

PKI

Observacija

- Posmatrati ljude kako bi dobili ideju šta su njihove potrebe
- Stvara empatiju – kako ljudi razmišljaju, šta im je potrebno
- Antropologija – provođenje vremena sa ljudima najbolje učenje kako žive i razmišljaju i šta im je potrebno
- Uređaj koji pomaže vozačima traktora
- Ko je osoba sa najviše iskustva u kompaniji

Observacija



Observacija - šegrtovanje

- Pomoć pri obavljanju poslova (npr. supermarket)
- Uspostvlja se veza sa ljudima
- Nauče se koraci u procesu koji je potrebno automatizovati
- Postiže se observacija svih učesnika u procesu
- Validacija zapažanja sa osobama koje posmatramo

Intervju

- Dodatak opservaciji ljudi
- Koga intervjuisati
 - trenutne korisnike
 - buduće korisnike
- Primer: elektronski sistem za kreiranje i pregled rasporeda (studenti (osnovne, doktorske studije, domaći , inostrani), profesori, studentska služba)
- Kako pronaći ljude koje ćemo intervjuisati
- Motivacija
- Bolje ispitanici koji nisu idealni, nego bez ispitanika

Intervju

- Kakva pitanja treba postavljati?
 - “Da li je svakodnevni update softvera važna funkcionalnost za tebe?”
 - Da li korisnici stvarno to upotrebljavaju (log fajlovi)
 - “Vidim iz tvog log fajla da nikada nisi koristio update funkcionalnost, zbog čega?”
- Walmart – “Da li bi želeli manje gužve u radnjama?”
- “Šta bi želeo od opcija u meniju?”

Intervju – pitanja za izbegavanje

- Šta bi želeli/voleli u hipotetičkom scenariju
- Koliko često nešto rade
 - “Koliko često se baviš sportom?”
 - Pitanje treba da je konkretno “Koliko si se bavio sportom ove nedelje?”
- Koliko nešto vole na apsolutnoj skali
- Binarni odgovori

Intervju – pitanja za postavljanje

- Pitanja sa otvorenim odgovorom
- Dovoljno vremena da se odgovori na pitanje
- Predavanje
- Pauza od nekoliko sekundi – tada dolaze najzanimljiviji odgovori