

Kutatás szerepe a Service designban

Maczinkó Ákos

2020.02.12

Testbirds



1. A kutató is ember



SZÁLLÍTÁS:
függőben

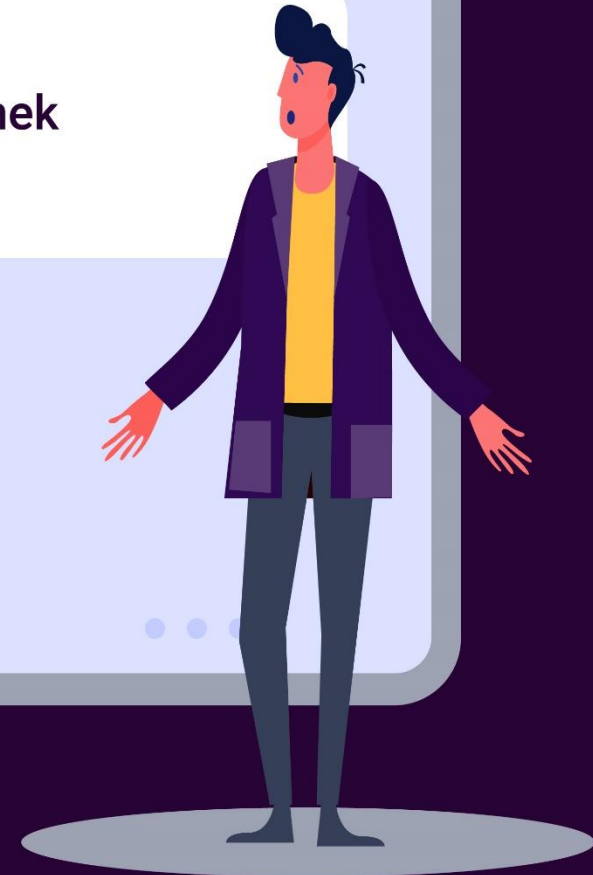
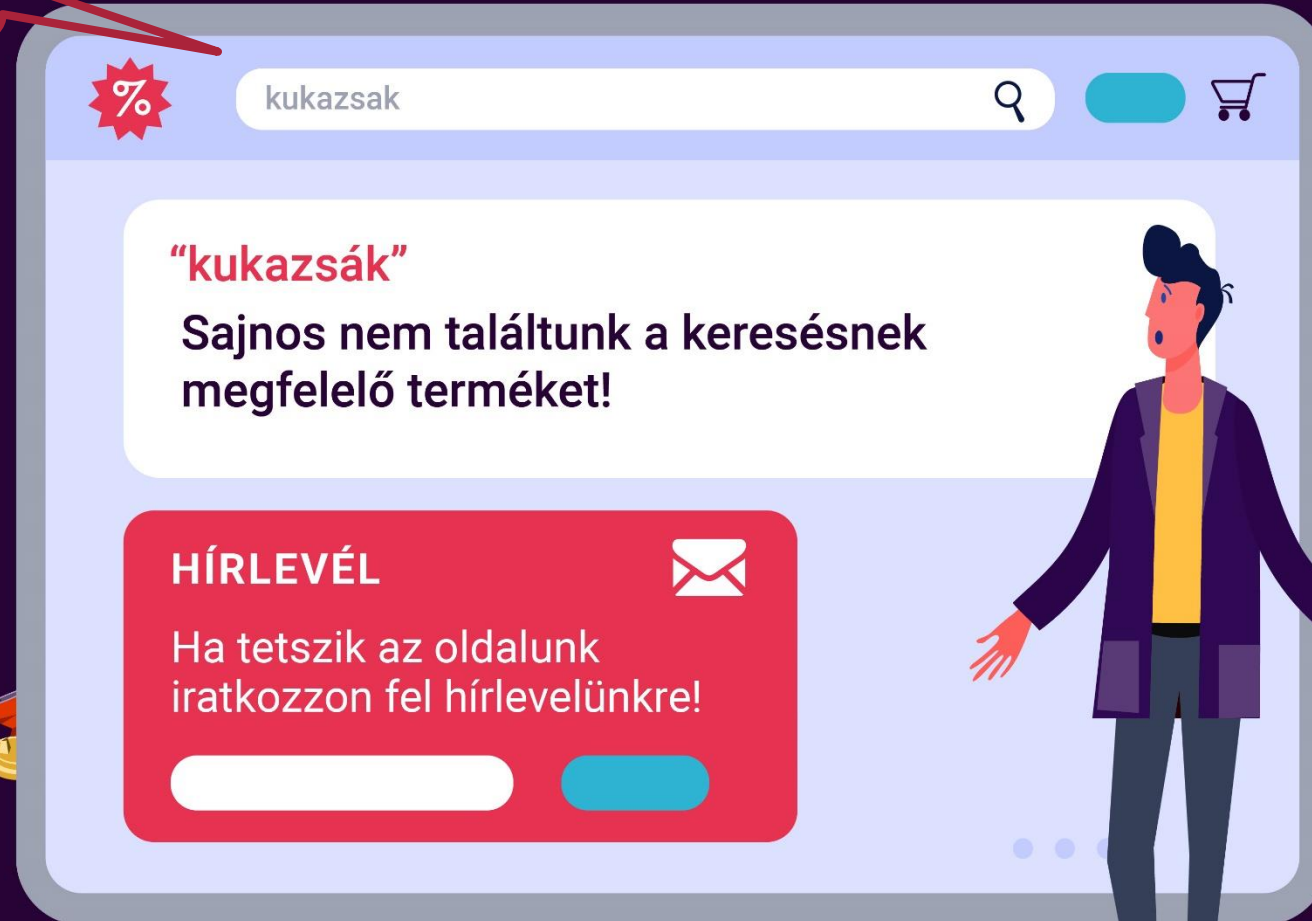
EMPÁTIA = 0

