

می‌خواهیم آموزه‌های خود را در دروسی که خوانده‌ایم در عمل بیاوریم و نه در حفظیات و آن‌ها را به بوته تحلیل، آزمون و ارزیابی بگذاریم. مراحل اجرای تحلیل‌های علمی را به صورت ساده برای شما شرح می‌دهم. هدف ما به دست آوردن فوائد چندگانه محصولاتی است که عملاً در چارچوب رشته تحصیلی‌مان مأموریت داریم این فوائد را از ذهن مشتری استخراج کرده و در طراحی هویت برند محصول‌مان به کار ببندیم.

طرح مساله: می‌خواهیم درباره‌ی چه طبقاتی از محصولات بحث کنیم؟ بر اساس نظرسنجی از خود شما چند طبقه از محصولات دارای رای بالاتری بودند که عبارتند از:

- مواد غذایی
- لوازم خانگی
- لوازم آرایشی و بهداشتی
- تلفن همراه
- اپلیکیشن و پلتفرم‌های دیجیتال

بر این اساس یک طبقه محصول را به صورت مشترک و الزامی برای بحث و بررسی برای تمامی دوستان انتخاب می‌کنم و یک طبقه محصول را به انتخاب شما واگذار می‌کنم.

**طبقه محصول مشترک و الزامی:** اپلیکیشن و پلتفرم‌های دیجیتال است که در مورد آن توضیح خواهم داد.

**طبقه محصول انتخابی شامل:**

- مواد غذایی

- لوازم خانگی
- لوازم آرایشی و بهداشتی
- تلفن همراه

ابتدا روند کار را برای طبقه محصول انتخابی شرح می‌دهم.

ممکن است برای شما این سوال مطرح شود که در مورد طبقه مواد غذایی چه زیر طبقه‌ای از محصول را انتخاب

کنیم؟

مرباجات، برنج، کنسروجات، ادویه، نوشیدنی انرژی زا،... به انتخاب شماست.

درباره طبقه لوازم خانگی چه زیر طبقه‌ای از محصولات را انتخاب کنیم؟

یخچال، ماشین ظرفشویی، تلویزیون،... انتخاب با شماست.

درباره طبقه مواد آرایشی و بهداشتی کدام زیر طبقه از محصول را انتخاب کنیم؟

شامپو، صابون، کرم‌های تخصصی پوست جهت ترمیم و شادابی و جوانی، لوازم آرایشی، پد بهداشتی بانوان،... به انتخاب شماست.

درباره تلفن همراه چه مدل‌های خاص با ویژگی‌های فنی خاص مدنظر است؟ انتخاب با شماست.

ممکن است برای شما این سوال مطرح باشد که باید برای تحلیل و بررسی بر چه برندهایی متمرکز باشیم؟

برای انتخاب برند به شما کمک می‌کنم و دستورالعمل ارائه می‌دهم؛ شما هم همین روند را برای محصول انتخابی خود تکرار کنید. مثلاً من تصمیم می‌گیرم از میان طبقات محصولات انتخابی لوازم آرایشی و بهداشتی را انتخاب

کنم. از میان طبقه لوازم آرایشی و بهداشتی به سراغ لوازم بهداشتی می‌روم و از میان لوازم بهداشتی به سراغ پد بهداشتی بانوان می‌روم که در هنگام دوران عادت ماهیانه مورد استفاده قرار می‌گیرد.

حالا می‌خواهم برای فکر کردن و بیان فوائد مورد نظر، چند برند پد بهداشتی را که می‌شناسم و درباره‌ی آن تجربه مصرف‌کننده داشته‌ام را به خاطر بیاورم. (اجباری ندارم که برندهای ایرانی را انتخاب کنم؛ پس اگر تجربه مصرف برند ایرانی را در محصول انتخابی نداریم، می‌توانیم برندهای غیر ایرانی را هم انتخاب کنیم. (این مساله در مورد برندهای تلفن همراه و لوازم خانگی بیشتر ملموس است).

من درباره پد بهداشتی، تجربه مصرف برند ایرانی را دارم بر این اساس سه برند انتخاب می‌کنم. توجه کنیم که ممکن است میزان تجربه ما از برندها یکسان نباشد و تجربه ما از یک برند بسیار بیشتر و طولانی‌تر باشد.

سه برند انتخابی من:

- پنبه‌ریز
- تافته
- مای‌لیدی

دقت داشته باشید که انتخاب سه برند حالت ایده‌آل کار است اما اگر نشد و نتوانستید و تجربه سه برند از محصول انتخابی را نداشتید دو برند را در نظر بگیرید.

مثلا اگر من نمی‌توانستم سه برند انتخاب کنم؛ به‌ناچار می‌گفتم:

- پنبه‌ریز

● تافته

● برند X (برند فرضی)

حالا چند سوال مطرح است که می‌خواهم درباره محصول و برندهای انتخابی خودم پاسخ دهم. (شما هم درباره محصول و برندهای انتخابی خود همین کار را مرحله به مرحله و دقیقاً انجام دهید).

**سوال اول: من از محصول مورد انتخاب خودم چه فواید ایده‌آلی را مدنظر دارم؟** برای پاسخ دادن به این سوال

به خودم و شما دو راهنمایی می‌کنم، اول: فعلاً برندهای انتخابی را مدنظر قرار نمی‌دهم و فقط به بهترین محصولی که دوست دارم تجربه کنم فکر می‌کنم. دوم: حتماً به خودم و شما یادآوری می‌کنم که فواید هر محصول سه بعد دارد:

● منفعت جویانه

● لذت جویانه

● نمادین

پس تا جایی که می‌توانم درباره هر محصولی که انتخاب کرده‌ام فواید منفعت جویانه، لذت جویانه و نمادینی که ایده‌آل من است را می‌نویسم. شما هم همین کار را بکنید و اگر توان تشخیص دارید موقع نوشتن فواید مورد نظرتان، آنها را در سه دسته مذکور دسته بندی کنید.

