



POLITECNICO
MILANO 1863

Catalyst

Compito 2: Raffinamento e focus

Fondamenti di Human-Computer Interaction

Irusta Luis, Moscovici Nadav
Pacilli Giosia, Papini Niccolò
Santovito Chiara, Sardelli Sofia



Tabella dei contenuti

01

Introduzione

Componenti del gruppo

02

Needfinding

Nuove attività di needfinding:
interviste e focus group

03

User's needs

Processo di brainstorming
sulla selezione dei bisogni
degli utenti, personas e
scenari

04

Soluzioni

Soluzioni agli scenari

05

Conclusioni

Nome del progetto e value
proposition.



01

Introduzione

Componenti del gruppo



Il nostro team



Luis Irusta



Nadav Moscovici



Giosia Pacilli



Niccolò Papini



Chiara Santovito



Sofia Sardelli



02

Needfinding

Nuove attività di needfinding: interviste e focus group



Di nuovo tra gli utenti



Intervista

Robert, M, 26

Utente diretto

Selezionato in quanto aveva da poco venduto su Marketplace.



Focus group

GIOVANNI, M, 22 - ANDREI, M, 23 -

GIULIA, F, 18

Utenti diretti

Selezionati in quanto già abituati a scambiare oggetti usati tramite piattaforme digitali.

Analisi delle interviste

Vendita online: piattaforme e fiducia

1. Quanto tempo impiegate di solito a mettere in vendita un oggetto sulle piattaforme di scambio esistenti? Cosa renderebbe il processo più rapido o più comodo per voi?

Dalle risposte emerge che il tempo necessario è generalmente breve: la maggior parte degli utenti impiega tra 2 e 4 minuti per pubblicare un annuncio, includendo foto e breve descrizione. Alcuni suggeriscono che il processo potrebbe essere ulteriormente velocizzato se fosse possibile salvare la posizione o pubblicare più oggetti simili contemporaneamente, evitando di creare annunci separati per ciascun oggetto. Altri ritengono che il processo sia già sufficientemente rapido.

2. Sareste più propensi a utilizzare una piattaforma di questo tipo se ci fosse un sistema di rating e/o recensioni degli utenti?

Il feedback mostra opinioni contrastanti: alcuni considerano rating e recensioni utili per valutare l'affidabilità dei venditori e ridurre il rischio di truffe, mentre altri sono scettici, osservando che i sistemi di rating possono essere manipolati e non garantiscono sicurezza assoluta.

Analisi delle interviste

Vendita online: piattaforme e fiducia

3. Per evitare truffe, cosa vi darebbe la certezza assoluta che l'oggetto sia come descritto prima di completare lo scambio o l'acquisto? In base a quali criteri decidete se buttare o riutilizzare un oggetto?

Il contatto diretto con il venditore, un profilo completo e foto dettagliate sono ritenuti fondamentali per la sicurezza. Anche la possibilità di uno scambio faccia a faccia aumenta la fiducia. La qualità e la quantità delle immagini sono considerate importanti per ridurre il rischio di sorprese.

Analisi delle interviste

Buttare vs Dare una nuova vita

1. In base a quali criteri decidete se buttare o riutilizzare un oggetto?

Gli utenti tendono a riutilizzare oggetti in buone condizioni e funzionanti, donandoli a conoscenti o amici. Gli oggetti rotti o irreparabili vengono scartati senza esitazioni. La decisione si basa principalmente sulla condizione dell'oggetto e sulla possibilità di un futuro utilizzo.

2. Qual è il massimo sforzo, in termini di tempo o fatica, che sareste disposti a sostenere per riutilizzare o donare un oggetto, magari ingombrante, prima di decidere che è meglio sbarazzarsene rapidamente?

