

CARLA VALENTI

USER RESEARCHER

OVERVIEW

Quello che segue è un estratto dei lavori a cui tengo di più e nei quali credo di aver espresso bene le mie potenzialità e la mia passione. La maggior parte dei progetti illustrati mostra come ho coniugato la ricerca con gli utenti con lo sviluppo di un concept design o di un intervento migliorativo per facilitare l'esperienza delle persone a cui esso era destinato.

CONTATTI

- via del grano, Roma
valenticarla@gmail.com
+39 380 7532 313

- Desk research and benchmarking
User Research and UX testing
Functional analysis and prototyping
Expert analysis (heuristics, ...)
Team leading

Dolomiti Energia
Sito web e flyer

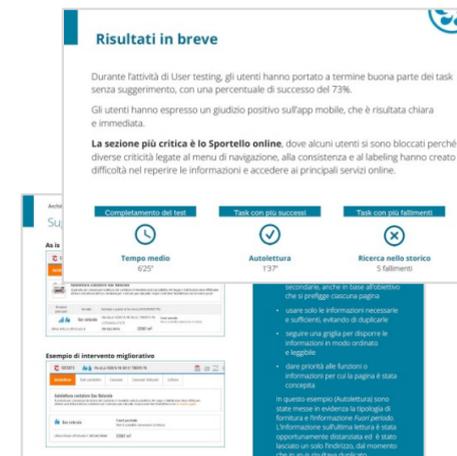


Progetto con Analisi Euristicica e UX testing

Dolomiti Energia aveva lanciato da poco il nuovo sito web e ha richiesto un intervento per valutare alcune scelte di design intraprese.

E' stata condotta una review euristica sulla base di un set di KPI proposti e concordati con il Cliente e 2 sessioni di test di usabilità per valutare l'area Retail, il processo di onboarding e lo Sportello online (7 Clienti Dolomiti Energia).

Al Cliente sono stati presentati i problemi di usabilità con raccomandazioni e quick win e una sezione di risultati di user research su percezione del brand, competitor e mental model, con proposte strategiche long-term.



INAIL
Website

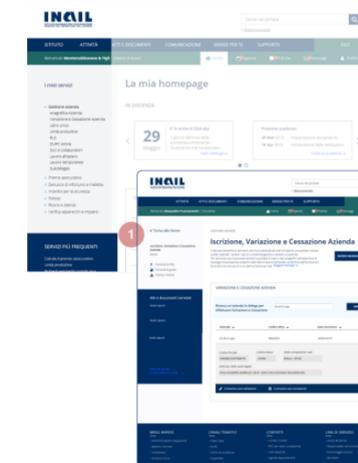


User Research, Concept e Information Design

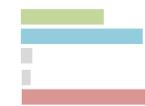
Inail ha richiesto il redesign del proprio sito web, ponendosi l'obiettivo di proporre innovazione e facilità d'uso nell'ambito della PA.

Sono stati effettuate delle interviste contestuali che, insieme alle interviste agli Stakeholder, hanno consentito di avere un quadro chiaro sulle esigenze e attività degli utenti e sulle priorità di business.

E' stato progettato un sito che va incontro ai task quotidiani degli utenti, rispettandone l'ordine e l'importanza, con una navigazione poco profonda (2 livelli), feature indispensabili che in as-is erano assenti. I Test di Usabilità con gli Utenti finali hanno permesso di misurare l'aderenza del nuovo sito ai modelli mentali riducendo ulteriormente alcuni gap.