**سوال دوم: سراغ برندهایی می‌روم که انتخاب کرده‌ام دو برندی که با آن دو آشناترم (از میان سه برند) در نظر**

**می‌گیرم و سپس لیست فوایدی که استخراج کرده‌ام را روبروی خودم قرار می‌دهم. از خودم می‌پرسم در مورد**

فایده شماره 1 (از فهرست N فایده) کدام یک از این دو برند این فایده را دارد؟ آیا هر دو در این فایده به هم

شباهت دارند؟ اگر بله ابعاد این فایده برای هر کدام یک چیست؟ اگر شباهت ندارند، کدام یک این فایده را دارد

و کدام یک ندارد؟ آن برندی که این فایده را ندارد چگونه می‌تواند برای من مشکل ایجاد کند؟ ناراحت‌کننده؟ یا

به من آسیب برساند؟ (شما هم همین کار را انجام دهید)

حالا می‌دانید کاربرد برند سومی که یادداشت کرده‌اید که می‌تواند واقعی باشد یا برند X فرضی باشد، چیست؟ ممکن است به خودتان در هنگام پاسخگویی به سوال دوم بگویید بله دو برند اول این فایده را دارند هر کدام به این سبک و سیاق - بعد بگویید برند سوم هم این فایده را دارد یا نه متاسفانه ندارد. یا برند X فرضی خیلی بد است اگر این فایده را نداشته باشد.

ممکن است بگویید بله از دو برند اول یکی این فایده را ندارد و دیگری این فایده را دارد و می‌دانم و آگاه هستم که برند سوم هم در این زمینه این شرایط را دارد (فایده را دارد یا ندارد).

ممکن است بگویید این دو برند متاسفانه هر دو این فایده را ندارند ولی خوشبختانه برند سوم این فایده را دارد یا متاسفانه آن هم فاقد این فایده است و هر سه مورد در این زمینه مشخص من را نا امید می‌کنند.

در واقع برند سوم چه واقعی باشد و چه فرضی به شما کمک می‌کند که آن فایده‌ی مورد نظر را به خوبی تحلیل کنید. این کار را برای تمامی فهرست فوائد انجام دهید چون باعث می‌شود "معنای" واقعی آن فایده در ذهن شما آشکارتر شود و آن را بهتر توضیح دهید.

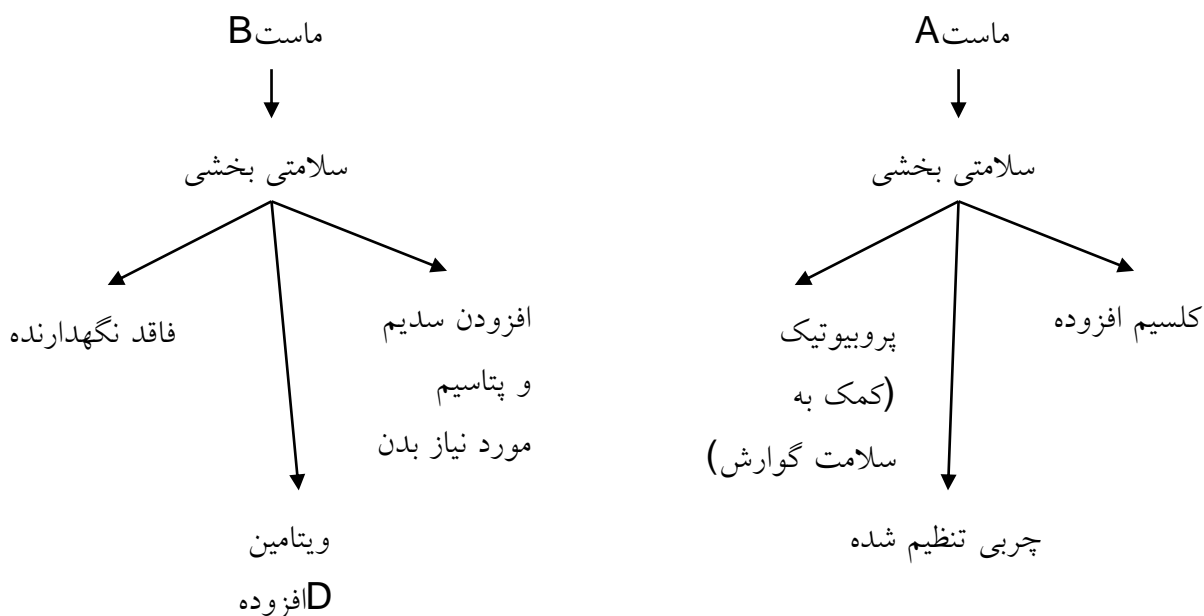
اول یک مثال خیلی ساده‌تر بزنم بعد بر روی طبقه برندهای انتخابی خود بیشتر توضیح دهم.

ممکن است یکی از شما از میان طبقه مواد غذایی؛ لبنیات و از میان لبنیات، ماست را انتخاب کند و سه برندی را هم که تجربه کرده‌است را مشخص کند.

در فهرست اولیه مثلاً 20 فایده از ماستی که مورد نظرتان است را بنویسد: یکی از آن‌ها این فایده باشد: دارای ویژگی‌های سلامتی بخش باشد (محصول سلامت)

وقتی به مرحله‌ی مقایسه برندها می‌رسید معنای سلامتی بخش را تشریح خواهید کرد:

ماست A ویژگی سلامت بخشی دارد و ماست B هم ویژگی سلامت بخشی دارد: چرا چون که



هر دو سلامتی بخش بودند در نگاه اول برای شما ولی در مقایسه هر دو را از بعد سلامتی بخشی با جزئیات تحلیل کردید و ملاحظه می‌کنید در ظاهر و اسم یک فایده دارند ولی آن فایده در باطن معنای متفاوتی دارد.

اما ماست X درباره فایده‌ی سلامتی بخشی مرا دچار تردید می‌کند.

