



Funded by  
the European Union

# User Journey - esempio



FASI	BEFORE		IN		
<b>AZIONI</b>	Svegliarsi e uscire dalla camera	Decidere di usare la cucina	Entrare in cucina	Girare per raccogliere oggetti	
<b>ESPERIENZA</b>					
<b>POSITIVA</b>					
<b>NEGATIVA</b>					
<b>NECESSITÀ DELL'UTENTE</b>	Routine calme e tranquille	Passaggio agevole dalla camera alla cucina	Accesso facile e senza ostacoli	Spostamenti agevoli e facile accesso agli oggetti più usati	
<b>CRITICITÀ</b>	Porte rumorose		Ingresso congestionato	Disposizione poco efficiente che obbliga a incrociarsi con altre persone	
<b>OPPORTUNITÀ</b>	Installare cerniere ammortizzate o fermaporta		Mantenere liberi gli ingressi, riposizionando mobili e spazi contenitivi	Riorganizzare gli spazi contenitivi e gli elettrodomestici per ottimizzare i percorsi	



Funded by  
the European Union

# User Journey - esempio



ON

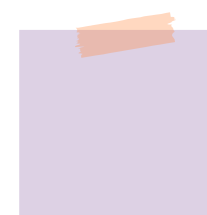
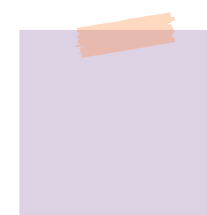
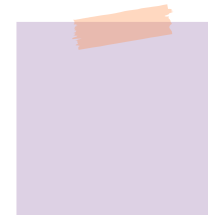
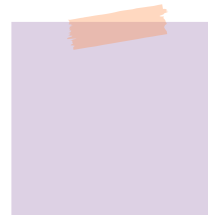
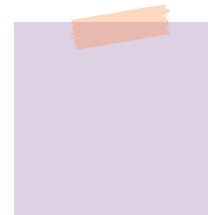
Preparare il caffè  
e la colazione sul  
piano cucina

Sedersi a tavola  
per mangiare



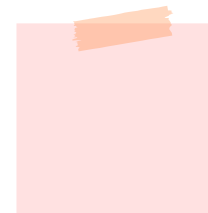
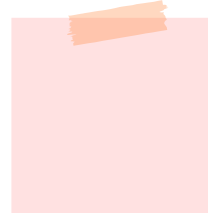
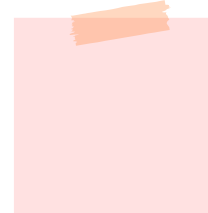
Piano cucina più  
ampio per  
agevolare la  
preparazione dei  
pasti

Spazio  
sufficiente per  
mangiare



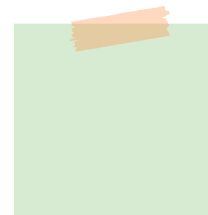
Spazio  
limitato sul  
piano cucina

Tavolo  
disordinato con  
oggetti caduti o  
dimenticati



Riorganizzare  
gli  
elettrodomestici  
per liberare  
spazio

Creare zone  
dedicate o  
aggiungere  
soluzioni  
contenitive per gli  
oggetti personali





Funded by  
the European Union

# User Journey - esempio



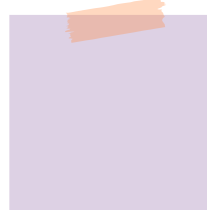
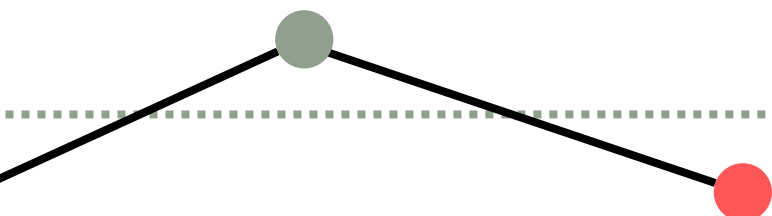
## OUT