Lo sforzo dipende dal valore e dalla facilità di sistemazione dell'oggetto. Oggetti economici e facilmente sostituibili vengono scartati rapidamente, mentre quelli più costosi o riparabili vedono tentativi più lunghi di riuso o riparazione. Anche l'impegno fisico richiesto, come trasportare oggetti ingombranti, viene modulato in base alla distanza e alla logistica: se il destinatario può ritirare l'oggetto, lo sforzo richiesto è minimo; in caso contrario, si valuta caso per caso.

Analisi delle interviste

Supporto alla riparazione e assistenza

1. Se dovete riparare qualcosa, vi rivolgete subito a qualcuno o tendete prima a provare a sistemarla da soli?

Molti utenti preferiscono provare inizialmente a riparare da soli, specialmente se hanno competenze specifiche. Tuttavia, se l'oggetto richiede conoscenze tecniche particolari, alcuni si rivolgono direttamente a un professionista.

2. Vi è mai capitato di riparare qualcosa seguendo un video o un tutorial? Com'è stata l'esperienza?

L'uso di video o tutorial è diffuso e generalmente utile, soprattutto se la guida è chiara e dettagliata. Può risultare frustrante se l'oggetto deve essere riparato urgentemente e la guida non è sufficientemente chiara, ma complessivamente è visto come un supporto efficace.

3. Vi piacerebbe essere seguiti passo passo durante il processo di riparazione?

Tutti concordano che una guida passo passo renderebbe la riparazione più sicura, riducendo il rischio di errori e aumentando la fiducia nel completamento corretto dell'operazione.

Analisi delle interviste

Eventi di scambio

1. Conoscete eventi di scambio nella vostra città? Se sapeste in anticipo dove e quando si svolgono, ci andreste?

Molti utenti non conoscono eventi specifici nella loro zona ma manifestano interesse a partecipare se informati in anticipo. La possibilità di provare o scambiare oggetti, come strumenti musicali o elettrodomestici, è considerata un incentivo significativo.

2. Vi piacerebbe avere un hub dove poter vedere quando e dove si tengono questi eventi?

L'idea di un hub centralizzato è accolta positivamente, con la richiesta di filtri per tipologia di oggetti (vestiti, elettrodomestici, strumenti musicali, ecc.) per pianificare meglio la partecipazione.

Analisi delle interviste

Eventi di scambio

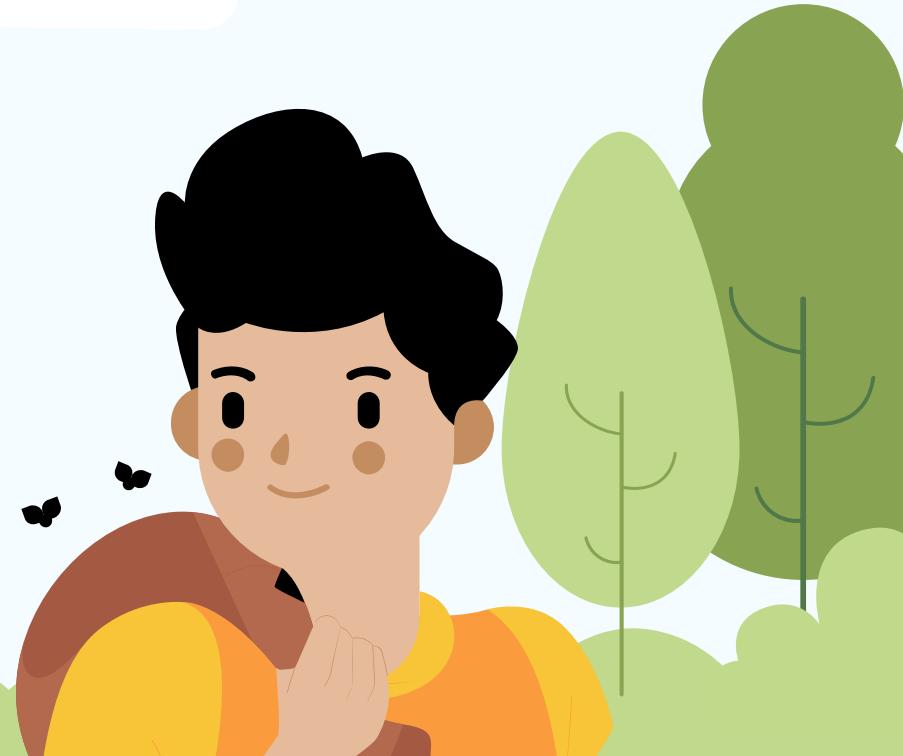
3. Se l'uso di uno strumento digitale potesse migliorare la vostra esperienza durante questi eventi fisici, in che modo vi piacerebbe che vi supportasse — ad esempio rendendola più veloce, più sicura, più sociale o più vantaggiosa, magari con un sistema di punti o ricompense?

