

Alleanza *metodologica.*

L'AI come partner nell'analisi qualitativa.



Luca de Bortoli

Designer freelance



Sarah Corti

Chief Design Officer • Play New

premessa

Facciamo *user research*. Significa: ascoltiamo persone, registriamo, trascriviamo, e poi passiamo ore a leggere, riga per riga, cercando *pattern* in quello che hanno detto.

Quello che state per vedere è come *proviamo* a non rovinare quel processo infilandoci dentro un modello linguistico.

una definizione

L'analisi qualitativa è l'arte di trovare il **segnale** nel rumore.

È anche la parte più lenta, più costosa
e meno scalabile di qualsiasi processo di ricerca.

$\approx 40h$

di lettura e codifica manuale
per ~10 interviste

una domanda

L'AI può fare
analisi *qualitativa*?

la tentazione 🐱

«*Butto tutto
dentro Gemini.*»

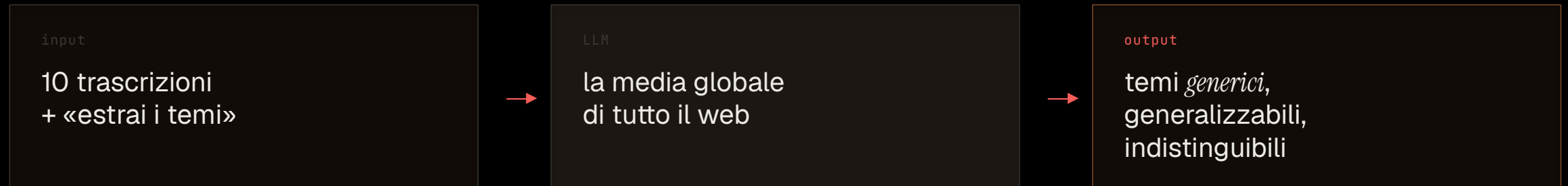
Gemini · «estrai i temi»

– non verificato

"Users want simplicity."

garbage in → garbage out

Plausibile $\neq$ situato.



Il modello non ha sbagliato. Ha fatto *esattamente* quello che gli abbiamo chiesto: la sintesi più probabile del corpus. Solo che la nostra ricerca non era lì dentro.

parola dell'anno?

Epistemia.

Il modello dà sempre una risposta *plausibile e trasferibile*: vera un po' per chiunque, applicabile un po' ovunque. Ma «sempre valida» significa *generica*: non calata su queste persone, su questo oggetto d'indagine.

la ricerca qualitativa vive di *differenze*, non di medie.

domanda sbagliata

~~L'AI può fare analisi qualitativa?~~

domanda giusta

Come progettiamo un sistema in cui AI e ricercatori
lavorino *insieme*, senza che nessuna parte
sacrifichi ciò che sa fare meglio?

L'umano sa *capire*.

· 01

Sente

esitazione, silenzio, contraddizione

· 02

Nota

ciò che *non* è stato detto

Quello che un ricercatore esperto fa e che nessun modello, oggi, fa al suo posto: giudizio *contestuale*, editoriale, mutevole.

· 03

Cambia

idea a metà progetto

· 04

Distingue

il significativo dal frequente

Il modello sa *tenere*.

Quello che un LLM ben istruito fa, meglio di me,
sempre: tenere il passo. Lo stesso criterio dalla prima
riga all'ottomillesima.

· 01

Tiene

50.000 token senza dimenticare

· 02

Riconosce

un pattern visto 3 interviste fa

· 03

Non si stanca

alle 18:30 di giovedì

· 04

Applica

lo stesso criterio, intervista dopo
intervista

Distribuire. Non *sostituire*.

noi

capire

giudizio · contesto · etica

il modello

+ *tenere*

volume · costanza · verbatim

insieme

= *un sistema*

dove ognuno rende di più

Il sistema, in *tre tempi*.

01

Patto

Definiamo cosa cerchiamo. Il codebook è il *contratto* con il modello.

02

Delega

L'AI propone. Noi *decidiamo*. La provenienza è dato.

03

Conversazione

Interroghiamo i dati. Ogni risposta rimanda a una *quote*.

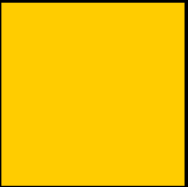
01.