## AFTER

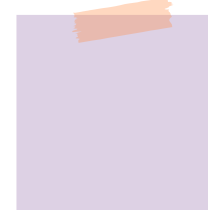
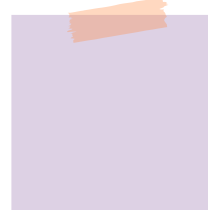
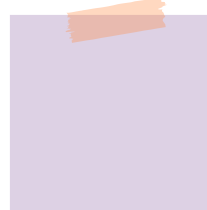
Sparecchiare,  
portare i piatti al  
lavello

Lavare i piatti

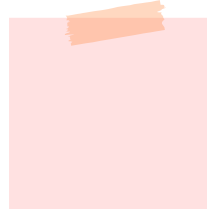
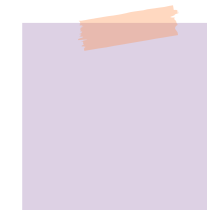
Uscire dalla  
cucina



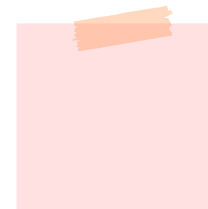
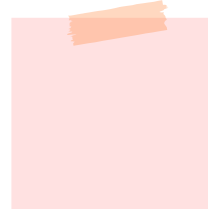
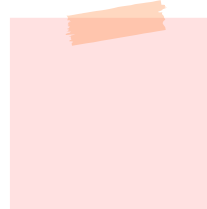
Spazio dedicato  
per riporre le  
stoviglie dopo  
averle lavate



Accesso  
semplice e  
senza ostacoli



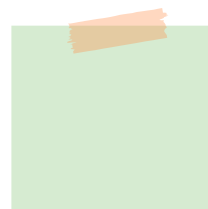
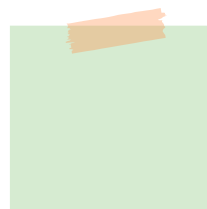
L'assenza di  
un'area di  
asciugatura rende  
difficile sistemare  
le stoviglie lavate



Uscita  
congestionata



Destinare una  
zona del piano  
cucina alle  
stoviglie lavate



Mantenere  
libere le uscite,  
riposizionare i  
mobili e gli  
spazi contenitivi