اگر نتوانستید برند سوم را بیابید و در مورد وجود یا عدم وجود فایده مورد نظر و ابعاد ریز و دقیق آن با دو برند اول مقایسه واقعی انجام دهید، عیبی ندارد یک برند سوم فرضی در نظر بگیرید. (در وضعیتی که فایده را دارد اگر آن دو ندارند یا فایده را ندارد و اگر آن دو دارند، ... یا ایجاد هر حالتی که به نحوی مقایسه مفیدی صورت گیرد).

حالا به مورد انتخابی خودم می‌رسم و به صورت کاملاً خلاصه و فقط در حد یک مثال کوتاه و تک موردی برای شما شرح می‌دهم. کار شما باید با جزییات و مفصل و تکمیل و حاوی تشریح و مقایسه فواید متعدد باشد.

من از یک پد بهداشتی چه فواید ایده آلی را انتظار دارم؟ (این همان سوال اول است که من مختصر و فقط در

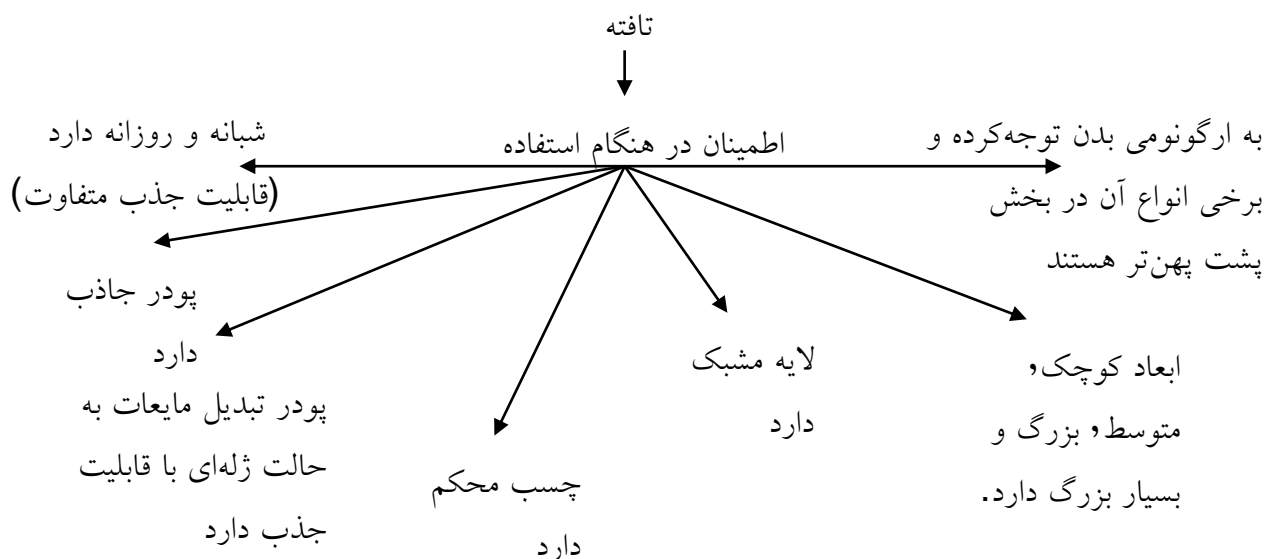
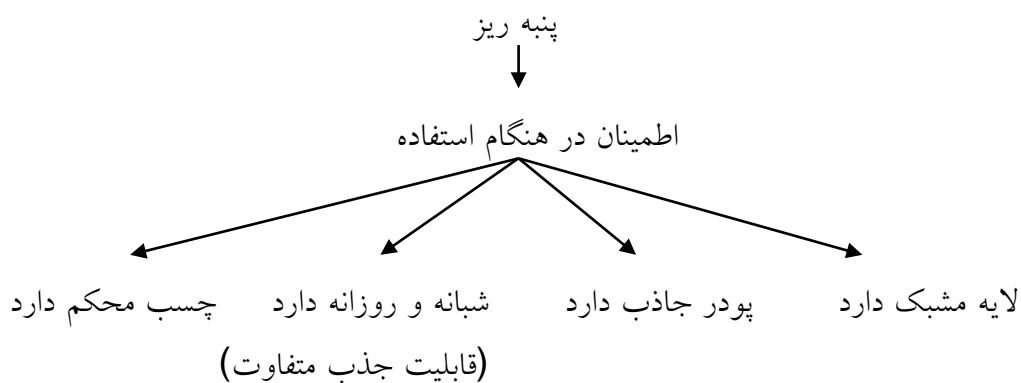
حد مثال می‌نویسم، طبقه بندی سه گانه هم نکرده‌ام. درست این است که شما خیلی مفصل فواید را درباره

محصول انتخابی‌تان نام ببرید و اگر بلد هستید دسته‌بندی هم بکنید).

-راحتی استفاده، ایجاد اطمینان در هنگام استفاده، کمک به رعایت بهداشت محیط استفاده، سهولت و پاکیزگی حمل، عدم ایجاد حساسیت، بسته بندی‌های راهنما، داشتن صفحه اجتماعی برای طرح مطالب آموزشی درباره بهداشت بدن و روان در هنگام قاعدگی و... (فهرست باید خیلی تکمیل باشد و ابعاد منفعت، لذت و نماد بهتر است مشخص شود).

حالا تفکیک معنای ابعاد

من فقط یکی از فواید را صرفاً برای یادگیری شما شرح می‌دهم (ذهنی درباره برندها شرح داده‌ام فقط برای یادگیری شما)



توجه کنید با اینکه در مرحله اول هم برای پنبه ریز و هم برای تافته فایده ایجاد اطمینان در هنگام استفاده را تشخیص دادیم اما در هنگام تحلیل متوجه شدیم پنبه ریز ویژگی‌های اطمینان بخش کمتری دارد و تافته بیشتر. حالا ممکن بود:

الف) هر دو همه فواید اطمینان بخش را کامل داشتند پس من می‌رفتم سراغ برند سوم که ممکن بود نداشته باشد.

ب) یکی از این‌ها تعدادی فواید اطمینان بخش داشت دومی تعدادی و سومی تعدادی.