Patto.

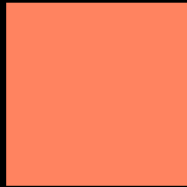
prima di toccare i transcript

Tanti temi. Tanti *colori*.

Un *tema* è una macro-domanda della ricerca. La codifica parte da qui: aree d'indagine, un colore distinto per ciascuna.



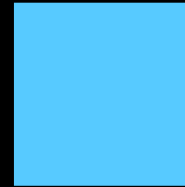
KD1



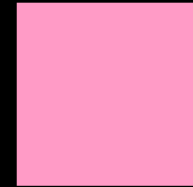
KD2



KD3



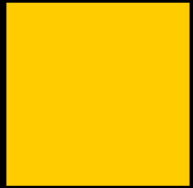
KD4



KD5

Dentro al tema, distinzioni più *fini*.

Ogni tema si articola in *codici*: sotto-aspetti distinti che voglio poter contare separatamente. Restano nella stessa famiglia di colore, in sfumature diverse.

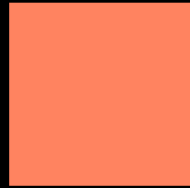


KD1

 KD1.1

 KD1.2

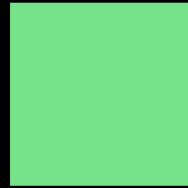
 KD1.3



KD2

 KD2.1

 KD2.2



KD3

 KD3.1

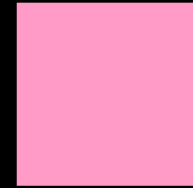
 KD3.2



KD4

 KD4.1

 KD4.2



KD5

 KD5.1

Definiamo il framework

Ogni tema ha il proprio nome e descrizione

Ognuno è suddiviso in codici, anch'essi con una descrizione

Il codice colore è quello che useremo per evidenziare

The screenshot shows the QLaude web application interface. The browser address bar displays 'localhost'. The application header includes the QLaude logo, the tagline 'AI-powered qualitative coding', and navigation links for 'Projects' and 'KD Library'. The main content area is titled 'Fintech / Digital payment app - User Interviews' with a subtitle 'People's habits and expectations with digital payment apps'. A tab bar shows 'Interviews 3' and 'Codebook 6'. Below this is a search bar 'Search themes and codes...' and buttons for 'Import from library' and '+ Add theme'. A list of six themes (KD1 to KD6) is displayed, each with a color-coded circle, a title, and a '3 codes' indicator. The themes are: KD1 Current Behaviours & Habits (blue), KD2 Mental Models & Expectations (green), KD3 Adoption Drivers & Barriers (purple), KD4 Pain Points & Friction (pink), KD5 Concerns (yellow), and KD6 Novel Feature Reception (grey). On the right, a sidebar explains 'Themes (KD)' and 'Codes', and includes a section for 'Interactions' with instructions on how to interact with the themes. A small 'N' icon is visible in the bottom right corner of the application area.

QLaude
AI-powered qualitative coding

Projects
KD Library

Fintech / Digital payment app - User Interviews

People's habits and expectations with digital payment apps

Interviews 3 Codebook 6

Search themes and codes...

Import from library + Add theme

- > KD1 Current Behaviours & Habits 3 codes ...
- > KD2 Mental Models & Expectations 3 codes ...
- > KD3 Adoption Drivers & Barriers 3 codes ...
- > KD4 Pain Points & Friction 3 codes ...
- > KD5 Concerns 3 codes ...
- > KD6 Novel Feature Reception 3 codes ...

Themes (KD)
Themes represent the main conceptual categories that emerge from your analysis. Each theme groups recurring patterns, topics, or phenomena in the data.

Codes
Codes are sub-categories within a theme. They are assigned to relevant passages in interviews during the coding phase, linking raw data to your themes.

Interactions
Double click on name or description to edit
Enter to save changes
Esc to discard changes
Click outside the field to save
Drag the handle on the left to reorder

N

Codifichiamo a mano.

