

Haamuasiointi on työkalu, jossa joku toimii asiakkaana tai käyttäjänä arvioidakseen palvelua tai tuotetta, mikä auttaa ymmärtämään ihmisten todellista kokemusta.

Millainen on kokonaiskokemus käyttäjän tai asiakkaan näkökulmasta ja miten se vastaa odotuksiasi?

Mitä näet, kuulet, tunnet ja ajattelet kokeillessasi tuotetta tai palvelua tai ollessasi vuorovaikutuksessa sen kanssa? Mitä kokemuksesta erottuu (esim. odotusaika, viestintä henkilökunnan kanssa, käytön ja navigoinnin helppous jne.)? Toimiiko palvelu tai tuote niin kuin odotit ja kuten sitä mainostettiin? Yllättikö jokin asia sinut hyvällä tai huonolla tavalla? Mikä ja miksi?

Kuinka johdonmukainen kokemus on eri vuorovaikutustilanteissa?

Ovatko kokemukset samanlaisia, kun käytät palvelua tai tuotetta eri aikoina tai kun olet vuorovaikutuksessa esimerkiksi eri henkilökunnan jäsenten kanssa? Saatko asiakaspalvelulta saman huomion ja huolenpidon eri aikoina tai yrityksen eri toimipisteissä? Ovatko tuotteen elementit yhdenmukaisia helppokäyttöisyyden ja ominaisuuksien osalta?

Kuinka helppoa tai vaikeaa palvelun tai tuotteen saatavuus ja käyttö on?

Kuinka helppoa on varata tapaamisia, ymmärtää ohjeita tai saada tietoja? Kuinka intuitiivinen tuote tai palvelu on käyttäjille tai asiakkaille? Pystyvätkö he navigoimaan tuotteen tai palvelun ominaisuuksissa helposti ilman apua vai onko vaikeuksia, jotka tekevät tuotteen tai palvelun käytöstä vaikeaa?

Mitä parannuksia voitaisiin tehdä käyttäjä- tai asiakaskokemuksen parantamiseksi?

Mitä vaikeuksia ja haasteita ihmiset kohtaavat käyttäessään palvelua tai tuotetta? Miksi he käyttävät palvelua tai tuotetta - mitä he yrittävät saavuttaa (esimerkiksi mukavuutta, mielihyvää, elämän helpottamista jollakin tavalla jne.)? Voisiko palvelun odotusaikoja lyhentää, viestintää parantaa tai ympäristöä tehdä viihtyisämmäksi? Voisiko joitakin tuotteen ominaisuuksia yksinkertaistaa tai tarvitaanko parempia ohjeita?

Mitä meidän pitäisi tehdä seuraavaksi haamuasiointin perusteella ja kenen pitäisi tehdä mitä? Miksi?

Kuka tekee mitä tiimissämme, jotta voimme jatkaa projektiamme siten, että otamme mukaan haamuasiointinista saamamme opit? Mitä tiedämme nyt, mitä emme tiedäneet aiemmin? Mitä emme vielä tiedä ja miten voisimme täyttää tämän tietovajeen? Mitä meidän pitäisi tehdä seuraavaksi?