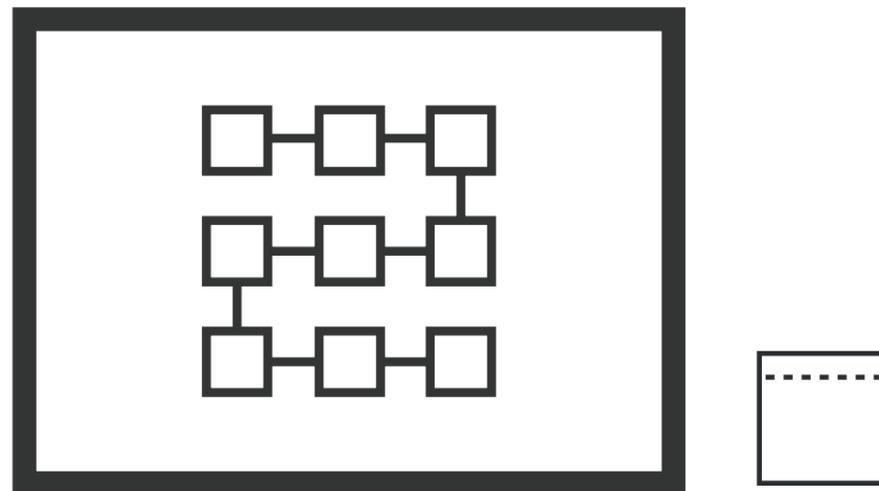


# MAPPA DEL PERCORSO DELL'UTENTE



## Il toolkit del DRLab

Questo documento, prodotto dal Design Research Lab, è coperto da licenza Creative Commons. Nello specifico: Copyright © 2020 Design Research Lab (DRLab). Questo strumento è tutelato da licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale. Puoi condividere questa opera ma devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Non puoi utilizzare il materiale per scopi commerciali. Se remixi, trasformi il materiale o ti basi su di esso, non puoi distribuire il materiale così modificato.

Per avere una copia di questa licenza visita il sito <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

Il materiale presente in questo documento è disponibile in formato A3. Per una scelta ecologica, suggeriamo di consultare i contenuti prima di stampare il documento.

Per altre informazioni puoi visitare il sito [www.drlab.unitn.it](http://www.drlab.unitn.it) oppure scrivere a [info-drlab@unitn.it](mailto:info-drlab@unitn.it)

Autori: Daniele Busciantella Ricci, Ilaria Argenziano  
Coordinatore DRLab: Michela Ventin

### Design Research Lab

Via Tommaso Gar, 14  
Trento (TN)

Trento, Marzo 2020

## Contenuti

- > Introduzione
- > Modello
- > Istruzioni
- > Esempio

# Introduzione

Rappresentazione grafica di un flusso che descrive l'esperienza di un utente nella sua interazione con un servizio. La mappa consente di visualizzare la sequenza delle sue attività rispetto ai tratti salienti, i problemi e le opportunità, che contribuiscono a determinare il livello di performance di un servizio.

Per un approfondimento teorico visita la pagina [www.drlab.unitn.it/glossario/#mappa-percorso-utente](http://www.drlab.unitn.it/glossario/#mappa-percorso-utente)

---

## Suggerimenti per l'utilizzo

Scopo primario:



Prerequisiti:



Fase del processo:



Difficoltà:



Facilitazione suggerita:



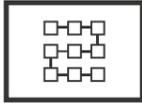
Partecipanti:

**Min. 3 persone**

Materiale necessario:

**Stampa del modello,  
post-it colorati,  
penne e matite**

---



Titolo del progetto e del percorso .....

Attore protagonista .....

## Macro-attività

### Attività

1. ....  
.....



2. ....  
.....



