

Onsite-hengailu on strukturoimatonta havainnointia paikan päällä, joka auttaa sinua ymmärtämään ihmisten arkista käyttäytymistä todellisessa maailmassa.

Millainen on yleinen asiakas- tai käyttäjäkokemus ja miten se vastaa odotuksiasi?

Mitä näet, kuulet, tunnet ja ajattelet, kun tarkkailet ja kuuntelet ihmisiä, jotka ovat vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa? Mitä kokemuksesta erottuu (esim. odotusaika, viestintä henkilökunnan kanssa, käytön ja navigoinnin helppous jne.)? Käyttäytyvätkö ihmiset (asiakkaat ja henkilökunta) ja verkkopalvelun osat odotustenne ja mainosten mukaisesti? Yllättikö jokin asia sinut hyvällä tai huonolla tavalla? Mikä ja miksi?

Kuinka johdonmukainen kokemus näyttää olevan eri vuorovaikutustilanteissa?

Mitä havaitsette siitä, miten samankaltaisesti ihmiset käyttäytyvät käyttäessään palvelua tai tuotetta eri aikoina, kun he ovat vuorovaikutuksessa esimerkiksi eri henkilökunnan jäsenten kanssa? Saavatko he samantasoista huomiota ja huolenpitoa asiakaspalvelulta eri aikoina tai eri palveluissa? Näyttäytyykö palvelu tai tuote helppokäyttöiseltä ja sujuvalta?

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 havainnoinnin perusteella ja kenen pitäisi tehdä mitä? Miksi?

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