2. Milyen üzleti haszna van az empátiának?



3. Lehetek-e empátikus az íróasztal mögül?

Szemeteszsák???



BESZÉLJ VELE, KÉRDEZD MEG!

- ▶ Mélyinterjú
- ▶ Kognitív map
- ▶ Online kérdőív
- ▶ Naplózás

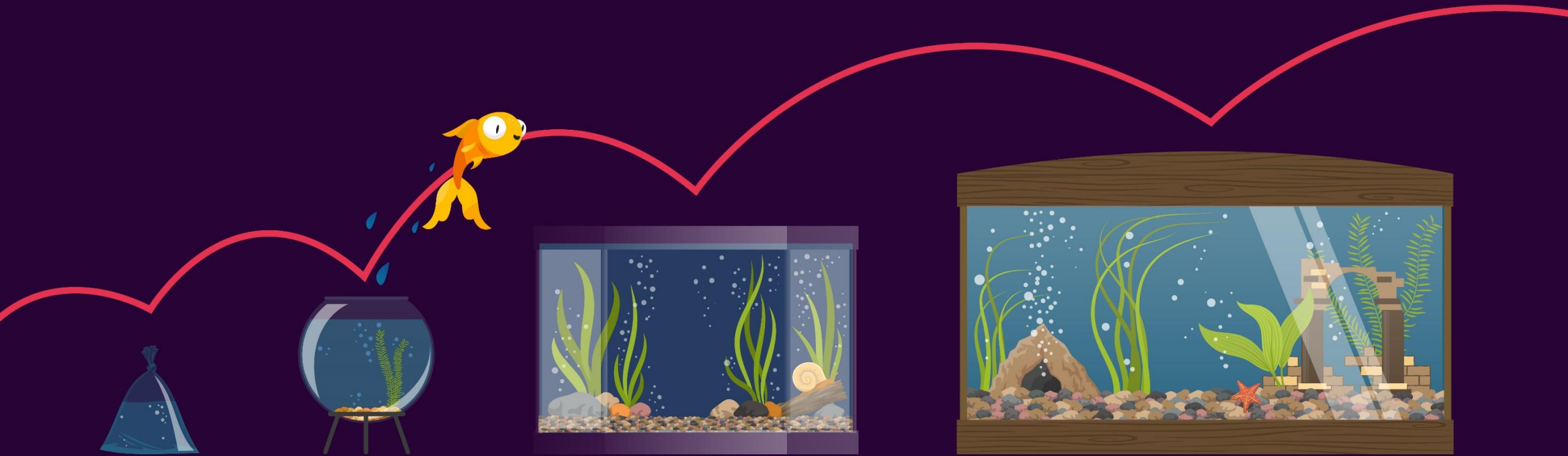


PRÓBÁLD KI!

FIGYELD MEG!

- ▶ Fly on the wall
- ▶ Service safari
- ▶ Shadowing





Kísérletezni kell, amíg nem laktunk jól,
vagy nem érezzük azt, hogy ebben
már nincs több!!!

Kísérletezés lehet például: A/B testing

Köszönöm a figyelmet!



Maczinkó Ákos
Partner

+36 30 930 4901
akos.maczinko@testbirds.hu

