

**Voglio testare &
migliorare
creando una panoramica
di come mi impegno con i
miei portatori di interesse**



LIVELLO DI COINVOLGIMENTO



RICHIEDE DEL DIALOGO con i colleghi.
Pianificare qualche volta di interagire per
completare, collaborando, magari, in
un'unica giornata

Cos'è & perchè dovrei usarlo?

L' *Experience Map* permette di vedere il tuo lavoro attraverso gli occhi delle persone che ne beneficiano o anche di coloro che lo finanziano. Essa delinea i diversi percorsi e punti in cui queste persone vengono a conoscenza, sviluppano e si collegano con quello che fai - soprattutto nei punti in cui entrano in contatto diretto con il tuo lavoro. Identificare questi frangenti e mettere in evidenza le interazioni aiuta a riflettere su come coinvolgere queste persone.

Il foglio di lavoro qui di seguito, mostra come tu possa velocemente definire i punti che determinano le diverse percezioni delle persone su cosa fai - così come i problemi e le opportunità che questi momenti rappresentano. Un' *Experience Map* completa è un modo per condensare informazioni complesse in un formato di più facile comprensione, evidenziando i punti chiave della tua offerta.



COME SI USA

Usa il foglio di lavoro per documentare le esperienze delle persone che sono entrate in contatto con il tuo lavoro. Compila un foglio per ogni persona con cui hai parlato - le maggiori informazioni tendono a venire dalle interviste.

Cattura le loro attività, così come le loro motivazioni e soddisfazioni.

Sii sensibile verso il "perchè", così tanto quanto al "come" e al "cosa"

Una volta raccolto una serie di *Experience Map* basate sui racconti delle varie persone, puoi incrociare i dati così da concludere quali sono i problemi, le aspettative e le esperienze che hanno avuto con il tuo servizio. L'utilizzo di questo strumento rende il processo di sperimentazione più efficiente e migliora la qualità di come le persone vivono il tuo lavoro.