ج) هر دو اطمینان بخش نبودند ولی سومی اطمینان بخش بود و مجموعه خاصی از ویژگی‌های اطمینان بخشی داشت.



د) هر سه نداشتند و بهتر بود این ویژگی‌ها را داشته باشند.

(مقایسه دو برند الزامی است (سومی را در صورت لزوم به صورت واقعی یا فرضی استفاده کنید))

برای همه فوایدی که در مرحله سوال اول مورد نظران است و آنها را ذکر می‌کنید این مراحل تحلیلی سوال دوم را تشریح و موشکافی کنید.

برسیم به مرحله بعدی یعنی

سوال سوم: فکر کنید محصول-برند مورد نظر و منتخب شما یک انسان بود. با توجه به فواید ایده‌آلی که از او

انتظار دارید در واقع انتظار دارید انسان ایده‌آل شما باشد دوست داشتید چه صفاتی شخصیتی داشته باشد؟ صفات

کامل و متعدد و مرتبطی را بنویسید) توجه کنید محصولات و خدمات و دقیقاً انسان نیستند که الزاماً تمامی صفات

انسانی درباره آنها صادق باشد. و پس از عدم تطابق برخی صفات انسانی با محصولات تعجب نکنید و یادتان

باشد صفات شخصیتی کالا و خدمات معمولاً متناسب با فواید محصول و خدمت هستند)

سوال چهارم: حالا فکر کنید که برندی که برای مصرف به شما عرضه شده است اصلاً صفات ایده‌آل شما را ندارد

و صفات شخصیتی بد و ناخوشایندی برای شما دارد. این صفات ناخوشایند چه هستند؟ صفات کامل و متعدد و

مرتبطی را بنویسید) توجه کنید محصولات و خدمات و دقیقاً انسان نیستند که الزاماً تمامی صفات انسانی درباره

آنها صادق باشد. و پس از عدم تطابق برخی صفات انسانی با محصولات تعجب نکنید و یادتان باشد صفات

شخصیتی کالا و خدمات معمولاً متناسب با فواید محصول و خدمت هستند)

برگردیم سر مثال پد بهداشتی

پد بهداشتی خوب از نظر من:

اطمینان بخش است (چون از نظر طراحی و ابعاد و قدرت جذب باعث آسودگی خاطر من می‌شود).

پاکیزه است (به غیر از بسته بندی اصلی، هر کدام دارای لفافه (پوشش) تکی است که هم در هنگام حمل در کیف یا جیب کثیف نمی‌شود و هم به عنوان یک پوشش، دور محصول استفاده شده، در هنگام دور انداختن قرار می‌گیرد).

گشاده‌دست است (از این بعد مطرح شده مسئولیت اجتماعی دارد) (به دلیل گرانی مواد تولیدی این محصول و محصولاتی را با قیمت کمتر و فقط مختص مناطق محروم کشور تولید می‌کند و حتی در مدارس مناطق بسیار محروم در طول ماه به صورت رایگان تعدادی را به دانش آموزان دختر ارائه می‌دهد).

آموزنده است (در صفحه اجتماعی‌اش درباره بهداشت دوران قاعدگی و علائم طبیعی و غیر طبیعی آن آموزش می‌دهد).

شجاع است (در حد توان در چارچوب ممیزی سیستم رسمی کشور، در تبلیغات خود در رسانه‌های رسمی (بیلبورد) و رسانه‌های اجتماعی این امر را برای زنان به عنوان امری طبیعی و سلامت توضیح می‌دهد و به مردان روش شناخت صحیح و برخورد مناسب با این موضوع را توضیح می‌دهد و به آن‌ها یادآوری می‌کند که این موضوع امری بد و ناراحت‌کننده و شرم‌آور و نشان‌دهنده ضعف نیست).

آسان است (ساده است) (چون ابعادی دارد که به راحتی در کیف دستی جا می‌گیرد و بسته‌بندی‌های اصلی آن دارای بخش راهنمای درست درباره ابعاد و قدرت جذب و زمان مناسب استفاده است).

خوشحال است (بسته بندی‌ها و لفافه‌های خوشرنگ و زیبا و آرام‌بخش دارد تا از استرس افراد در این دوران بکاهد).

مهربان است (لطیف و ضد حساسیت و خوشبو است و باعث آزرده‌گی و زحمت و اذیت فرد استفاده کننده نمی‌شود).

این فهرست صفات شخصیتی می‌تواند مبتنی بر فواید، بسیار مفصل و جذاب باشد و من خیلی مختصر توضیح دادم و شما باید مفصل توضیح دهید.

توجه کنید صفات شخصیتی می‌تواند خلاقانه از ذهن و تفکرات و لغات و کلمات شما بیاید.

می‌توانید از ابعاد و صفات شخصیتی که شما از مقالات خارجی و ایرانی که استخراج کرده‌اید و با آن برخورد کرده‌اید یعنی صفاتی که محققان خودشان استخراج کرده‌اند یا از مدل‌های موجود مثل پنج بزرگ آکر استفاده کرده‌اند، شما هم استفاده کنید و الهام بگیرید.

صفات می‌تواند صفاتی شخصیتی باشد که بسیار مختص روحيات و خلییات مثبت یا منفی ما ایرانی‌هاست.

صفات می‌تواند صفات مثبت توصیه شده اسلامی یا صفات منفی نهی شده اسلامی باشد.

برای پاسخ به سوال چهارم، در بخش توصیف صفات منفی شخصیتی، با همان الگویی که در بخش صفات مثبت به شما نشان دادم عمل کنید.

**حال می‌رسیم به بخش طبقه محصول مشترک و الزامی که همان طبقه اپلیکیشن و پلتفرم‌های دیجیتال است.**

بخش اول که انتخابی بود را بدلیل سنجش عمق دید و نگاه شما در شناخت رفتار مصرف‌کننده در تشخیص فواید یک محصول و سنجش خلاقیت شده در استخراج صفات شخصیتی طرح کردم تا ببینیم اگر چارچوب اجباری و الزامی برای انتخاب محصول و برند نداشته باشید و بخواهید بر مبنای تجربه زیسته خود و عمق افکار و تجربیات خود تحلیل و بررسی انجام دهید تا چه حد موفق هستید و چقدر این دیدگاه عمیق شما در کاربرد علم‌تان به مشتریان و مصرف‌کنندگان آینده کالا و خدمات شما کمک خواهد کرد.

