

# Catawiki – Esplorare i comportamenti per migliorare l'esperienza delle aste online

## In breve

Diari e interviste, il cocktail di ricerca ideale per esplorare l'esperienza delle persone con le aste online

## Chi è Catawiki

*Catawiki è il sito di compravendita per oggetti speciali selezionati da esperti più visitato d'Europa, con oltre 65.000 oggetti all'asta ogni settimana. La nostra missione consiste nell'offrire ai nostri clienti un'esperienza emozionante e fluida nell'acquisto e nella vendita di oggetti speciali e rari.*

## Chi è UtLab

*UtLab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nel processo di trasformazione experience centered coinvolgendo persone, processi e servizi. UtLab ha sede a Roma e a Milano e segue progetti in Italia e nel mondo.*

Il case study illustra il ruolo di **UtLab** nel supportare **Catawiki**, azienda leader nel settore delle aste online per l'acquisto e la vendita di oggetti da collezione, in una ricerca esplorativa condotta nel secondo semestre 2023.

L'obiettivo cardine che ha guidato la ricerca è stato quello di **comprendere in profondità le modalità di scoperta di nuovi articoli sui siti di aste online**, con un particolare focus sui percorsi scelti e sulle funzionalità utilizzate.

Dopo una prima analisi di scenario attraverso una desk research di competitor nazionali e internazionali, sono state coinvolte **12 persone**, accuratamente profilate, in una raccolta dati tramite **diari durata 15 giorni**, registrando e riportando informazioni, pensieri ed esperienze riguardo le loro ricerche sui siti di aste online, selezionati a partire dai dati raccolti con la desk research. I contributi inviati giornalmente dai partecipanti hanno permesso di ottenere informazioni intimamente legati al contesto d'uso, ricostruendo abitudini, scenari d'uso, attitudini e motivazioni.

Nella fase successiva, sono state effettuate delle **interviste di follow up**, per approfondire, confermare e integrare i dati emersi durante i diari.

L'analisi dei dati raccolti con i diari e con le successive dalle interviste ha permesso di **identificare i percorsi di scoperta più efficaci e agevoli** per i partecipanti e ha restituito a Catawiki una comprensione profonda del comportamento e delle preferenze delle persone in materia di aste online.