SCHEDA OPERATIVA

Analisi difettologica

Descrizione della tecnica

Consiste nel rilevare le insoddisfazioni dei clienti relativamente ad un determinato prodotto e nel porle in relazione per ottenere idee per migliorare il rapporto tra prodotto e consumatori

Modalità operative

Raccogliere le insoddisfazioni della clientela relativamente ad un prodotto attraverso delle interviste;

Classificare le insoddisfazioni secondo tre ordini: tecniche, qualitative, simboliche;

Confrontare, mediante la creazione di una matrice, le funzioni e le motivazioni, stimolando la produzione di idee creative per migliorare il prodotto o il livello di soddisfazione dei consumatori

Materiali

Materiale di cancelleria

Autore e riferimenti bibliografici e Web

B. Demory, Sette tecniche per la creatività, a cura di U. Turello, 1990, Itaca