بخش مشترک و الزامی ابزاری برای مقایسه دقت و ظرافت و مهارت دانشجویان با یکدیگر و همچنین برای بدست آوردن دیدگاه دقیق‌تری در مقایسه فنی شما در دریافت مفاهیم در مقایسه با یکدیگر است.

### اما دستورالعمل چیست؟

دستورالعمل را مرحله به مرحله و نکته به نکته با نهایت دقت و ظرافت و مهارت پیش ببرید.

در بخش اپلیکیشن و پلتفرم‌های دیجیتال

#### زیرمجموعه مطلوب مورد نظر من

- گروه تماشای آنلاین فیلم و سریال است.
- دو برند اصلی ۱ و ۲ نماوا و فیلیمو هستند.
- برند سوم جهت مقایسه می‌تواند تلویزیون، فیلم نت، آیو، ودیو، لنز، هاشور و حتی پلتفرم‌های خارجی (در صورت دسترسی) مانند نتفلیکس باشد.

تذکر: اگر تابه‌حال از هیچ اپلیکیشن و پلتفرم تماشای فیلم و سریال داخلی و خارجی استفاده نکرده‌اید! نه روی بستر تلویزیون، گوشی، لپ‌تاپ، تبلت، پی‌سی و هیچ تجربه‌ای درباره آنها ندارید و اصلاً! با این پدیده آشنا نیستید و حتی اهل دیدن فیلم و سریال و برنامه‌های سرگرمی هم نیستید، چاره‌ای نداریم برای معرفی جایگزین جهت آن دسته از دوستان.

تذکر: اولویت و تاکید اصلی من بسترهای تماشای فیلم و سریال است و دو برند منتخب نماوا و فیلیمو (و سومی را هم به انتخاب از روی لیست (برند سوم جهت مقایسه می‌تواند تلویزیون، فیلم نت، آیو، ودیو، لنز، هاشور و حتی پلتفرم‌های خارجی (در صورت دسترسی) مانند نتفلیکس باشد).

اگر مطلقاً و هیچ‌گاه تماس و آشنایی با آن‌ها نداشته‌اید و نمی‌خواهید برای اولین بار هم در این تمرین تجربه کنید

پس فهرست جایگزین‌ها به شرح زیر است:

فهرست جایگزین‌ها

الف) گروه پلتفرم آنلاین کتاب

برند اول و دوم: فیدیبو و طاقچه

برند سوم: کتاب سبز

ب) گروه خرید و فروش آنلاین

برند اول و دوم: دیوار و شیپور

برند سوم: انتخابی (همین کاربرد را داشته باشد)

ج) گروه تاکسی آنلاین

برند اول و دوم: اسنپ و تپسی

برند سوم: انتخابی (تاکسی آنلاین باشد)

د) گروه فروشگاه‌های اینترنتی

توجه: کار بر روی این گروه پیچیده و زمان‌بر است.

برند اول: دیجی کالا

برند دوم و سوم: اکالا و اسنپ‌مارکت (هرکدام را خواستید دومی و هر کدام را خواستید سومی در نظر بگیرید).

یادآوری مجدد: انتخاب یکی از این چهار دسته مخصوص دوستانی است که مطلقاً و هیچ‌گاه تجربه استفاده از

پلتفرم‌های تماشای آنلاین فیلم و سریال (مورد کاوی‌های نماوا و فیلمو) و سایر موارد را نداشته‌اند و تمایلی به

تجربه نیز ندارند چرا؟ چون اصلاً دیدن فیلم و سریال جزء سبک زندگی شان نیست یا اصلاً به این شیوه علاقه و تمایلی ندارند. آنگاه انتخاب یکی از آن چهار دسته دیگر قابل قبول و درست است و مانعی ندارد (خدشه ای به ارزیابی و نمره شما وارد نمی کند).

حالا مراحل را شروع کنیم:

هرچند می خواهیم همان تمرین قبلی درباره فواید و شخصیت را که درباره طبقه محصول انتخابی انجام دادیم عیناً و بلکه بسیار دقیق و حرفه ای درباره گروه پلتفرم دیجیتال مورد نظر تکرار کنیم، اما برای افزایش تمرکز و کیفیت، با روش دیگر، هر فرد تجربه کاربری خود را از پلتفرم کاملاً توضیح می دهد و سفر خود در تجربه کاربری پلتفرم را ترسیم می کند که در این مسیر حتی می توانید از گرفتن عکس از صفحه تلویزیون، لپ تاپ یا اسکرین شات موبایل برای توضیح بهتر مسیر و منوها و شرایط و تجربه خود استفاده کنید؛ پس حتماً ابتدا مشخص کنید که در حال تجربه اپلیکیشن موبایل هستید یا نسخه دسکتاپ یا نسخه تلویزیون و ...

تجربه کاربری همان UX یا User Experience است.

برای ترسیم موارد مورد سوال من، مراحل شرح داده شده در بخش بعدی را به صورت عملی به ازای هر سوال تجربه کنید (اصلاً تخیلی ننویسید و کاملاً واقعی و عملیاتی و دقیق بنویسید) و تجربیات قبلی و روزمره خود در دفعات استفاده قبلی را هم به یاد بیاورید.

