanza della Ricerca, possiamo parlare di "Ricerca Democratica".

Se un tempo non troppo lontano fare Ricerca era possibile solo per grandi aziende, con grandi budget e per grandi progetti, adesso potenzialmente si può accedere a tool e servizi anche con piccoli budget di partenza

Ricerca Democratica

Questo non significa che tutti possiamo essere User Researcher.
Né che non serva avere una figura specializzata o un team.

Ma che, grazie alla diffusione e alla maggiore accessibilità a strumenti e attività di Ricerca, qualsiasi azienda può costruire la propria Research culture con meno ostacoli rispetto ad un tempo.

Un passo alla volta.

Learnn

Le fasi della Ricerca

Reclutare utenti

Attività di Ricerca

Condivisione dei Dati

Learnn

Reclutare utenti

Come raggiungere esattamente il prototipo di utenti su cui vogliamo testare? E come gestire gli ostacoli che si presentano quando decidiamo di selezionare un gruppo di persone da coinvolgere in attività di Ricerca?

- Necessità di un ricco database da cui estrapolare il cluster
- Gestione delle questioni legali e di privacy
- Gestione del flusso di contatto e presa appuntamento
- Reward per la partecipazione all'attività di Ricerca

Learnn

Sì ma in pratica?

Tool

UNGUESS
BE SMART FROM THE START

userlytics

TestingTime

user interviews

tandemz

Agenzie

BVA Doxa

Community

Se abbiamo un Prodotto/Servizio che richiede una registrazione e ne gestiamo i dati, possiamo utilizzare la nostra Community

Learnn

Quali sono i pro? ☺

Tool

facili e immediati da usare

costi sostenuti

Agenzie

consulenza specifica

grande database

Community

utenti targettizzati

costi bassi

Learnn

E i contro?

Tool

per alcuni target e country poca disponibilità di utenti

in alcuni casi bassa qualità

Agenzie

costi alti

tempi di lavorazione più lunghi

Community

gestione di tutti gli aspetti, tra cui quelli legali

Learnn

Attività di Ricerca

Ci sono molte attività di Ricerca, alcune di queste possiamo gestirle in modo semplice attraverso l'utilizzo di tool.

User testing

L'utente viene chiamato a svolgere dei task, mentre fornisce feedback e insight in tempo reale

User interviews

L'utente, durante questo tipo di sessione, viene intervistato e fornisce feedback, aspettative e frustrazioni sul Prodotto

Heatmaps

Le "mappe di calore" mostrano quali sono i punti dove l'attenzione dell'utente si concentra di più

Recordings

Registrazioni delle sessioni utente che permettono di visualizzarne il reale comportamento

Learnn

Attività di Ricerca

User testing

User interviews

Heatmaps

Recordings

userlytics

UserZoom

UNGUESS
BE SMART FROM THE START

playbook ux

Gestione sessione:

zoom

Google Meet

Gestione script e appunti:

miro

hotjar

fullstory

Learnn

E se non riuscissimo a raggiungere i nostri obiettivi con questi mezzi?

Learnn

Think out of the box!

Ad esempio se non riesci a costruire il tuo cluster di utenti, puoi pensare di investire un piccolo budget in una campagna di recruitment sui Social selezionando la tua audience desiderata.

Oppure, se un'attività di ricerca non è sufficiente a rispondere alla domanda che ti stai ponendo, completala con altre attività, cerca nuovi tool, impara nuove cose.

L'importante è il risultato!

Learnn

Come condividere i Dati e conservarli in modo scalabile?