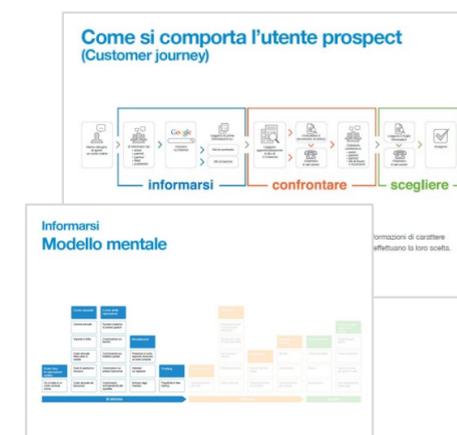
Webank
Aree informative



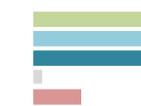
Progetto di ricerca con Interviste Contestuali

Banca Popolare di Milano ha richiesto un'indagine sulle aspettative e il comportamento dei Clienti Prospect per progettare con maggior cognizione di causa le Aree Informative del sito legate al prodotto Conto Corrente.

La mole di dati osservativi e comportamentali ottenuti con tre cicli di Interviste Contestuali, ha consentito di proporre al Cliente una serie di strategie per rispondere in modo innovativo ai bisogni espressi (o latenti) dagli utenti in linea con i pattern di comportamento e le aspettative rilevati.



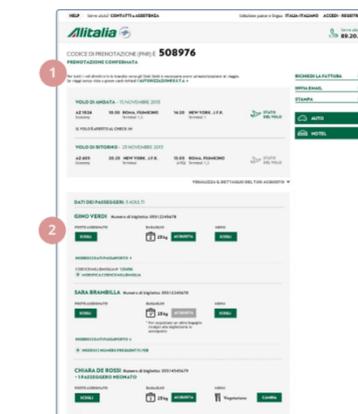
Alitalia
Manage my booking
Area



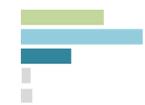
User Research, e Concept design

Alitalia voleva consentire ai propri Clienti di gestire da sé le proprie prenotazioni, cosa che al momento non era possibile fare sul sito internet. E' stata quindi effettuata un'approfondita analisi funzionale sul sistema di gestione prenotazioni ARCO, un benchmarking sui competitors e un ciclo di Interviste Contestuali con gli utenti Alitalia.

Il prodotto disegnato ha migliorato l'esperienza degli utenti e il loro modello di journey perché offre loro informazioni esaustive sul loro viaggio, informazioni in real time, la personalizzazione del viaggio e l'acquisto degli ancillary online senza contattare il customer care (che è a pagamento).



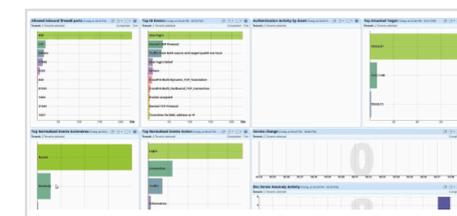
AKAB
Situational Awareness
System



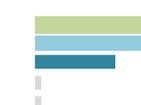
Progetto di ricerca etnografica

Araknos ha richiesto il redesign di AKAB, il suo prodotto per il monitoraggio della sicurezza informatica.

Per comprendere le criticità dell'applicativo, è stata proposta una ricerca etnografica con gli Operatori dell'Esercito Italiano, target a cui Akab è destinato. La ricerca ha permesso di studiare l'attività di monitoraggio dei messaggi di AKAB, interconnessa alle altre attività quotidiane degli Operatori. I requisiti utente sono stati quindi trasmessi al Team di Concept Design che ha riprogettato Akab in un'ottica di riduzione del carico cognitivo degli Operatori e maggiore fluidità nelle operazioni di drilldown.



Dondup
Tessera Community



Analisi ergonomica di un package

Dondup aveva introdotto nei propri capi di abbigliamento delle etichette con una tessera-codice per registrarsi alla Community, ma nessun Cliente si era registrato. Ha quindi richiesto di capire per quale motivo ciò avvenisse.

E' stata condotta una ricerca osservativa dove è stato osservato il comportamento dei Clienti una volta consegnato loro un paio di jeans Dondup contenenti l'etichetta. Abbiamo notato che i Clienti aprivano l'etichetta in modo diverso da come concepito, non vedevano le istruzioni e gettavano via tutto. Il package è stato quindi riprogettato aumentando l'affordance di apertura e posizionando diversamente le istruzioni.

