
UX on the sofa

Intervista con Raffaella Roviglioni

[Cristina] **Inauguriamo questo nuovo appuntamento che si chiama UX on the Sofa. Si tratta di una serie di interviste a professionisti del design, della UX ma non solo, per raccontare la professione e i temi professionali da un altro punto di vista: quello interno, concreto, umano e, perché no, inaspettato e imprevedibile del quotidiano.**

Iniziamo le interviste con Raffaella Roviglioni UX researcher & designer, cosplayer, e maker soprattutto co-chair of EuroIA 2017

Ho dimenticato qualcosa Raffaella?

[Raffaella] No, direi niente di importante.

[Cristina] **ciao Raffaella come stai?**

[Raffaella] bene, e tu?

[Cristina] **bene!**

[Cristina] **Oggi con te vorrei provare a spiegare a chi ci ascolta o ci legge che cosa significa essere un UX researcher.**

Raffaella cosa è lo user experience design?

[Raffaella] Allora ci sono tanti modi per definirlo, ma un modo semplice è secondo me è: "la progettazione di come le persone interagiscono con prodotti e servizi" per dirla in parole povere...

[Cristina] **Ti ricordi la prima volta che ne hai sentito parlare?**

[Raffaella] Me lo ricordo bene perché era nel 2009 in un progetto dove lavoravo come consulente interno ho conosciuto uno UX designer, lavorando a progetto intranet, divenne che poi è diventato il mio mentore e io decisi che assolutamente dovevo fare quel lavoro là..

[Cristina] **Amore a prima vista?**

[Raffaella] Beh, "amore a primo ascolto"! Quello che successe è che mi coinvolse nell'attività di interviste con le persone con lui, mi portò con sé, e quindi io scoprii che una delle cose che mi piaceva di più di questo lavoro era fare ricerca con le

persone, per questo a "primo ascolto". Chiaramente in quel caso ascoltai solamente, ma capii che era un'attività molto interessante.

[Cristina] **La ricerca sta allo UX design come?**

[Raffaella] Come le fondamenta stanno ad una casa anti-sismica, senza le fondamenta fatte bene alla prima scossa viene giù tutto...

[Cristina] **Anche con sistemi innovativi?**

[Raffaella] Sì, perché no? Assolutamente sì.

[Cristina] **Il primo progetto per il quale hai fatto ricerca? te lo ricordi?**

[Raffaella] Anche quello me lo ricordo soprattutto perché ero terrorizzata. Era nel 2010 mi affidarono un progetto che in realtà aveva al suo interno altri microprogetti, dovevo curare diversi siti web nell'arco di poco tempo però mi diedero carta bianca. Fortunatamente per me! Quello che feci e decisi per ognuno dei siti quale era l'attività prioritaria, in un caso, siccome andava creato qualcosa di completamente nuovo, fu quello fare delle interviste in particolare telefoniche, le persone erano sparse per tutto il globo, e in quel caso, creammo insieme dei personas sulla base delle interviste. Per un altro sito decidemmo che la cosa più importante erano dei test di usabilità e facemmo dei test di usabilità. Con poche persone che fece emergere i primi problemi. Me lo ricordo bene perché fu un po' salto nel vuoto, ma molto interessante.

[Cristina] **Rispetto a quel primo progetto cosa è cambiato nel tuo approccio? immagino che avrai fatto dei bilanci in corsa...**

[Raffaella] Da una parte mi sento più preparata, spero, dopo questi anni. In realtà quello che è cambiato di più è la consapevolezza, credo oggi di essere più consapevole di ciò che comporta fare ricerca e soprattutto dell'imprevisto che è sempre dietro l'angolo quando si fa ricerca.

[Cristina] **Forse anche della responsabilità nei confronti del design e ma anche delle persone...**

[Raffaella] Beh, quello lo ho sentito dal primo momento! Sarà perché ce lo avevo tutto addosso da sola in quel caso. Però sì, certo è un aspetto importante...

[Cristina] **La prima volta che ti sei sentita veramente una UX researcher, o che ti chiamata così?**

[Raffaella] È ci ho messo un bel po' questa è una domanda che mi ha fatto anche un nostro collega, Davide Folletto Casali, ci ho messo un po', 2-3 anni, anche

perché provenendo io da una professione completamente diversa ho avuto bisogno di un momento di esplorazione prima di capire quale era la cosa che mi interessava di più e capire per cosa mi sentivo più portata.