Gli utenti vorrebbero uno strumento digitale che permetta di sapere in anticipo quali oggetti saranno disponibili e di prenotare quelli di interesse, fornendo informazioni sull'affluenza, sulla dimensione e sull'affidabilità dell'evento, oltre a mostrare la reputazione degli altri partecipanti. Allo stesso tempo, dovrebbe favorire l'interazione sociale e migliorare l'organizzazione complessiva, rendendo l'esperienza più veloce, sicura e conveniente.

03

User's needs

Processo di brainstorming sulla selezione
dei bisogni degli utenti, personas e scenari



Processo di Brainstorming



Identificazione dei bisogni

Ogni membro del gruppo ha analizzato i dati degli utenti per selezionare in autonomia i 2-3 bisogni ritenuti più significativi, condividendoli poi in un documento comune.

Avere un incentivo per farlo, sia per comodità, per risparmiare o per essere "environmentally-conscious". Di solito beni ancora funzionali e riutilizzabili sono smaltiti perché lo sforzo è maggiore del beneficio ottenuto riutilizzando.

Luis

La sicurezza è primordiale, gli utenti hanno bisogno di essere 100% sicuri di scambiare beni originali, in un ben stato. Lo scambio si deve fare senza paura di essere truffato.

Luis

Avere un "buon motivo" per farlo, oltre che il buon senso.

Chiara

Essere più consapevoli sulle opportunità locali.

Chiara

Identificazione dei bisogni

Gli utenti hanno bisogno di operare in un ambiente di scambio, digitale e non, in cui la sicurezza è l'affidabilità siano percepite chiaramente, consentendo interazioni trasparenti e basate sulla fiducia.

Sofia

Gli utenti hanno bisogno di processi di vendita, scambio o riparazione semplici e chiari, per poter agire in modo sostenibile senza che l'impegno richiesto superi il valore percepito dell'attività.

Sofia

Gli utenti hanno bisogno di poter vedere ed eventualmente prenotare gli oggetti prima dell'evento stesso.

Sofia

Trovare un modo rapido per decidere se conviene riparare, scambiare o smaltire un oggetto (in base al costo, tempo e condizioni).

Giosia

Valutare affidabilità e delle persone e qualità dell'oggetto prima di incontrarsi.

Giosia



Identificazione dei bisogni

Offrire anche l'opzione della riparazione, assistendo tramite punti appositi o guide da parte degli utenti certificati.

Niccolò

Sfruttare le iniziative esistenti, si è notata una forte volontà di socializzazione.

Niccolò

Semplificare il processo di mettere in vendita attraverso tool come AI che autocompila la descrizione del prodotto da una sola foto o simili.

Nadav

Avere una piattaforma dove si possano scambiare oggetti ingombranti, organizzando lo scambio con chiarezza e flessibilità in base alle esigenze e disponibilità di entrambe le parti.

Nadav

Focus sui bisogni

Ci siamo accorti che i bisogni emersi dall'analisi presentavano forti affinità e sovrapposizioni. Abbiamo quindi deciso di raggrupparli, consolidando le varie sfumature. Il risultato sono stati 5 bisogni fondamentali che rappresentano i macro temi principali.