Selezioniamo un passaggio nel transcript

Lo evidenziamo col colore del suo tema

Aggiungiamo una nota a margine

Il gesto degli evidenziatori, ora digitale

localhost

← P03 Francesca Merchant In progress 2/27/2026

PARTECIPANTE

14:19 5. Un po' nel mezzo. Voglio che sia veloce perché c'è la coda, ma non talmente veloce che non capisco cosa sta succedendo. Ecco, il mio problema con Apple Pay è che è quasi troppo veloce. Bip e fatto, e io rimango lì che penso "ma ha pagato davvero? Quanto ha preso? Era il totale giusto?" Non ho il tempo di processare cosa è successo.

MODERATORE

14:46 Terzo scenario: acquisto online, sei sul divano, carta di credito lontana. Che metodo di pagamento ti aspetti?

PARTECIPANTE

14:56 PayPal, anche se lo uso poco. Ma online mi dà più sicurezza perché non devo dare i numeri della carta al sito. Perché io online ho un po' di paranoia, nel senso... sento sempre storie di truffe, di siti falsi, e quindi sono molto diffidente. Se il sito non ha PayPal, di solito lascio perdere o aspetto di essere al computer dove ho la carta memorizzata nel browser. Dal telefono compro poco online.

MODERATORE

15:27 Qual è il momento più delicato per te?

PARTECIPANTE

15:32 Tutto. Tutto è delicato per me quando pago online, haha. Ma se devo scegliere, il momento in cui inserisco i dati di pagamento.

LÌ MI CHIEDO SEMPRE

15:44 "questo sito è affidabile? Il lucchetto c'è?" E poi l'attesa dopo il pagamento, quei secondi in cui

Notes (15) AI 13 Coverage

KD5.1 Trust signals 7:15
"vamo a cena con le ragazze, e come a"

KD3.2 Social & contextual influence 7:15
"p. Ma lei mi ha aiuta"

KD3.3 Barriers 8:25
"Se fossi stata da sola, probabilmente avrei mollato al momento dell'IBAN. Quando ti chiedono di collegare il conto corrente, lì mi sono bloccata e ho detto "Valeria ma è sicuro? Gli do i dati del...
AI

KD5.1 Trust signals 9:03
"armi niente. Io di PIN e passwor"

KD5.1 Trust signals 9:30
"per pagare 50 euro a Mario Ros"

KD4.1 Frustration moments 13:48
"L'ansia sociale è la criticità principale, più del problema tecnico in sé. E poi la batteria, se il telefono è scarico non posso fare niente."
AI