## ISTRUZIONI

### 1. Scegli il tuo spazio:

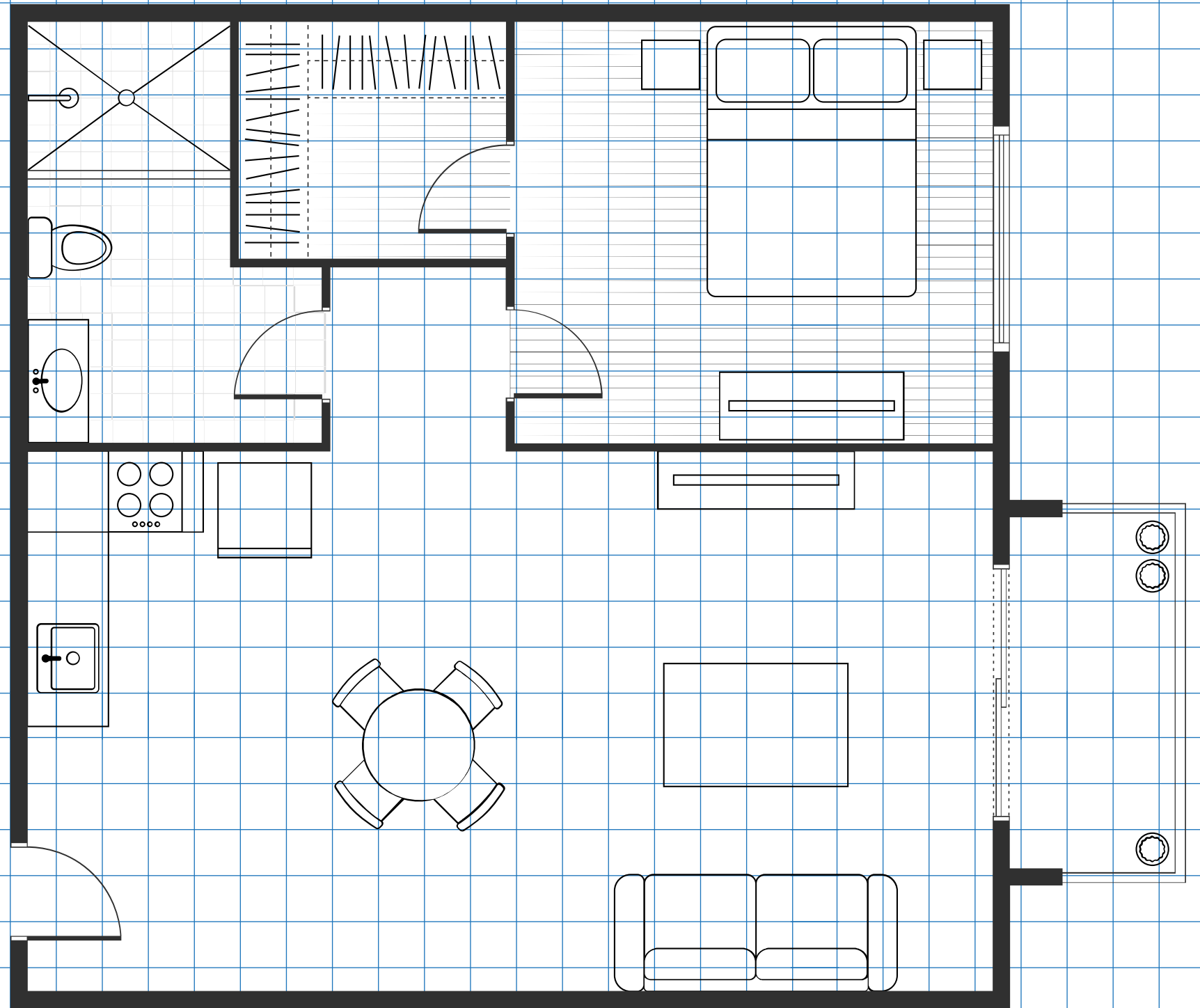
- Possibilmente, scegline uno che conosci bene.
- Se non è uno spazio in cui vivi, selezionane uno che usi spesso o che hai osservato da vicino.

### 2. Disegna la planimetria base:

- Contorna le pareti utilizzando la griglia per mantenere le proporzioni.
- Includi porte, finestre e i principali arredi ed elettrodomestici fissi.
- Non preoccuparti delle misure esatte: sono sufficienti posizioni approssimative.

### 3. Aggiungi mobili e oggetti:

- Inserisci tavoli, sedie, piani di lavoro, letti, scaffali o altri elementi rilevanti.
- Indica anche gli oggetti mobili, se influenzano i movimenti nello spazio.





## Definizione delle fasi dello strumento

### USER JOURNEY:

- **BEFORE:** azioni che avvengono prima di entrare in uno spazio, come prepararsi all'ingresso, decidere di usare lo spazio o avvicinarsi a esso. Si concentra su intenzioni, anticipazioni o prime interazioni.
- **IN:** azioni che riguardano l'ingresso e il movimento all'interno dello spazio. Si osservano la circolazione, gli spostamenti e il modo in cui le persone si posizionano rispetto ad altre persone o oggetti.
- **ON:** azioni che avvengono quando una persona è ferma e utilizza attivamente lo spazio. Include attività, interazioni o routine svolte da una posizione fissa.
- **OUT:** azioni relative all'uscita da uno spazio, come il movimento verso un'altra area o la preparazione alla fine di un'attività.
- **AFTER:** azioni o riflessioni successive all'uscita da uno spazio, come riordinare, riflettere su ciò che ha funzionato o pensare a possibili miglioramenti.

## Altri termini chiave:

- **Criticità:** problema, ostacolo o fonte di disagio riscontrata nello spazio. Può essere di natura fisica, sociale o emotiva.
- **Opportunità:** occasione per migliorare lo spazio o rendere l'esperienza migliore. Spesso nasce direttamente da criticità o dalle necessità dell'utente.
- **Necessità dell'utente:** esigenza o bisogno che guida l'uso dello spazio (ad esempio comfort, sicurezza, privacy, efficienza) e che chiarisce la rilevanza di una criticità o di un'opportunità.

