



Corso di Laurea in Design del prodotto industriale  
A.A. 2009/2010

## Processi e metodi del design

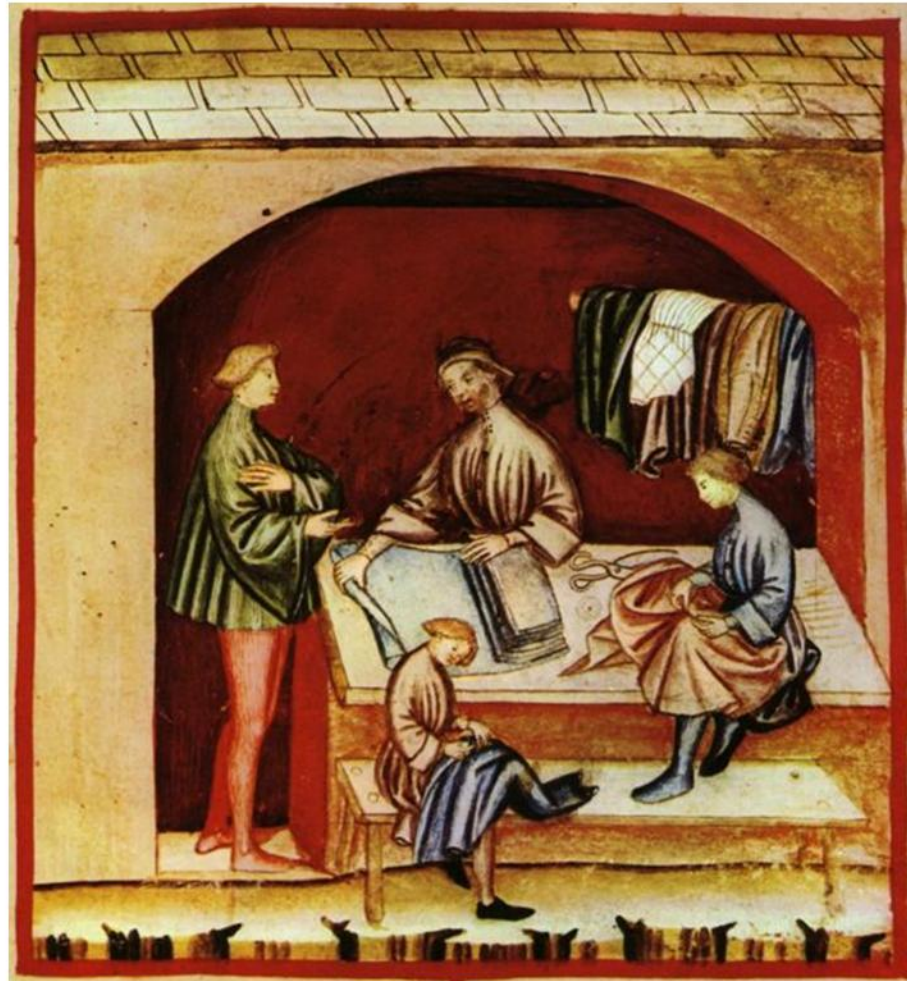
Prof. Jacopo Piccione

*Estratto dalla lezione*  
*Il cliente e i suoi bisogni*

14/10/2009



In epoca pre-industriale, il rapporto produttore-cliente è diretto.  
Ciò determina un'esatta rispondenza tra le richieste del cliente, le sue possibilità economiche e il produttore di beni, col suo bagaglio di competenze tecnico-manuali.



In epoca industriale esiste un difetto di comunicazione tra l'industria fornitrice di beni, che produce a livello massivo e il cliente, diventato una moltitudine indifferenziata di persone.



L'evoluzione della società industriale (post-industriale) ha generato la **produzione snella**, che oltre ottimizzare economicamente il sistema produttivo, ha messo in rilievo l'importanza della figura del **customer** (*cliente*), cercando di ricomporre la scollatura generata dal *fordismo* (quella dello "scegliete qualunque colore, purché sia nero"), tra chi userà il bene prodotto e l'industria.



Alberto Giacometti  
(1901 - 1966)  
Figure in bronzo

L'approccio moderno alla progettazione di oggetti d'uso e servizi prevede:

- individuazione dell'oggetto di progettazione,
- analisi della produzione corrente,
- definizione del contesto di intervento,
- selezione delle classi di utenza e dei loro stili di vita.



Uno degli strumenti di base per cercare di portare la voce del cliente nell'azienda, nato in Giappone e poi adottato negli Stati Uniti, è l'**analisi dei bisogni**, prima fase della redazione delle specifiche di prodotto.