KD1 KD2 KD3 KD4 KD5 KD6

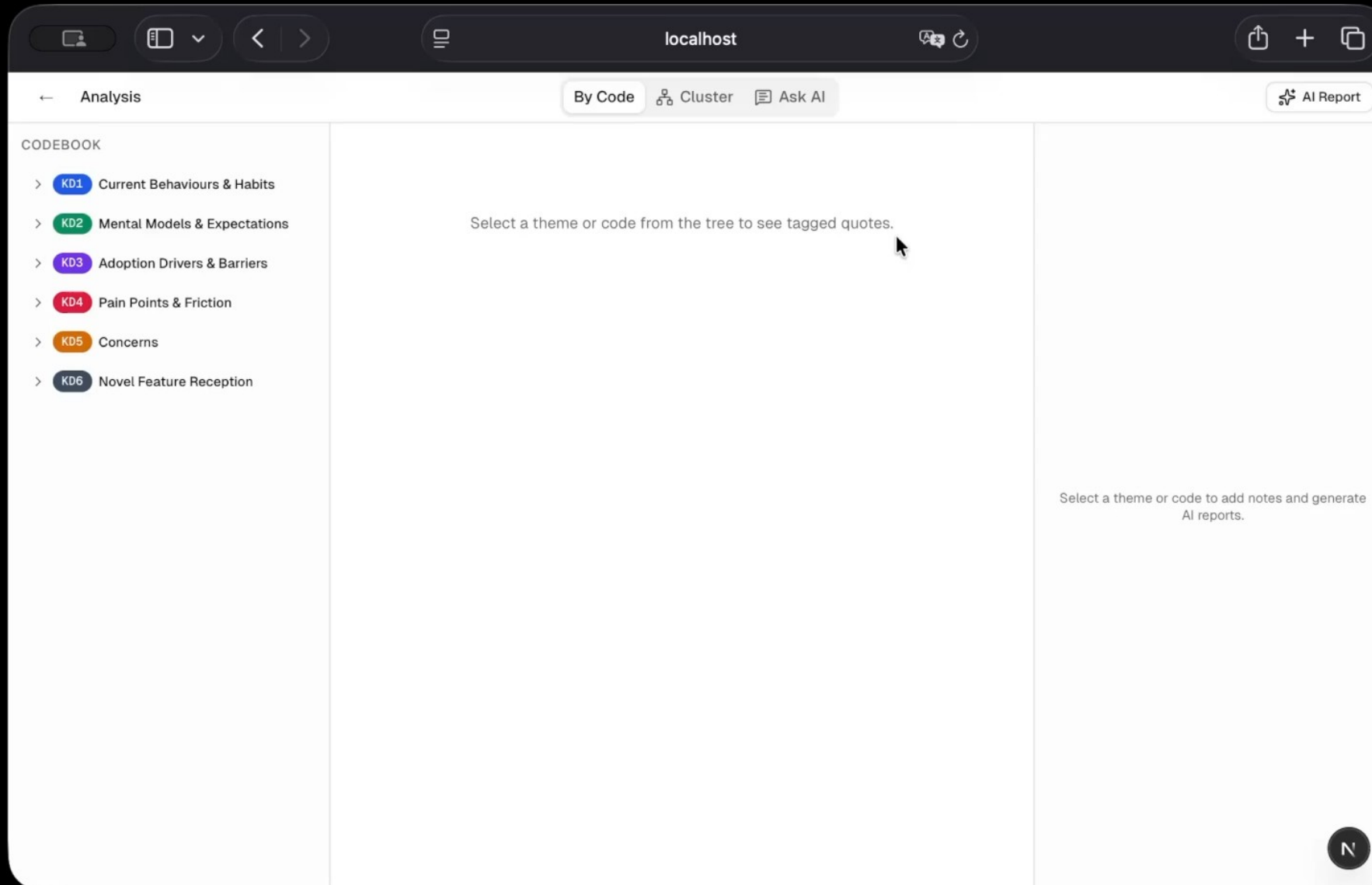
Ritroviamo ogni occorrenza.

Filtriamo per tema (o codice)

Il tool raccoglie tutti i passi

Ogni risultato: timestamp + quote esatta

Un click → il punto nel transcript



estratto dal codebook

KD1

Percezione del rischio

Descrizione:

Convinzione che gli strumenti digitali siano intrinsecamente più rischiosi del contante.
Include riferimenti a furti, clonazioni, e perdita di tracciabilità.

*Le descrizioni non sono note.
Sono il prompt strutturato.*

02.

Delega.

supervisionata • l'AI propone, io decido

Il patto è firmato. Ora *deleghiamo il volume*.

L'AI tagga l'intero transcript. Noi supervisioniamo una proposta alla volta.

AI Tag: prooposte, una per una.

AI Tag sull'intero transcript

Highlight tratteggiati = non confermati

Accetto · modifico · rifiuto, una per una

L'AI non scrive: mostra. Il gesto, scalato

localhost

← P02 Marco Consumer in progress 2/27/2026

MODERATORE

0:00 Bene Marco, grazie per essere qui. Iniziamo con qualcosa di semplice: raccontami un po' di cosa ti occupi. Studi, lavori, entrambe le cose?

PARTECIPANTE

0:11 Allora, io studio ingegneria gestionale al Politecnico di Torino, sono al secondo anno di magistrale. E nel frattempo faccio qualche lavoretto, tipo ripetizioni di matematica e fisica a ragazzi delle superiori. Quindi sono un po' studente un po' lavoratore, dipende dalla settimana, ecco.

MODERATORE

0:33 Perfetto. Parliamo di pagamenti digitali. Qual è il tuo rapporto? Li usi spesso rispetto al contante?

PARTECIPANTE

0:41 Mah guarda, io sono un po' misto. Uso tanto il digitale, soprattutto tra amici per dividere le spese e cose così, però tengo sempre anche un po' di contanti. Sarà che mio padre mi ha cresciuto con questa idea che devi sempre avere cash addosso per le emergenze. E in effetti a volte mi è tornato utile, tipo la macchinetta del caffè in università che accetta solo monete. Che nel 2025 è assurdo, ma vabbè.

