



## KARTA PRACY III – ODKRYWANIE część II

**CEL:** Poznanie i zrozumienie potrzeb, problemów, frustracji i oczekiwanych korzyści użytkowników.

### ZADANIE III.A

Przygotuj się do wywiadów jakościowych ze swoimi użytkownikami / klientami. Zbuduj listę pytań, które zadasz im kiedy ich spotkasz. Pamiętaj aby budując pytania pamiętać również o potrzebie weryfikacji swoich hipotez (**ZADANIE I.B**). Celem Twoich pytań jest przede wszystkim zebranie informacji o **frustracjach, motywacjach, potrzebach, marzeniach, problemach, oczekiwanych korzyściach** użytkowników / klientów względem postawionego problemu i istniejących rozwiązań.

Aby do nich dotrzeć zbuduj **pytania otwarte i pogłębiające**. Unikaj zaś pytań sugerujących odpowiedź, w postaci kafeterii wyboru jak i pytań zamkniętych. Dzięki temu masz szansę poznać świat i perspektywę klienta czyli osoby dla, której projektujesz rozwiązanie. Pamiętaj również o tym aby ułożyć pytania stopniująco. **Zacznij od najbardziej ogólnych pytań wprowadzających i idź do szczegółowych, pogłębiających**. Pytaj **kiedy, dlaczego, jak, co by było gdyby, o doświadczenia, marzenia** itp.

Przykłady:

- ~~Czy segregujesz śmieci?~~ – W jaki sposób dbasz o środowisko?; Jak segregujesz śmieci?
- ~~Czy zgodzisz się, że wokół kamienia w centrum jest brudno?~~ – Jak oceniasz poziom czystości w centrum?; Które miejsca są według Ciebie najczystsze a, które najbrudniejsze? Dlaczego tak uważasz?
- ~~Czy marka YU jest rozpoznawalna na Facebooku?~~ - Skąd dowiedziałeś się o marce YU?
- ~~Jaka jest misja YU?~~ - Jak patrzysz na markę YU, na Facebooku, to jakie 3 słowa przychodzą Ci do głowy?

**Twoje pytania:**

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. ....
8. ....



9. ....
10. ....
11. ....
12. ....
13. ....
14. ....
15. ....

Zanim zadasz pytania swoim użytkownikom / klientom poproś o przeczytanie ich kogoś zaufanego. Zapytaj go czy pytania są jasne, czytelne i mają logiczny sens. Nanieś sugerowane poprawki. Możesz też zapytać o perspektywę czytającego. Może ma własne pomysły na dobre pytania.