*mancare del b.* 2. Di persona, cui bisogna od occorre qlcs.: *b. di aiuto, di cure.*

**bisógno** s. m. 1. Mancanza di qlcs. che sia indispensabile o anche solo opportuno, o di cui si senta il desiderio: *b. di pane, di affetto, di cure.* 2. **assol.** Necessità: *i b. di una famiglia sono tanti; c'è b., occorre; far b., esser necessario, occorrere: non c'è b. di dirlo; a un b., nel b., in caso di b., quando occorre; concr., occorrenza eventuale, esigenza: tenga, per i suoi b. // Indigenza, povertà: essere nel b. // al pl. Necessità corporali: fare i propri b.*

**bisognóso** agg. Di persona cui occorre qlcs.: *b. di aiuto, di cura, affetto; assol. e come s. m., indigente, povero: aiutare i b.*

**Bisogni  
espliciti:**

**sono quelli di cui il cliente  
ha consapevolezza diretta.**

**Bisogni  
impliciti:**

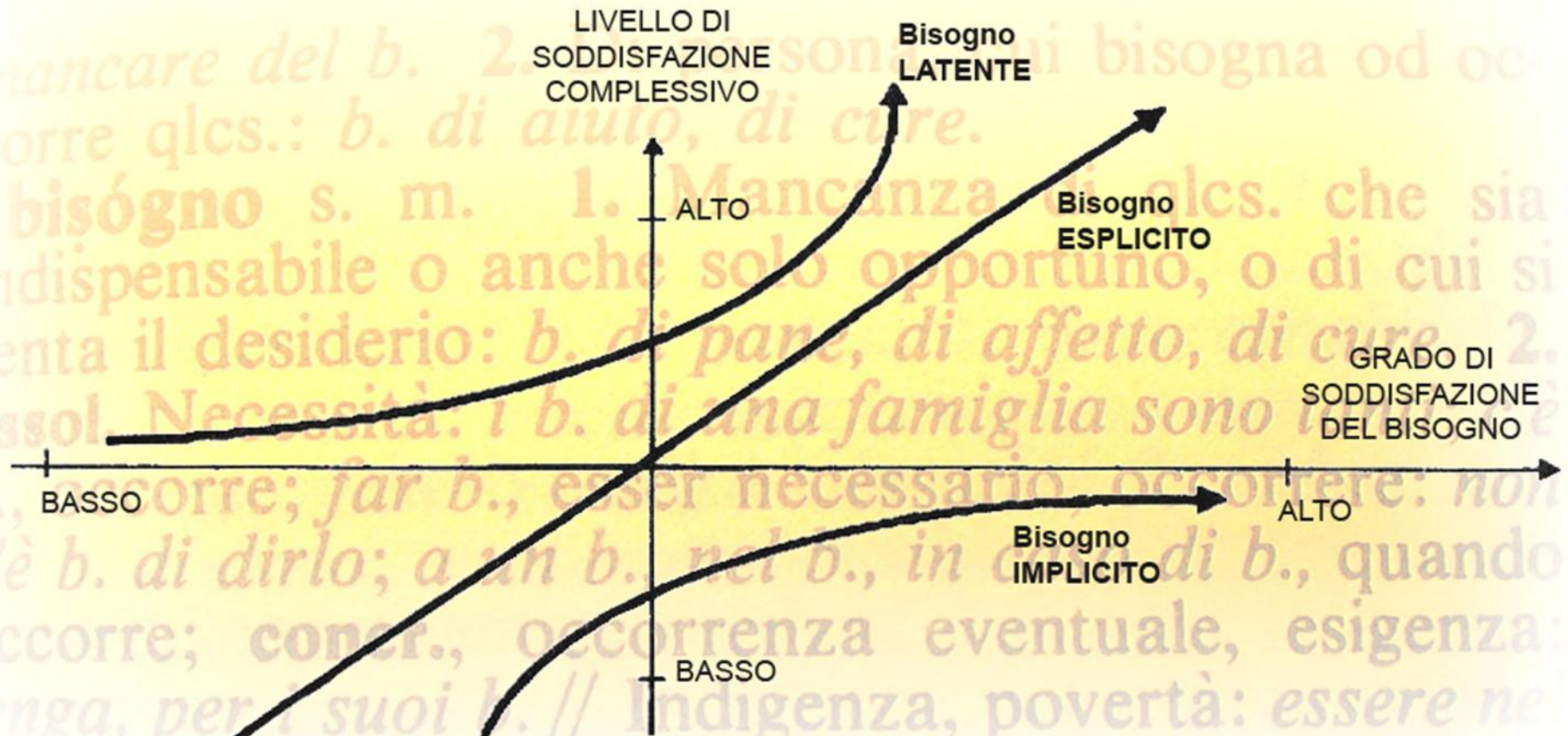
**sono quelli di cui il cliente  
non si preoccupa, perchè  
il soddisfacimento  
è dato per scontato.**



**Bisogni  
latenti:**

**sono quelli di cui il cliente  
non è ancora consapevole,  
che possono dare lo spunto  
ad un'evoluzione del prodotto.**

## Il modello di Kano



1° livello

2° livello

3° livello

I bisogni di 3° livello sono quelli più significativi per la progettazione



Esempio di a.d.b. (o albero delle attese) per un accendino

Per terminare l'analisi dei bisogni, prima di passare alle successive fasi che sintetizzeranno i risultati, occorre **valutare l'importanza del bisogno per il cliente.**



*manicare del b. 2. Di persona, cui bisogna od oc  
corre qlcs.:  
bisógno s  
indispensabi  
senta il desic  
assol. Neces  
b., occorre;  
c'è b. di dirle  
occorre; cor  
tenga, per i s  
al pl. N  
noóso*

*qlcs. che sia  
o, o di cui si  
o, di cure. 2.  
ono tanti; c'è  
occorrere: non  
di b., quando  
ale, esigenza:  
tà: essere ne  
i propri b.  
orre qlcs*