Ha coinciso con Euro IA 2012 dove tenni un intervento su come mi era avvicinata allo UX design: provenendo da un background diverso mi ricordo che la conclusione di quel mio intervento fu che la cosa principale e che mi spingeva a fare questo lavoro erano le persone.

E confrontandomi con uno dei keynoter della conferenza gli dissi "io sto ancora esplorando, decidendo.." e lui mi disse: "No, secondo me hai deciso chiaramente e sei una researcher". Quello mi fece riflettere che forse sì...

[Cristina] **Quella fu l'investitura formale.. il tuo battesimo..**

[Raffaella] Sì.

[Cristina] **C'è qualche strumento, metodo, modello che hai adottato nel tempo e ha fatto la differenza? Pur magari avendolo lasciato ma che ha segnato il tuo percorso professionale?**

[Raffaella] Allora, se devo pensare ad uno strumento, penso alle interviste, nel senso che è qualcosa su cui ho lavorato, mi sono formata, che ho perfezionato e non finirò mai di imparare. È un'arte difficilissima. Però a me piace pensare che la ricerca è più legata ad una forma mentis non a degli strumenti. Io mi sono resa conto anche incontrando colleghi junior che stavano decidendo cosa fare che la differenza la fa quel clic mentale per cui ti metti in una condizione di ascolto. E non è banale, nel senso che il cappello di designer rispetto a quello di ricercatore è diverso proprio come atteggiamento. Il designer è quello che vuole trovare problemi e ideare soluzioni per fare ricerca devi fare un cambiamento di punto di vista, puoi usare tanti strumenti, ma fondamentalmente devi cambiare punto di vista.

[Cristina] **Che cosa invece ti fa ancora/sempre dire WOW di questo mestiere?**

[Raffaella] Sempre, ogni volta che faccio ricerca c'è qualcosa che mi sorprende, mi affascina e solitamente sono le storie che mi raccontano le persone quando facciamo ricerca. C'è sempre da scoprire qualcosa.

[Cristina] **Mantenere la capacità dello stupore...**

[Raffaella] Sì, la capacità di stupirsi e di essere curiosi nel conoscere cose diverse dal solito...

[Cristina] **E invece Raffaella che cosa rende difficile questo mestiere? Quali sono i momenti che dici "oh uah che fatica..."**

[Raffaella] Un sacco di volte [*ride*]. Mi viene da dire che spesso la parte più faticosa è l'interazione con i clienti, i nostri committenti, perché ci sono ancora molte barriere da abbattere. C'è tanto lavoro da fare per far comprendere il lavoro che facciamo, questo è ancora un po' faticoso.

[Cristina] **Più fargli capire che c'è bisogno della ricerca o più forse raccontargli che i risultati non sono sempre quelli che si aspettano?**

[Raffaella] Tutte e due le cose per chi è già convinto che ha un'idea da ascoltare sì, e non è da tutti ma le aspettative e la loro partecipazione alla ricerca è qualcosa di difficile gestione.

[Cristina] **Invece quella volta che ti sei detta (e non ti hanno detto): "brava Raffaella..."**

[Raffaella] Allora, premesso che io sono la mia prima critica di me stessa, quindi non me lo dico praticamente mai. Anche perché immagino in tante attività è così, ma in particolare nella ricerca anche i più esperti fanno errori. Per esempio quando riascolto le interviste che magari devo trascrivere o devo cominciare ad analizzare i risultati ogni santa volta mi capita di dire "*Nooo, perché ho detto questa cosa..mi sono sbagliata!*" È difficile.

Se devo pensare ad un momento recente nel quale mi sono detta "sei stata brava" è stato l'anno scorso, quando ho lavorato per un cliente internazionale che ho dovuto gestire interamente da sola. Ed era abbastanza al buio, nel senso che, non sapevamo bene cosa volesse questo cliente, cosa si aspettasse. Quando alla fine con estrema ansia, devo dire, ho presentato i risultati e loro si sono complimentati per i risultati e quello che avevamo raggiunto, lì ho tirato un sospiro di sollievo e mi sono detta "*Vabbé, sei stata brava*".