### سوال اول:

الف) کاربرد پلتفرم های نمایش آنلاین فیلم و سریال چیست؟ چه نیازی باعث شده است که دنیا و سپس در ایران بوجود بیایند؟

ب) چه تفاوتی با رقبای خود یعنی دیدن شبکه‌های تلویزیونی رایگان (تلویزیون داخلی و ماهواره در ایران) یا خریدن یا کرایه کردن لوح فشرده فیلم‌ها و سریال‌ها و مسابقات یا رفتن به سینما و یا دانلود فیلم و سریال و محتوای مورد نظر از سایت یا کانال‌های رایگان یا پولی دارند؟

ج) مشخصاً ترجیح می‌دهید ترکیب استفاده شما چگونه باشد یعنی بیشتر محتوای مورد نظر خود را چگونه بدست می‌آورید؟ و دلیل ترجیح شما چیست؟

#### سوال دوم:

بغیر از خودتان بیشترین فردی که از پلتفرم‌ها در خانواده شما استفاده می‌کند (اگر همراه خانواده زندگی می‌کنید) کیست؟ و به چه محتوایی بیشترین علاقه را دارد؟

#### سوال سوم:

اگر کاربر پلتفرم‌های نماوا و فیلمو هستید، از هر دو به یک اندازه استفاده می‌کنید؟ یا از یکی از آنها بیشتر استفاده می‌کنید؟ کدام یک؟ چرا؟ (اگر کاربر عمده پلتفرم دیگری هستید؛ آن پلتفرم را نام ببرید و حتماً از آن پلتفرم به عنوان برند سوم منتخب خود در تحلیل‌های سوالات مرتبط استفاده کنید).

#### سوال چهارم:

نوع اشتراک شما چگونه است؟ سالیانه، ۶ ماهه، ۳ ماهه، ماهیانه، گهگاهی؟ چرا؟

#### سوال پنجم:

مهم‌ترین محتوایی که به خاطر آن از این پلتفرم‌ها استفاده می‌کنید کدام‌اند؟ نام ببرید.

بهترین سریال‌ها، برنامه‌های گفتگو محور، مسابقه‌ها، برنامه‌های سرگرمی و... که در این سه سال اخیر از هر کدام از پلتفرم‌ها تماشا کرده‌اید کدام برنامه‌ها بوده است؟ ( در این بخش منظورم فیلم‌های سینمایی داخلی و خارجی نیست) علت علاقه شما به هر کدام از برنامه‌هایی که نام بردید به چه دلیل بوده است؟

#### سوال ششم:

فکر کنید برای بار اول می‌خواهید وارد فیلمو شوید و ثبت نام و از آن استفاده کنید. مسیری را که باید برای ثبت نام و خرید اشتراک طی کنید چه مراحل است؟ می‌توانید شرح دهید.  
بصورت:

اول: دوم: سوم: و الی آخر

یا می‌توانید فلوجارت رسم کنید. (هر کدام راحت‌ترید)  
همین مسیر را برای نماوا شرح دهید یا فلوجارت رسم کنید.

#### سوال هفتم:

به نظرتان کدام یک از پلتفرم‌ها راحت‌تر و سریع‌تر است؟ چرا؟ کدام یک سخت‌تر است و برای ثبت نام شما را سردرگم کرد و وقت بیشتری گرفت؟ چرا؟

#### سوال هشتم:

فکر کنید الان دارای اشتراک فیلمو هستید. می‌خواهید مثل یک مسافر در سرزمین فیلمو گشت و گذار کنید و ببینید چه خبر است و چه چیزهایی برای عرضه به شما دارد؟

الف) چه عناوینی را در **Home Page** (صفحه اول) مشاهده می‌کنید؟ چه دسته بندی‌هایی را مشاهده می‌کنید؟  
می‌توانید فهرست وار بنویسید یا به سلیقه خودتان عکس بگیرید و بنویسید. البته چون عناوین بسیار زیاد و متنوع



هستند دست کم به 10 عنوانی اشاره کنید که به سرعت نظرتان را جلب کرد و درباره آن و کاربردش کنجکاو شدید.

ب) به نظرتان این دسته‌بندی‌ها به اندازه کافی سودمند و راهنماست؟ یا شما را برای گشت‌وگذار و انتخاب گمراه و خسته می‌کند؟

ج) از کدام نوع دسته‌بندی‌ها و منوها خوششان آمد و به طراح آن آفرین گفتید و کدام یک به نظرتان غیرمفید و بی‌فایده است؟

د) کدام یک از دسته‌بندی‌ها و منوها تابه‌حال شما را وسوسه کرده‌است که داخل آن شوید و به جست‌وجوی محتوای آن بپردازید؟ چرا؟

ه) اگر به شما اختیار می‌دادند که دسته‌بندی و منوهای صفحه اول یا صفحات اصلی را به صورت شخصی برای خودتان مناسب‌سازی کنید و خودتان را راحت و خوشحال کنید چه دسته‌بندی‌ها و منوهای را برای خودتان جذاب و مناسب و کاربردی و کافی می‌دانستید؟

توجه: سوال هشتم و تمام بندهای آن را عیناً برای پلتفرم نماوا توضیح دهید.

### سوال نهم:

فکر کنید که دارای اشتراک فیلمو هستید و می‌خواهید سریال، مسابقه، فیلم یا هر نوع محتوای دیگری که مورد نظرتان است را پیدا، انتخاب و تماشا کنید.

الف) معمولاً چه مسیری را طی می‌کنید که برای شما راحت تر است؟ (برای سریال و مسابقات که ممکن است چند قسمتی باشند جداگانه توضیح دهید و برای فیلم سینمایی یا هر برنامه تک قسمتی که فقط یک بار نیاز به پیدا کردن دارد جدا توضیح دهید)

ب) معمولاً چه چیزی در این مسیر (برای سریال‌ها/ برای فیلم‌ها) برای شما کمک‌کننده است؟ و چه چیزی شما را کلافه و عصبی می‌کند؟ چه پیشنهادی برای رفع این مشکل دارید؟  
توجه: سوال نهم را با تمامی بندها عیناً برای پلتفرم نماوا توضیح دهید.