MODERATORE

1:14 E quando usi entrambi, cosa ti fa decidere per l'uno o l'altro?

PARTECIPANTE

1:19 L'importo, direi. Per le cose piccole, tipo il caffè al bar, un euro e mezzo, a volte mi viene più naturale tirare fuori la moneta. Per tutto quello che supera i cinque euro uso il digitale, perché è più comodo e non devo stare lì a contare i resti. E poi in certi posti, tipo i ristoranti quando dividi il

Notes (0)

AI

Coverage

Analyzing transcript...

Reading the interview and matching codes from your codebook.

...

KD1 KD2 KD3 KD4 KD5 KD6

N

il meccanismo

L'AI propone con un *perché*. Noi restiamo i *supervisori*.

01

Usa il patto

Le descrizioni del codebook sono il suo prompt. Cerca nei transcript i passi che rientrano in ogni tema.

02

Motiva la proposta

Non «questo è KD1», ma *perché*: quale frase, quale criterio del codebook l'ha fatta scattare.

03

Decidiamo noi

Vediamo il *ragionamento*, non solo l'esito. Accettiamo, correggiamo, rifiutiamo.

Supervisionare non è controllare l'output. È poter *ispezionare il processo*.

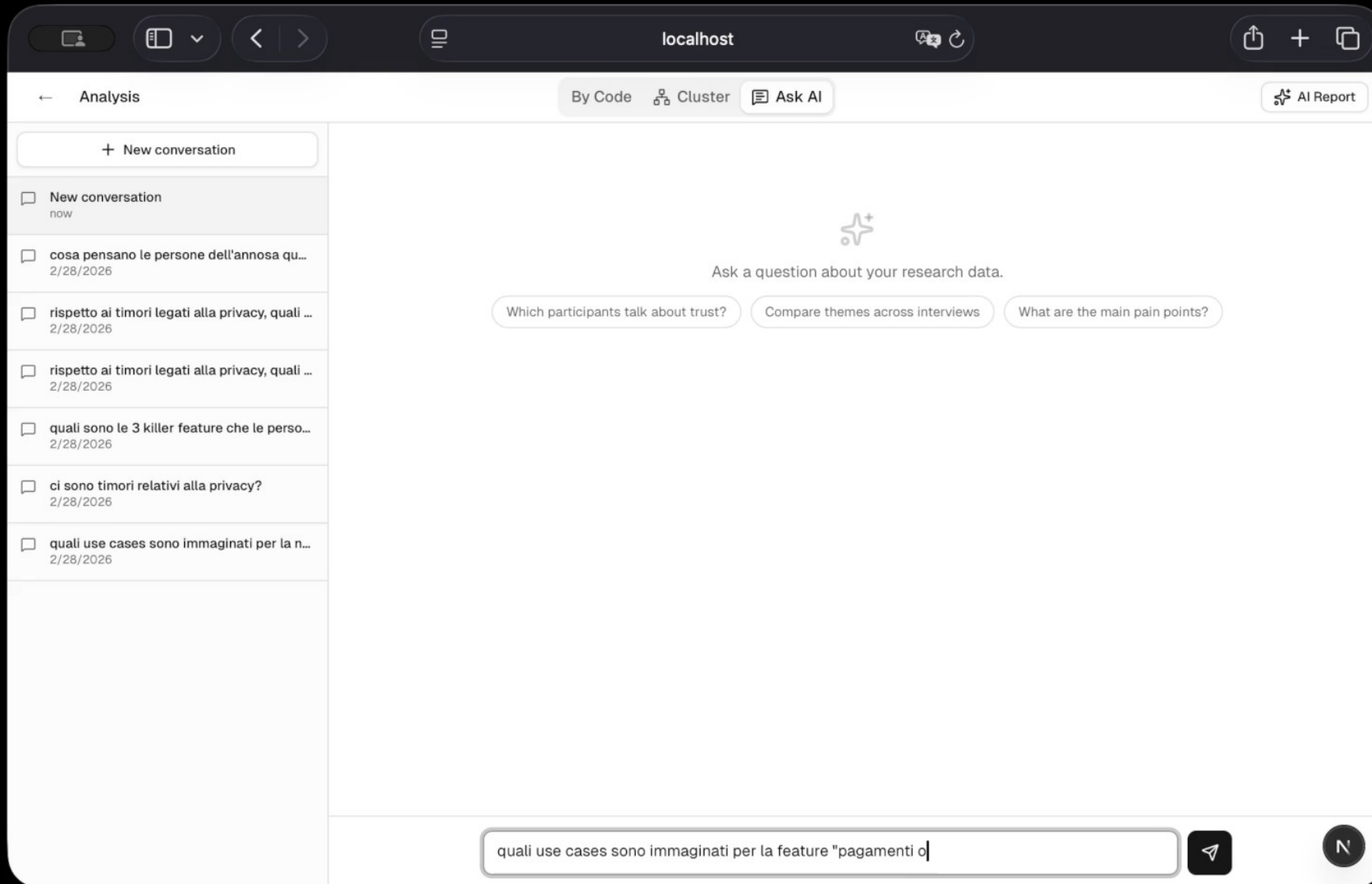
03.