[Cristina] **Mi racconti la più grossa cantonata che hai preso, quella volta che hai pensato "ah, se solo avessi..."?**

[Raffaella] Allora, cantonata grossa, è difficile, nel senso che non mi viene in mente niente a parte qualche errore, di quelli che ti capitano e che ti rendi conto mentre li stai facendo.

Cantonata può essere stato accettare alcuni progetti dove magari mi era stato proposta di fare alcune attività e magari mi ero pure entusiasmata pensando "*ah che bello questo progetto mi permetterà di fare esperienza ad un altro livello o magari internazionale*" che è un mio pallino e poi arrivare lì e rendersi conto che in

realtà le attività di ricerca erano state tagliate, non erano state comprese, e quindi alla fine molto ridimensionate, ma oramai ero incastrata in quella situazione. Le cantonate mi verrebbe da dire sui clienti/progetti.

[Cristina] **Come definiresti il ruolo dello UX researcher all'interno di un team di progetto?**

[Raffaella] Mi viene da dire che uno dei ruoli principali che il researcher dovrebbe avere è quello strategico. Uno di quei ruoli che deve essere considerato fin dall'inizio dei progetti. Dopo di che deve essere ben integrato con il resto del team con le altre figure perché c'è un passaggio di consegne importante che può avvenire e deve avvenire magari con le altre figure come i designer, gli sviluppatori, i visual.

[Cristina] **Perché in Italia Raffaella la ricerca sui clienti? che cosa manca al mercato italiano?**

[Raffaella] Secondo me due problemi. Uno è scrollarsi di dosso un tipico approccio alla progettazione che vede il guru, la stella, la persona famosa che sa progettare tutto oppure la progettazione di una volta che era deputata solo all'IT, con poco pensiero su chi utilizzava queste cose. Questa è una forma mentis un po' antica che va cambiata e magari sta cambiando.

L'altro problema è che manca la fiducia nell'approccio qualitativo. Noi siamo molto legati ai vecchi sistemi di ricerca di mercato in cui si chiedono opinioni a migliaia di persone e non viene compreso che una ricerca o una piccola immersione nelle realtà delle persone che, magari sono poche, ma con una ricerca mirata e approfondita può portare tanto valore. Ecco questo secondo me non è ancora compreso.

[Cristina] **Forse dipendiamo ancora troppo dai numeri..**

[Raffaella] Si siamo un po' ossessionati dai numeri, ci rassicurano, ma poi non ci danno le risposte che ci servono. Non sempre.

[Cristina] **Più UX nel mondo perché? Noi tutti consumiamo più facilmente e di più ma le imprese hanno maggiore controllo su di noi... che ne pensi? [risa]**

[Raffaella] Secondo me è vero, e qui mi verrebbe da citare un argomento come l'etica nel nostro lavoro. Io personalmente ho dei paletti per cui rifiuto determinati tipi di clienti, di alcuni settori, perché non voglio prestare la mia opera per aziende che hanno bisogno di sfruttare le persone per guadagnare. Per me questo è importante. Detto questo penso che il nostro apporto è importante perché se i servizi o i prodotti sono tagliati sui bisogni delle persone che vengono coinvolte in

questi processi allora c'è comunque un beneficio. Sul discorso dei dati che hanno [le aziende] su di noi ci sarebbe tanto da dire, quella è una preoccupazione.

[Cristina] **Forse è un processo irrefrenabile.**

[Raffaella] In questo momento sì, siamo nel pieno di questo argomento. È una nostra responsabilità, ma fino ad un certo punto, ne parliamo ancora troppo poco...

[Cristina] **A un ragazzo che ti chiede come diventare user researcher tu gli diresti che....**

[Raffaella] Innanzitutto gli chiederei perché [risa] che è ovviamente una "meta-domanda"! Noi chiediamo sempre perché! Ma io vorrei capire quale è il vero motivo: a volte vedo persone che vogliono solo cambiare lavoro, ma per fare il ricercatore serve una certa *forma mentis*.