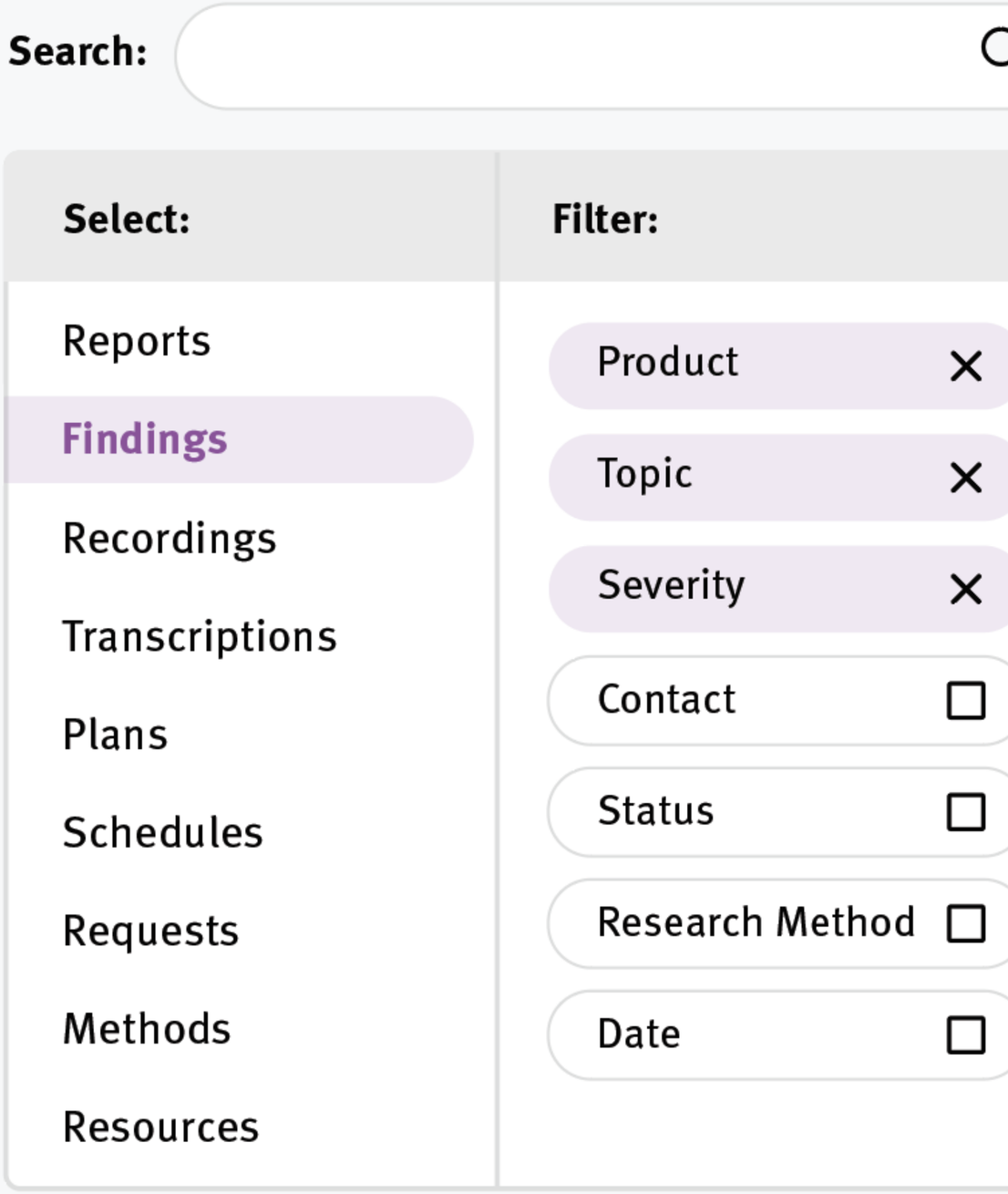
Learnn

Research repository

Man mano che le nostre attività di ricerca saranno più intense, avremo bisogno di un repository dove conservare: risultati delle attività di Ricerca, dati, template da riutilizzare e informazioni varie che possono essere utili.

Questo spazio deve essere accessibile e condivisibile, funzionando da ponte tra chi esegue ricerca e gli altri team

Può essere una Wiki, un Miro, una cartella su Drive...spazio alla creatività!



Consolidare la Research culture

Ora che siamo consapevoli di quante opportunità abbiamo anche con piccoli budget è il momento di capire come diffondere la Research culture nella nostra azienda

- Condivisione di dati e findings, anche in maniera periodica (es. Research Weekly, Monthly, etc.)
- Integrare la parte di Research in ogni fase di sviluppo del Prodotto o Servizio
- Knowledge sharing: condividere articoli, libri e corsi per far crescere la consapevolezza delle opportunità
- Coinvolgere nella ricerca anche altre figure, in particolare Stakeholder e Business

Learnn

Insomma: sporcati le mani!

Fare Ricerca anche quando si ha un piccolo budget, il Prodotto è ancora acerbo e non si hanno molti strumenti a disposizione si può!

Sporcati le mani, sperimenta, sbaglia, ma continua a progettare mettendo l'Utente al centro di ogni tua decisione e ascoltando la sua voce

Learnn

Cosa abbiamo visto:

1. User Research
2. Ricerca democratica
3. Fasi della Ricerca
4. Research culture
5. Recap

Learnn

Grazie per l'attenzione

Paola Bisogno

Senior Product Designer@GoStudent

www.linkedin.com/in/paobi

Learnn

Q&A

Learnn