Avere chiara quale sia la scelta più vantaggiosa (riparare, vendere, donare) e che renda poi quell'azione la più semplice e immediata possibile.

Avere garanzie sulla qualità degli oggetti e affidabilità dei venditori, gli serve poter ispezionare l'oggetto visivamente o fisicamente

Avere un incentivo che trasformi il riutilizzo da sacrificio a guadagno.

Semplificare al massimo i processi di decisione (riparare vs. smaltire) e di vendita/scambio/riparazione, anche tramite strumenti digitali (es. AI), per ridurre l'impegno richiesto.

Necessità di conoscere spazi collettivi e comunitari per lo scambio di oggetti ed eventualmente poter prenotare o esprimere interesse per gli oggetti prima dell'evento.



Selezione e scelta finale

Per affinare ulteriormente la selezione, siamo passati da 5 a 4 bisogni tramite una votazione, rimuovendo quello ritenuto collettivamente meno significativo.

Avere chiara quale sia la scelta più vantaggiosa (riparare, vendere, donare) e che renda poi quell'azione la più semplice e immediata possibile.

Avere garanzie sulla qualità degli oggetti e affidabilità dei venditori, gli serve poter ispezionare l'oggetto visivamente o fisicamente

Avere un incentivo che trasformi il riutilizzo da sacrificio a guadagno.

Necessità di conoscere spazi collettivi e comunitari per lo scambio di oggetti ed eventualmente poter prenotare o esprimere interesse per gli oggetti prima dell'evento.



Personas e scenari





Giulia

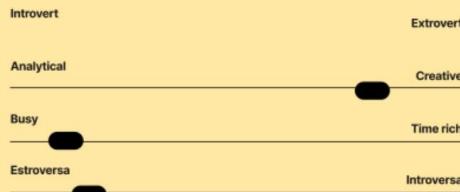
"La nuova arrivata"

- 22
- Studentessa fuorisede
- Sensibilità all'ambiente: 10/10
- Socialità: 10/10
- Gestione del tempo 4/10
- Conoscenza della città 1/10

Bio

Giulia è una studentessa di Ingegneria trasferitasi a Milano che ha dovuto traslocare al suo secondo anno. Vive in un appartamento condiviso con altri studenti e cerca di gestire al meglio spese e spazi. È sensibile ai temi della sostenibilità e interessato alle iniziative comunitarie. Utilizza spesso app per il second-hand e piattaforme social per restare aggiornato su eventi locali.

Personality



Motivations

- Desiderio di ridurre gli sprechi e favorire la circolarità.
- Interesse nel conoscere nuove persone e integrarsi nella città.
- Necessità di risparmiare e ottimizzare spazi.

Needs and expectations

- Conoscere spazi collettivi e comunitari per lo scambio.
- Poder prenotare o manifestare interesse per oggetti prima di un evento, con il giusto tempo per valutare le offerte.
- Sentirsi parte di una comunità locale sostenibile.

Frustrations

- Ha oggetti in buono stato ma non sa come ridistribuirli in modo semplice e utile.
- Non ha un'auto e non conosce i luoghi locali dedicati al baratto o al riciclo, nella nuova città
- Mancanza di uno strumento unico per connettere comunità locali e piattaforma digitale

Scenario

Giulia vive in un appartamento condiviso, in una zona residenziale non lontana dal campus. Ha traslocato al suo secondo anno di studi. Appena entrata nella nuova casa, si accorge che molti spazi sono occupati da oggetti ingombranti lasciati dal proprietario e dai precedenti inquilini: vecchi mobili, lampade, stoviglie, piccoli elettrodomestici ancora funzionanti ma inutilizzati. Giulia vorrebbe liberare spazio e, allo stesso tempo, evitare di buttare via oggetti ancora in buono stato. Prova a informarsi su come donarli o scambiarli, ma non trova facilmente spazi collettivi o comunitari dove farlo. Sui social scopre che in città esistono mercatini di baratto e iniziative di scambio, ma non sempre riesce a capire quando e dove si tengono, o se può parteciparvi. Pur essendo abituata a utilizzare piattaforme digitali per la compravendita, Giulia cerca qualcosa di più sociale e locale, che le permetta di conoscere persone, condividere esperienze e contribuire in modo sostenibile alla vita del quartiere.