#### سوال دهم:

آیا مسیر استفاده از پلتفرم چه ثبت‌نام چه استفاده از محتوا، همان سبک و سیاق عادی را دارد که شما در تجربه سایر پلتفرم‌ها و اپلیکیشن‌ها تجربه کرده‌اید؟ یا باعث می‌شود گیج شوید، مسیر را گم کنید و از روش استفاده تان مطمئن نباشید؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلیمو و نماوا جداگانه توضیح دهید)

#### سوال یازدهم:

آیا برایتان اتفاق افتاده است که در مسیر استفاده دچار اشتباه یا خطا یا تردید شده باشید و ندانید چه کار کنید و چگونه مسیر را تصحیح کنید؟ اگر پیش آمده از چه طریقی راهنمایی گرفته‌اید؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلیمو و نماوا جداگانه توضیح دهید)

#### سوال دوازدهم:

به نظرتان یادگیری استفاده از پلتفرم آسان بوده یا پیچیده و آیا در همان دفعات اول کار کردن با آن برایتان راحت شده یا دفعات بعدی و بعدی باز هم بخشی از مسیرها را فراموش کرده‌اید؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلیمو و نماوا جداگانه توضیح دهید)

#### سوال سیزدهم:

در کل فرایند استفاده از پلتفرم فیلیمو تا به حال چه اتفاقاتی افتاده است که شما را کلافه و ناراحت کرده است؟ آیا خودتان به تنهایی قادر به رفع آن بودید؟ یا مجبور شدید از طریق تماس با پلتفرم و گرفتن راهنمایی آن را حل کنید؟

توجه: سوال سیزدهم را عیناً برای پلتفرم نماوا توضیح دهید.

#### سوال چهاردهم:

آیا احساس می کنید در استفاده از محتوای پلتفرم به اندازه کافی برای شما آزادی انتخاب وجود دارد و این حد از آزادی انتخاب، فواید مورد نظر شما را از استفاده از یک پلتفرم نمایش فیلم و سریال تامین می کند؟ (برای فیلیمو جداگانه و برای نماوا جداگانه توضیح دهید. براساس فوایدی که از یک پلتفرم انتظار دارید)

#### سوال پانزدهم:

آیا این پلتفرم ها اجازه دسته بندی و سفارشی سازی و ایجاد پروفایل شخصی براساس سلیقه تان را به شما می دهند؟ آیا به ازای محتواهایی که نگاه می کنید پیشنهادهای مشابه و درستی را به شما عرضه می کنند؟ آیا ابزاری برای یادآوری و اعلام محتوای مشابه با علایق شما دارند؟ (برای فیلیمو و نماوا جداگانه توضیح دهید. جواب شما لطفاً فقط بله خیر نباشد)

#### سوال شانزدهم:

به نظر شما پلتفرم ها می توانند به غیر از محتوای فیلم های سینمایی ، سریال ها ، مسابقات و سرگرمی ها ، محتواهای خاصی تهیه کنند که برای زمان هایی خارج از اوقات فراغت یکی دو ساعته در منزل، یعنی در مکان های دیگر یا زمان های محدودتر یا با تمرکز کمتر یا هر شرایط متفاوتی قابل استفاده باشند؟ (خلاقانه پاسخ دهید)

#### سوال هفدهم:

آیا پلتفرم‌ها اطلاعات کافی درباره محتوای فیلم و سریال و ... از نظر خلاصه داستان، گالری عکس‌ها و بازیگران و سایر عوامل فیلم و رتبه‌بندی از نظر بینندگان و رتبه‌بندی از نظر سایت‌های معتبر و ... به شما می‌دهند؟ تا از انتخاب خود پشیمان نشوید؟ کدام بخش از اطلاعاتی که می‌دهند از نظر شما ناکافی هستند؟ و شما را ناامید و از انتخاب یک فیلم یا سریال پشیمان می‌کنند؟ (برای فیلم و سریال جداگانه توضیح دهید)

#### سوال هجدهم:

آیا پلتفرم‌ها برای مشترکان خود پیشنهادها و وعده‌های اضافه‌تر و جذابی داشته‌اند؟ (چه از نظر محتوایی و چه از نظر خدمات ویژه و چه از نظر قیمتی) که شما آن‌ها را دریافت کرده باشید و به وعده خود عمل کرده باشند؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلم و سریال جداگانه توضیح دهید)

#### سوال نوزدهم:

آیا پلتفرم‌ها به طریقی درباره رضایت شما از استفاده از پلتفرم و راحتی و جذابیت استفاده از شما نظرسنجی کرده‌اند؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلم و سریال جداگانه توضیح دهید جواب فقط بله و خیر نباشد)

#### سوال بیستم:

آیا پلتفرم‌ها از طریقی درباره محتوای سریال‌ها، مسابقات، فیلم‌ها از شما نظرخواهی کرده‌اند؟ از چه طریقی نظرتان چه مثبت و چه منفی را به آنها اعلام می‌کنید؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلم و سریال جداگانه توضیح دهید)

#### سوال بیست و یکم:

آیا از طریق صفحات اجتماعی و نظرسنجی سایت با آنها در تعامل بوده‌اید؟ کامنتی گذاشته‌اید؟ پاسخ شما را داده‌اند؟ چگونه با شما برخورد کرده‌اند؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلم و سریال جداگانه توضیح دهید)

### سوال بیست و دوم:

آیا از سرعت بروز شدن محتوای آنها راضی هستید؟ یا فکر می‌کنید خیلی کند و حوصله‌سریبر هستند؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلمو و نماوا جداگانه توضیح دهید)

### سوال بیست و سوم:

آیا در طراحی پلتفرم خلاقیت و نوآوری مشاهده می‌کنید که خیلی برایتان جالب بوده باشد؟ یا به نظرتان همه چیز خیلی عادی و معمولی است؟ آیا در پلتفرم و اپلیکیشن دیگری اقدام خلاقانه و نوآورانه دیده‌اید که بتوانید به آنها توصیه کنید؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلمو و نماوا جداگانه توضیح دهید)

### سوال بیست و چهارم:

آیا ظاهر پلتفرم‌ها به نظر شما جالب و جذاب و دلربا و سرگرم کننده است یا خیلی ساده و قدیمی و حوصله‌سریبر است؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلمو و نماوا جداگانه توضیح دهید) اگر شکل چه پلتفرمی بودند جذاب و زیبا به نظر می‌رسیدند؟

