روزی از زندگی

روش تحقیق کیفی‌ای است که در آن از قوم نگاری مشتری برای درک بهتر کارها، دردسرها و منفعت‌های او استفاده می‌شود.

هزینه	قوت شواهد	مطلوبیت . امکان‌پذیری . تداوم‌پذیری روزی از زندگی برای درک بهتر کارها، دردسرها و منفعت‌های مشتری مطلوب است.
مدت‌زمان آماده‌سازی	مدت‌زمان اجرا	
توانمندی‌ها تحقیق		

آماده شوید

۱ـ در تیم‌های ۲ تا ۳ نفره، مشخص کنید که کجا و چگونه می‌خواهید به مشاهدهٔ رفتار افراد بپردازید. برنامه‌تان را خالی کنید تا بتوانید چند ساعت به این کار اختصاص دهید. نحوهٔ یادداشت برداری را مشخص و اصول اولیه‌ای تعیین کنید برای اینکه در رفتار مشارکت‌کنندگان تأثیر گذار نباشید.

اجازه بگیرید

۱ـ موافقت کسانی را که می‌خواهید زیر نظر بگیرید جلب کنید. « چرایی » نهفته در پس این درخواست را برایشان شرح دهید.

مشاهده کنید

۱ـ با استفاده از کاربرگ روزی از زندگی، زمان مشتری، فعالیت او، کارها، دردسرها، منفعت‌های وی و نکاتی را که به ذهن‌تان می‌رسد به دقت ثبت کنید. در حین مشاهده، با مشارکت کنندگان مصاحبه نکنید و تعاملی با آنها نداشته باشید.

تحلیل کنید

۱ـ وقتی مشاهده به پایان رسید، با تیم‌تان جلسه‌ای تشکیل دهید تا یادداشت‌ها را بررسی کنید. برای کمک به شکل‌گیری آزمایش‌های آتی، آخرین یافته‌هایتان را در بوم ارزش پیشنهادی‌تان اعمال و آن را به‌روزرسانی کنید.

جزئیات

هزینه

آزمایش روزی از زندگی نسبتاً کم هزینه است. اگر تصمیم دارید کل روز در کنارشان کار کنید یا آنها را زیر نظر بگیرید، شاید نیاز باشد در ازای وقتی که از ایشان می‌گیرید پاداشی به آنها بدهید.

مدت زمان آماده سازی

مدت زمان آماده سازی این آزمایش نسبتاً کوتاه است. باید به مشارکت‌کنندگانی که می‌خواهید در آن روز زیر نظرشان بگیرید توضیح دهید و موافقت‌شان را جلب کنید..

مدت زمان اجرا

مدت زمان اجرای آزمایش روزی از زندگی کمی طولانی‌تر از سایر روش‌هاست، از آن جهت که باید هر روز چند ساعت را به مشاهدهٔ رفتار مشتری اختصاص دهید. بسته به تعداد مشارکت‌کنندگان، ممکن است هربار اجرای آزمایش چند روز یا چند هفته به طول بینجامد.

قوت شواهد

کارهای مشتری
دردسرهای مشتری
منفعت‌های مشتری
منظور یادداشت‌ها و فعالیت‌های مرتبط با کارها، دردسرها و منفعت‌های مشتری است که در طول روز مشاهده کرده‌اید.
خروجی گروه‌بندی شده و رتبه‌بندی شدهٔ این آزمایش از شواهد ضعیف است، گرچه از دعوت افراد به محیطی آزمایشگاهی قوی‌تر است، چرا که در این آزمایش، رفتار افراد در دنیای واقعی را مشاهده می‌کنید.

گفته‌های مشتری
علاوه بر مواردی که مرتبط با کارها، دردسرها و منفعت‌های مشتری است، از سایر گفته‌های مشتریان نیز یادداشت‌برداری کنید.
گفته‌های مشتری شواهد نسبتاً ضعیفی‌اند، اما به درک شرایط و کسب بینش‌های کیفی برای آزمایش‌های بعدی کمک می‌کنند.

توانمندی‌ها

تحقیق
تقریباً هرکسی می‌تواند از آزمایش روزی از زندگی استفاده کند. داشتن توانمندی‌های تحقیقی در انجام این آزمایش کمک‌تان می‌کند. به‌گونه‌ای که بتوانید داده‌ها را به صورت مناسب گردآوری و مستند کنید. توصیه می‌شود هنگام انجام این کار یک همکار داشته باشید تا یادداشت‌هایتان را با یکدیگر مقایسه کنید.

نیازمندی‌ها

موافقت
این آزمایش در حالت مطلوب نیازمند جلب موافقت کسانی است که می‌خواهید زیرنظرشان بگیرید. همچنین باید با مدیریت و بخش حراستِ مکان‌های موردنظر هماهنگ کنید. مثلاً، اگر می‌خواهید در مغازهٔ خرده‌فروشی پرسه بزنید و الگوها را مشاهده کنید، ابتدا با مدیر آنجا صحبت کنید و از وی اجازه بگیرید. اگر می‌خواهید افراد را در حال خرید مشاهده کنید، قبل از چنین کاری، از مسئولان آن محل اجازه بگیرید. در غیر این‌صورت این کار می‌تواند خیلی ناخوشایند باشد و ممکن است واحد حراست شما را به بیرون هدایت کند.

در ادامه نمونه‌ای از کاربرگ روزی از زندگی را مشاهده می‌کنید که می‌توانید از آن برای انجام فعالیت بالا استفاده کنید:

هدف

درک دنیای مشتری با جزئیات بیشتر

خروجی

نقشهٔ یک روزِ مشتریان

مهمترین کارها، دردسرها و منفعت‌های مشتری را که در نقش سایهٔ او بودید ثبت کنید.

نکات

- مشاهده و یادداشت‌برداری کنید. براساس تجربیات خود نتایج را تفسیر کنید. قضاوت نکنید. مثل یک انسان‌شناس کار کنید و با چشمان باز و ذهنیتی گشوده، موضوع را دنبال کنید.
- هم به آن‌چه که می‌بینید و هم به آن‌چه که نمی‌بینید توجه کنید.
- نه‌تنها آن‌چه را که می‌توانید مشاهده کنید بلکه آن‌چه را که درباره‌اش صحبت نمی‌شود مانند احساسات و عواطف را نیز ثبت کنید.
- همدلی با مشتری را به‌عنوان ذهنیتی حیاتی برای اجرای مؤثر این نوع تحقیق زمینه‌ای در خود ایجاد کنید.

کاربرگ روزی از زندگی

زمان	فعالیت (آن‌چه می‌بینم)		یادداشت‌ها (آن‌چه فکر می‌کنم)