Ugo

"Il custode del riuso"

- 75
- Pensionato

- Riciclaggio : 10/10
- Sensibilità all'ambiente: 10/10
- Affinità con la tecnologia: 4/10
- Praticità con la vendita/scambio: 5/10

Photo credit to: gregorimondo

Bio

Ugo è un ex lavoratore di un'azienda di riciclaggio della sua città, ormai in pensione. Ha 2 nipoti di cui uno molto bravo con la tecnologia, i suoi anni da agente ecologico gli hanno dato una grande sensibilità all'ambiente e al riciclo. Ugo è di un'altra generazione e non è molto bravo con la tecnologia rischiando spesso di fare confusione con dati e cadendo in truffe.

Personality

Introvert

Extrovert

Analytical

Creative

Busy

Time rich

Estroversa

Introversa

Motivations

- Vuole che gli oggetti trovino nuova vita con qualcuno che li utilizzerà, evitando che diventino solo materiale da riciclo.
- Preferisce donare o scambiare piuttosto che vendere, perché si sente in colpa a far pagare per oggetti usati.

Needs and expectations

- Inserire le informazioni sugli oggetti in modo semplice, veloce e senza errori.
- Avere la sicurezza che la persona con cui scambia sia affidabile e onesta.

Frustrations

- Ha difficoltà a vendere gli oggetti che non usa più, nonostante siano ancora funzionanti.
- Non è pratico con la tecnologia e questo lo mette in difficoltà.
- Ha paura di incontrare truffatori online quando cerca di scambiare oggetti.

Scenario

Ugo partecipa ogni sabato alla pulizia del parco nel suo quartiere. Durante queste attività, raccoglie spesso oggetti abbandonati ma ancora in buone condizioni: una lampada da tavolo, un vecchio ventilatore, pile di libri dimenticati. Non sopporta vedere cose ancora utili finire nella spazzatura, così le porta a casa, le ripulisce con cura e verifica che funzionino. Il suo sogno sarebbe trovare per ognuna una nuova famiglia, qualcuno che la apprezzasse davvero.

Ma quando prova a venderle o scambiarle online, si blocca. Descrivere ogni oggetto in un annuncio è complicato, e non sa mai quali dettagli inserire. Teme anche di incontrare persone inaffidabili: l'ultima volta, un ragazzo non si è presentato all'appuntamento, lasciandolo con un mobile in auto e tanta amarezza. Ugo non cerca un guadagno, ma un modo sicuro e semplice perché i suoi "salvataggi" non si fermino a metà strada.



Stefano

"L'Ottimizzatore"

- 32
- Lavoratore

- Pragmatismo: 10/10
- Alfabetizzazione digitale: 9/10
- Pazienza: 2/10
- Fiducia nei sistemi comunitari: 3/10

Bio

Stefano è un consulente digitale che lavora in smart working. La sua vita è un equilibrio calibrato di obiettivi e efficienza. È disposto a fare scelte sostenibili, ma solo se sono anche la soluzione più vantaggiosa e senza complicazioni per lui. Non ha tempo da perdere e valuta ogni azione in termini di ROI (return on investment), incluso il tempo impiegato.

Personality

Introvert

Extrovert

Analytical

Creative

Busy

Time rich

Extroversa

Introversa

Motivations

- Trasformare azioni sostenibili in un vantaggio personale concreto (economico, di tempo o di status).
- Automatizzare e ottimizzare le sue scelte quotidiane per massimizzare l'efficienza.
- Essere percepito come una persona smart e al passo con i tempi, anche nel consumo.