Conversazione.

ogni risposta rimanda alle quote

Una chat che *non inventa*. Cita, e ti riporta *lì*.

Cablata solo alle interviste del progetto. Ogni risposta nasce dal corpus, non dalla «media del web».



DEMO 05 / 05

Ask AI: ogni claim è un link.

Domanda in linguaggio naturale

Ogni partecipante, ogni quote: un link

Click → transcript al punto esatto

Niente allucinazioni: tutto verificabile

il meccanismo

Ogni risposta è una *catena*.

01	domanda	Quali sono le ragioni di sfiducia verso i pagamenti contactless?
02	affermazione	Quattro su dodici partecipanti riportano esperienza diretta di frode.
03	quote	<i>"dopo che mi hanno clonato la carta non mi fido più di niente"</i>
04	fonte	P03 · 00:04:12 · click → apre il transcript al timestamp.

Tutto verificabile, parola per parola, fino al partecipante che l'ha detta.

System prompt · estratto

Your **only job** is to surface what the participants actually said.
Do not interpret. Do not elaborate. Do not hypothesize.
Do not propose solutions.
Do not go beyond the data.

L'AI non interpreta. Estrae.
*L'interpretazione resta nostra **by design**.*

oltre il codebook

Possiamo chiederle dove *non abbiamo guardato*.

Interroghiamo i dati di traverso: «ci sono temi ricorrenti che il nostro codebook *non aveva previsto?*». Non giudica al posto nostro, ma illumina i confini del nostro sguardo.

L'alleanza non è solo velocità. È un secondo paio d'occhi sui nostri *punti ciechi*.