Quando gli chiedo perché voglio capire se già ce l'ha o è propenso a cambiarla, perché, secondo me, è più importante di qualsiasi cosa si studi dopo. Dopodiché gli direi di sviluppare la curiosità, di cominciare a diventare osservatore del mondo perché poi è quello che ti servirà per fare questo lavoro. Conviene allenarla questa curiosità!

[Cristina] **Lasciando le soluzioni a qualcun altro...**

[Raffaella] Oppure cercando di scinderle nella propria testa nelle diverse fasi di lavoro. Poi quello che dico a tutto è "unitevi alla community" perché è assolutamente un beneficio ed è un modo di aggiornamento costante.

[Cristina] **L'attività più difficile della ricerca sugli utenti è...**

[Raffaella] Me ne viene in mente una che tra l'altro abbiamo fatto insieme [risa]: "saltare i pasti?"

[Cristina] **Sono d'accordo!** [risa]

[Raffaella] La ricerca mette sempre in campo degli imprevisti, puoi essere preparatissimo, puoi farti tutte le tue checklist, puoi aver studiato, puoi esserti preparato, ci saranno sempre "n" cose che possono succedere, che non dipendono da te, che dipendono da dove fai ricerca, con chi la fai e le cose più disparate: dallo sciopero, al fatto che non ti rispondono al citofono quando li intervisti a casa. Mi viene in mente un cane zozzissimo che si rotolava sui pantaloni mentre tu stai facendo l'intervista. Quindi la cosa più difficile è essere pronti all'imprevisto che non significa essere preparati su tutto, perché non è possibile,

ma significa essere flessibili e adattabili per reagire in tempi rapidi a qualsiasi tipo di situazione.

[Cristina] **Cosa ama Raffaella come professionista?**

[Raffaella] L'ho già detto: la scoperta delle persone. C'è un aspetto in particolare che è stato citato da Steve Portigal in alcuni suoi post su FB che mi è piaciuto tanto, traduco a braccio *"Amo quel territorio non mappato di interazione e relazione che si crea quando vai a fare un'intervista e che sta in uno spazio intermedio tra essere due sconosciuti e due amici. C'è qualcosa che succede, un legame che si forma che è estemporaneo dove ci saluta e non ci si rivedrà più ma c'è un legame che si forma."*

Questa cosa mi affascina molto perché in quel momento magico c'è tanto che succede.

[Cristina] **Cosa odia Raffaella?**

[Raffaella] Non mi piace pensare alle cose che odio, diciamo quelle che mi danno più fastidio, mi piacciono meno. Ultimamente direi l'approssimazione, la mancanza di professionalità e la fuffa che purtroppo stanno girando tanto nel nostro ambiente. Almeno quello italiano, che diluisce quello che facciamo e arriva ai clienti e loro non capiscono che stanno comprando fuffa.

[Cristina] **Raffaella parte per l'isola dei famosi e puoi portare con te 3 libri, professionali ma non solo, che ti aiutino a diffondere la UX tra i naufraghi, quali porti?**

[Raffaella] [risa] Mi sarebbe piaciuto pensare a qualcosa di non professionale, ma la mia fantasia è limitatissima! Il primo è Dont make me think di Steve Krug, perché aiuta a fare il cambiamento di paradigma mentale. La caffettiera del masochista di Norman perché è un libro divertentissimo semplice ma veicola una quantità di concetti chiave e si legge come un romanzo. Trascende tutti i limiti del nostro lavoro e arriva molto oltre. Il terzo è Usable usability di Eric Reiss che è un libro divulgativo con molti esempi nel quotidiano, ma fa molto riflettere.

[Cristina] **Nella filosofia hindu c'è una speciale intenzione che diamo a noi stessi che viene dalla mente ma anche dal cuore: si chiama sankalpa. è l'auspicio di quello che vogliamo essere o realizzare. Il tuo quale è...**

[Raffaella] Per me è quello di essere sempre un'allieva, di non smettere di imparare che è la molla che mi spinge a fare qualsiasi cosa e che, se smettessi di avere questo atteggiamento, penso che cambierei lavoro, di nuovo [risa]

[Cristina] **Perché no? nella vita non si sa mai!**

[Raffaella] Ahh si hai ragione mai dire mai!

[Cristina] **Allora grazie Raffaella per l'intervista.**

[Raffaella] Grazie a te, Cristina.

[Cristina] **ciao a tutti.**