### سوال بیست و پنجم:

بنظر شما روی این پلتفرم‌ها چه محتوای دیگری عرضه می‌شد شما از آنها رضایت بیشتری داشتید که در حال حاضر فاقد آن هستند و شما مجبورید محتوای مورد نظر و مطلوب خودتان را مجدداً از سایر سایت‌ها و کانال‌ها دانلود کنید یا بخرید؟ (برای هر کدام از پلتفرم‌های فیلمو و نماوا جداگانه توضیح دهید)

### سوال بیست و ششم:

آیا این پولی که شما برای اشتراک به این پلتفرم‌ها پرداخت می‌کنید به اندازه ارزشی است که به شما ارائه می‌دهند؟ مناسب است؟ یا گران؟ کدام یک از پلتفرم‌ها به صرفه‌ترند؟ (مقایسه کنید)

### سوال بیست و هفتم:

فهرست پلتفرم‌هایی که به عنوان پلتفرم سوم معرفی کردم به خاطر بیاورید:

(برند سوم جهت مقایسه می‌تواند تلویزیون، فیلم نت، آیو، ودیو، لنز، هاشور و حتی پلتفرم‌های خارجی (در صورت دسترسی) مانند نتفلیکس باشد.)

یکی را به دلخواه انتخاب کنید.

حداقل سه فایده نام ببرید که آن پلتفرم انتخابی شما دارد ولی فیلیمو و نماوا ندارند (یا حداقل یکی از این دو ندارند)

### سوال بیست و هشتم:

اگر بخواهید در مجموع ده فایده نام ببرید که یک پلتفرم نمایش فیلم و سریال داشته باشد که واقعا بتواند رضایت کامل شما را جلب کند، آن فواید کدامند؟

### سوال بیست و نهم:

اگر یک پلتفرم نمایشی یک انسان باشد، صفات شخصیتی ایده‌آلی که برای او در نظر خواهید گرفت که مورد تحسین و پسند شما باشد چیست؟ (توجه کنید محصولات و خدمات، دقیقا انسان نیستند که الزاما تمامی صفات انسانی درباره آنها صادق باشد. پس از عدم تطابق برخی صفات انسانی با محصولات تعجب نکنید و یادتان باشد صفات شخصیتی کالا و خدمات معمولا متناسب با فواید محصول و خدمت هستند.)

### سوال سی‌ام:

اگر یک پلتفرم نمایشی یک انسان باشد که صفات شخصیتی ناپسندی داشته باشد که باعث دلخوری و آزرده‌گی شما شود آن صفات چیست؟ (توجه کنید محصولات و خدمات، دقیقا انسان نیستند که الزاما تمامی صفات انسانی

درباره آن‌ها صادق باشد. و پس از عدم تطابق برخی صفات انسانی با محصولات تعجب نکنید و یادتان باشد صفات شخصیتی کالا و خدمات معمولاً متناسب با فواید محصول و خدمت هستند.)

### سوال سی و یکم:

اگر فیلمی یک انسان باشد چه صفات شخصیتی برای او قائل هستید؟ (صفات شخصیتی خوب یا بد براساس تحلیل‌هایی که تا اینجا از او ارائه داده اید).

اگر نماوا یک انسان باشد چه صفات شخصیتی برای او قائل هستید؟ (صفات شخصیتی خوب یا بد براساس تحلیل‌هایی که تا اینجا از او ارائه داده اید).

### سوال سی و دوم:

پلتفرم سومی را که در نظر گرفته بودید بیاد بیاورید. (برند سوم جهت مقایسه می‌تواند تلویزیون، فیلم نت، آیو، ویدیو، لنز، هاشور و حتی پلتفرم‌های خارجی (در صورت دسترسی) مانند نتفلیکس باشد). آیا صفات خاص (خوب یا بد) متمایزی از نماوا یا فیلمو دارد؟ بنویسید.

توجه کنید صفات شخصیتی می‌تواند خلاقانه از ذهن و تفکرات و لغات و کلمات شما بیاید.

می‌توانید از ابعاد و صفات شخصیتی که شما از مقالات خارجی و ایرانی که استخراج کرده‌اید و با آن برخورد کرده اید یعنی صفاتی که محققان خودشان استخراج کرده‌اند یا از مدل‌های موجود مثل پنچ بزرگ آکر استفاده کرده‌اند، شما هم استفاده کنید و الهام بگیرید.

صفات می‌تواند صفاتی شخصیتی باشد که بسیار مختص روحيات و خلییات مثبت یا منفی ما ایرانی‌ها ست.

صفات می‌تواند صفات مثبت توصیه شده اسلامی یا صفات منفی نهی شده اسلامی باشد.

توجه: اگر به دلایلی که در پیش ذکر شده برای تحلیل اپلیکیشن و پلتفرم دیجیتال پلتفرم‌های نمایش آنلاین و سریال را انتخاب نکرده اید و اپلیکیشن و پلتفرم دیجیتال با خدمات دیگری را انتخاب کرده‌اید دقیقاً همین مراحل و سوالات را با توجه به نوع خدمت یا محصول آنها پاسخ دهید.

خوب!

اگر توجه کرده باشید همان تمرین را که در بخش محصول انتخابی انجام دادیم در این جا با روش دیگری تکرار کردیم. یک اقدام با دو روش! فکر می‌کنم تدریس من در درس روش پژوهش و تحقیقات بازاریابی و رفتار مصرف کننده و بازاریابی حلال شد.

این تنها راه یادگیری شما بود و گرنه تمرین‌هایی که در طول ترم انجام دادید و سوالاتی که در امتحان پاسخ دادید فقط در حد مقدمات تئوری است.

اگر قرار باشد در بازار و کسب و کار اقدامی عملیاتی انجام دهید باید این روندها را بلد باشید.

میانگین استفاده از پلتفرم تماشای فیلم و سریال در روز یا هفته به ساعت:

شماره دانشجویی:

نام و نام خانوادگی:

واحد دانشگاهی:

رشته / گرایش:

شغل:

سن:



آرزوی موفقیت