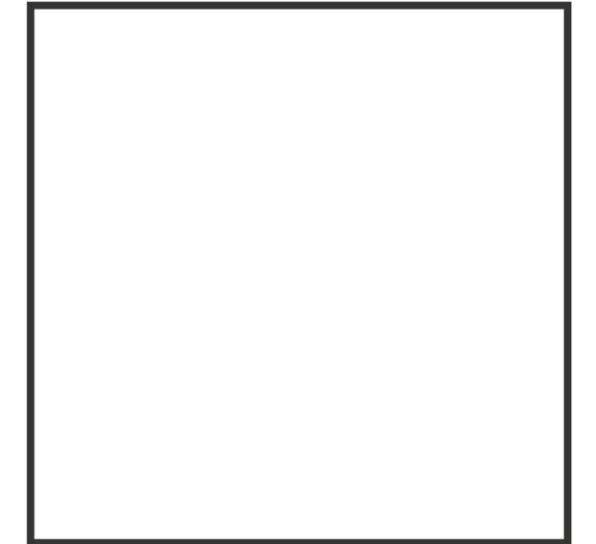
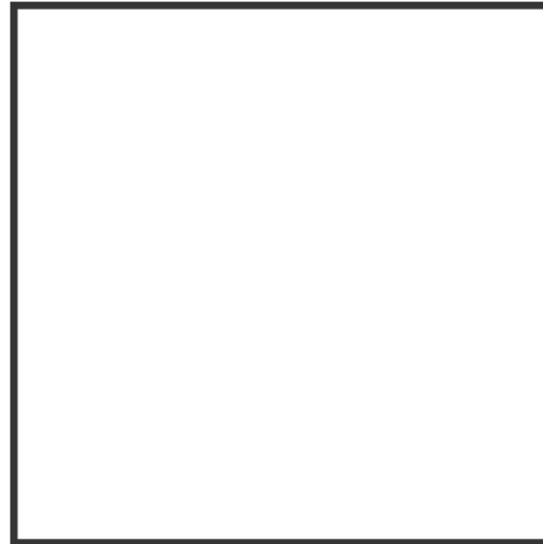
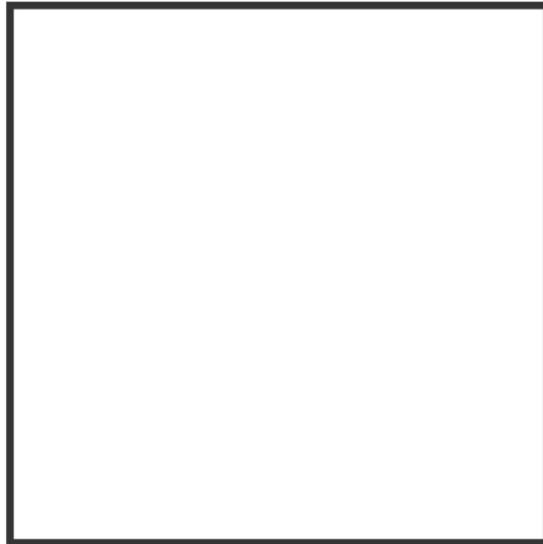
3. ....  
.....



4. ....  
.....



### Scene



### Punti di interazione



### Stato emotivo



### Citazioni

### Criticità

### Deduzioni



# Istruzioni

**Premessa.** Una mappa del percorso dell'utente efficace si basa su dati di ricerca. Prima di procedere con la compilazione della mappa, rendere facilmente fruibili questi dati al gruppo di lavoro.

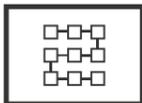
1. Indicare il titolo del progetto e del percorso che si vuole descrivere attraverso le esperienze di interazioni del protagonista con il servizio. Indicare l'attore protagonista della esperienza al fine di descrivere la sua specifica interazione con il servizio.
2. Riportare le attività che descrivono l'esperienza dell'attore protagonista.
3. Raggruppare le attività precedentemente individuate in macro-attività che descrivono l'esperienza dell'attore protagonista.
4. Per ogni attività rappresentare la scena utilizzando varie tecniche di visualizzazione o di descrizione come parole, disegni, schizzi, immagini, illustrazioni, fotografie.
5. Indicare i punti di interazione della scena di riferimento, ovvero gli elementi attraverso o grazie ai quali il protagonista ha un'interazione con il servizio. I punti di interazione si possono manifestare al protagonista sotto la forma di oggetti, documenti, prodotti digitali, persone, o altro da barrare e indicare negli appositi spazi.
6. Indicare lo stato emotivo del protagonista rispetto alle singole attività del servizio attraverso parole associate alle icone.
7. Riportare una citazione del protagonista che descriva il suo punto di vista rispetto alla scena.
8. Indicare le criticità che sorgono in ogni fase dell'esperienza, relative al protagonista ed alle sue interazioni con il servizio.

9. Per ogni attività, riportare cosa è possibile dedurre dall'analisi dei punti precedenti (macro-attività, attività, scena, punti di interazione, stato emotivo, criticità, citazioni).

**N.B.** L'attore protagonista può essere rintracciato tra i profili personas, oppure può esprimere le caratteristiche di un ipotetico utente dal momento in cui non si dispone di dati più raffinati.

**N.B.** Maggiore è la conoscenza del contesto progettuale tramite attività esplorative e di ricerca precedentemente svolte - come attività di etnografia progettuale - maggiore è la facilità di compilazione della mappa. Es. attività, stato d'animo e citazioni sono più attendibili se emergono da esplorazioni del contesto reale di progetto.

**N.B.** Il modello da compilare in formato A3, scaricabile in questa pagina, consente di descrivere un'esperienza per un massimo di 4 attività - con scene rappresentabili in uno spazio della grandezza di un post-it. Per descrivere esperienze con più di 4 attività stampare più volte lo stesso modello e utilizzarlo in continuità, oppure scaricare il modello in formato A1.