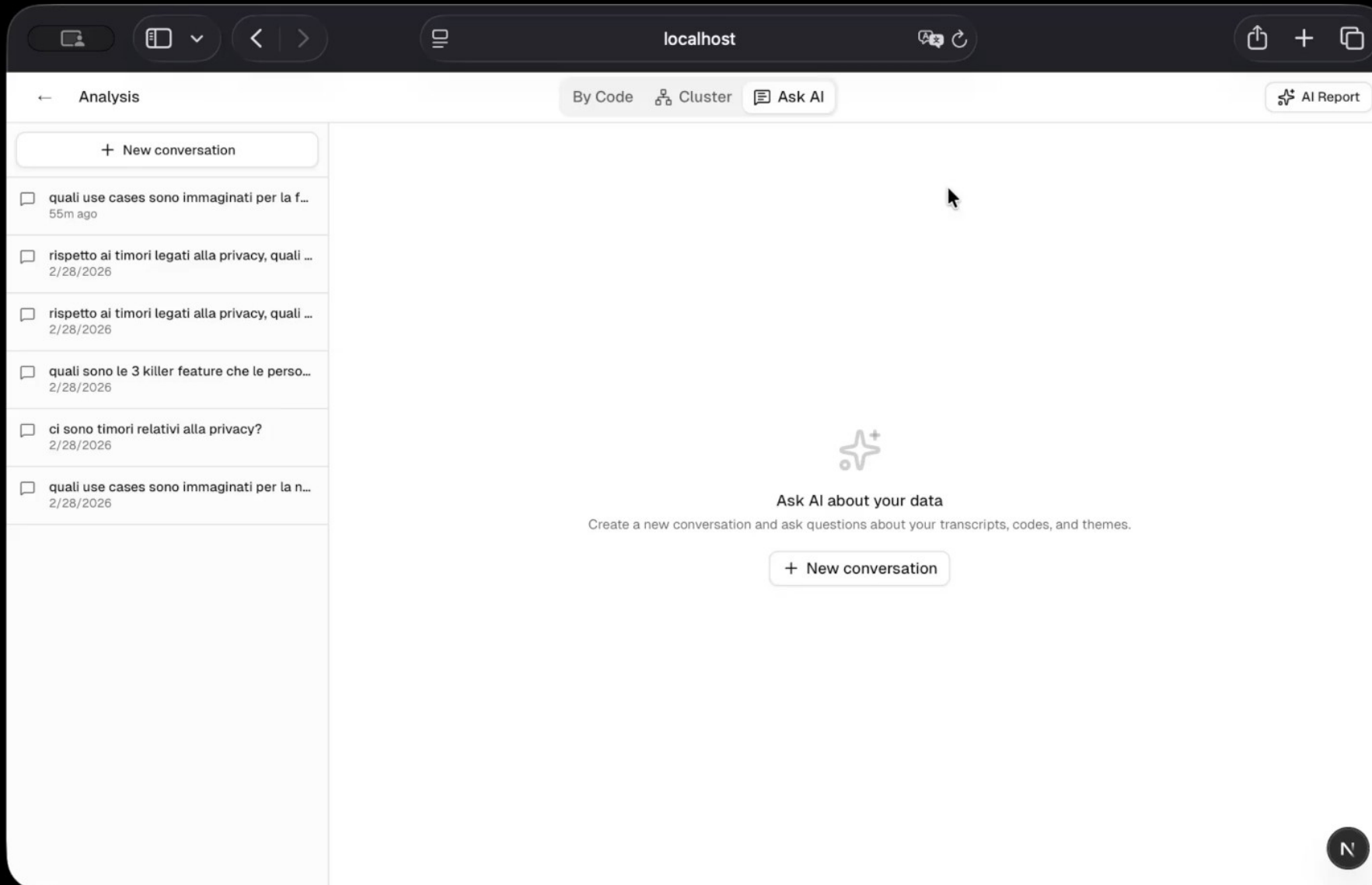
...e aspettarci risposte oneste.

Una domanda fuori scope, di proposito

«Nel corpus non c'è nulla su questo»

0 citazioni: non inventa per compiacerci

Dire «non lo so» è un risultato



epilogo

Aggiungi l'AI a un metodo, e il metodo si *riconfigura*.

Un elemento nuovo non si limita ad aggiungersi: *ridistribuisce* i ruoli. Il nostro non è sparito, si è *specializzato*.

primo ruolo · dal Patto

Il progettista.

Skill: *precisione semantica.*

Prima il mio codebook viveva nella mia testa, vago. Ora l'AI lo legge alla lettera: ogni descrizione è un confine. Più ricco è il patto, più preciso l'output. Mi ha costretto a *progettare meglio* le mie stesse categorie.

secondo ruolo • dalla Delega

Il supervisore.

Skill: *delegare senza abdicare.*

Delego il volume, trattengo il giudizio. Non mi fido alla cieca: mi fido perché posso *ispezionare il processo*. Tra il «butto tutto in Gemini» e il «faccio tutto a mano», c'è una terza via: calibrare.

terzo ruolo · dalla Conversazione

Il dubbioso.

Skill: *interrogare i propri punti ciechi.*

Uso l'AI non per confermarmi, ma per *mettermi in dubbio*: «cosa non avevo previsto?». Il sistema più rigoroso non è quello che ha sempre ragione: è quello che mi mostra dove non guardavo.

La domanda non era «l'AI può fare analisi qualitativa?». Era come *progettare* il sistema in cui lavoriamo insieme.

Alleanza *metodologica.* ■

KD1 · gratitudine

*Grazie per l'attenzione.
Ci sono domande?*

KD4 · curiosità

Luca de Bortoli

hello@lucadebort.com

Sarah Corti

sarah.corti@wearecosmico.com