# MAPPA DEL PERCORSO DELL'UTENTE

Modello dello strumento

COMPILA QUESTO MODELLO  
NELLE TUE ATTIVITÀ COLLABORATIVE



**Titolo del progetto e del percorso** *Spesa veloce per tutti: Luigi paga la spesa alla cassa automatica*

**Attore protagonista** *Luigi il pensionato*

## Macro-attività

*Preparazione*

*Acquisto*

*Consegna*

## Attività

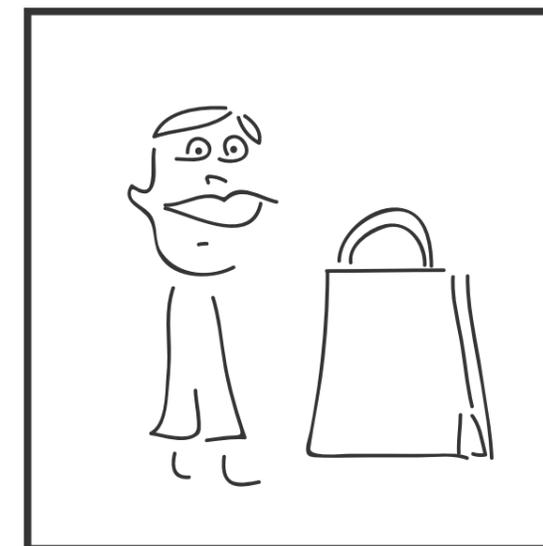
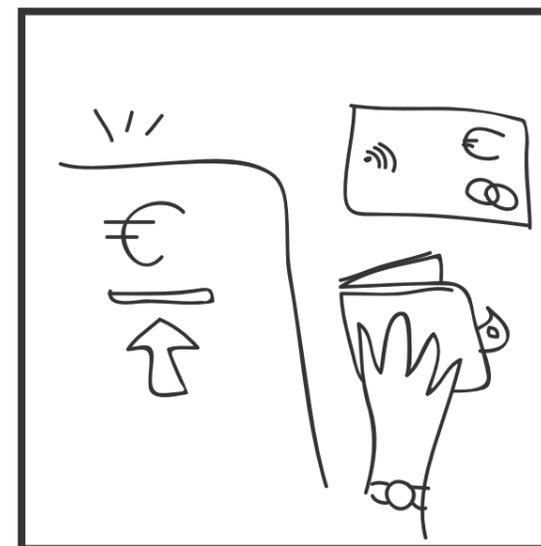
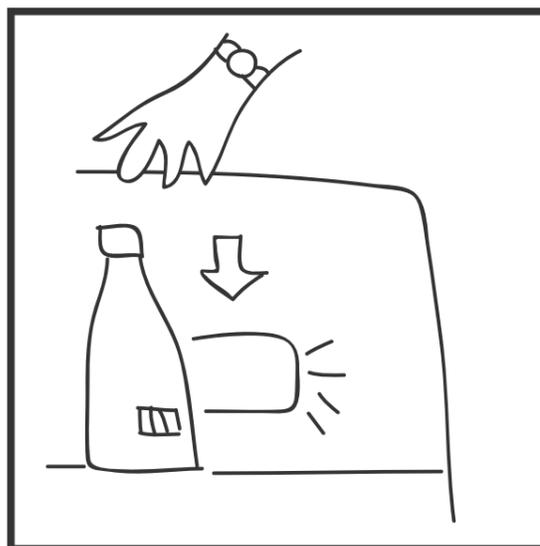
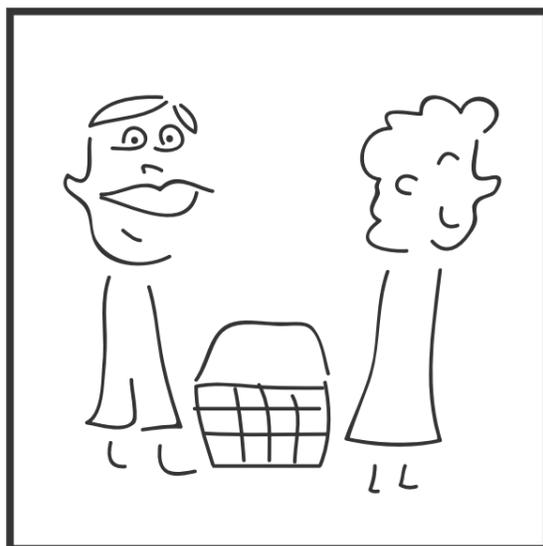
1. *Attesa in fila alla cassa automatica*

2. *Scansione dei prodotti*

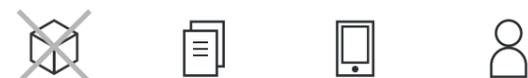
3. *Pagamento*

4. *Ritiro della spesa e uscita dal supermercato*

## Scene



## Punti di interazione



*Zona di attesa delimitata*



*Schermo; indicazioni vocali*



*Schermo; indicazioni vocali; POS*



*Prodotti acquistati*

## Stato emotivo



*Titubante*



*Scoraggiato*



*Tranquillo*



*Ansioso*

## Citazioni

*"Tutto sommato questa fila scorre veloce"*

*"Ma devo inserire tutte queste cifre a mano?"*

*"Che comoda la carta contactless"*

*"Non vorrei fare aspettare il cliente successivo"*

## Criticità

*Non conosciamo i tempi di attesa anche negli orari di punta.*

*Servirebbero alternative e sistema di supporto alla sola scansione.*

*Il sistema di pagamento automatico è noto anche a Luigi.*

*Il servizio considera i tempi necessari ad ogni utente?*