Needs and expectations

- Avere un sistema che premi immediatamente le sue azioni di riutilizzo.
- Poter tracciare in modo chiaro e misurabile il guadagno ottenuto (in denaro, tempo risparmiato, impatto).
- Zero attriti: niente burocrazia, niente passaggi superflui, tutto digitale e immediato.

Frustrations

- Le pratiche di riutilizzo e riciclo richiedono troppo tempo e sforzo per un ritorno poco chiaro.
- Le piattaforme esistenti sono spesso lente, poco trasparenti o richiedono interazioni sociali non desiderate.
- La sensazione di "sprecare energia" per un impatto minimo o non misurabile.

Scenario

Stefano sta sistemando il suo studio e trova una vecchia stampante che non usa più. Funziona ancora, ma per lui è solo ingombro. Buttarla gli sembra uno spreco, ma l'idea di dover cercare un centro di raccolta, prendere un appuntamento e portarla di persona lo scoraggia. Vendere su una piattaforma di usato significherebbe dover rispondere a decine di messaggi, trattare e organizzare un incontro, tutto per pochi euro. Stefano vorrebbe invece un modo per disfarsene in due click, ricevendo in cambio un buono da spendere nei suoi negozi preferiti o punti fedeltà da usare nei negozi che frequenta già. Non cerca amicizie, non cerca storie: cerca un guadagno tangibile e immediato che trasformi un gesto noioso in un'operazione smart.



04

Soluzioni

Soluzioni agli scenari



SOLUZIONI SCENARIO DI GIULIA



Permettere all'utente di orientarsi prima degli eventi, capendo cosa portare e cosa aspettarsi, per evitare passaggi a vuoto.

Giosia Chiara Sofia Luis

Supportare l'utente nel trovare e raggiungere occasioni di scambio di quartiere compatibili con i suoi tempi, riducendo trattative e incertezze.

Creare un sistema sociale che permetta di scambiare questi oggetti anche senza dover scomodarsi.

Chiara Niccolò Nadav Luis

Offrire un sistema in cui persone utilizzino i propri strumenti per aiutare altri utenti.

Permettere all'utente di sapere in anticipo cosa sarà disponibile all'evento.

Creare occasioni in ogni quartiere, facilmente raggiungibili anche senza mezzi di trasporto.

AIutare Giulia a capire facilmente quali iniziative del quartiere si adattano ai suoi tempi, spazi e interessi.

Sofia

Creare le condizioni affinché Giulia possa instaurare una conoscenza preliminare con gli altri utenti, trasformando il suo arrivo da potenziale momento di disagio a occasione di ritrovo tra persone già in confidenza.

Supporto alla creazione di eventi di scambio anche dal singolo individuo.

Niccolò Giosia

Potremmo indicarle persone interessate a determinati oggetti.

Sofia Giosia

Si deve supportare la possibilità di mettere in contatto utenti senza macchina e utenti che hanno un veicolo e che siano disposti a condividerlo per trasportare beni agli eventi di scambio.

Luis Nadav

Un programma di "mentoring", dove utenti che già hanno molta esperienza possono aiutare gli utenti nuovi, che ancora non conoscono gli eventi di scambio.

Chiara Niccolò Nadav

SOLUZIONI SCENARIO DI UGO



Supportare l'utente nel presentare gli oggetti in modo semplice e senza errori.

Giosia Nadav Chiara Niccolò Luis

Garantire uno scambio sicuro e trasparente, con identità affidabili e mediazione di soggetti/ luoghi fidati per prevenire truffe.

Fornire strumenti che semplifichino l'inserimento delle informazioni.

Architettare un sistema solido che non permetta truffe.

Sofia Niccolò Luis

Aiutare l'utente a riconoscere atteggiamenti sospetti.

Garantire che l'identità digitale corrisponda all'identità fisica.

Facilitare l'instaurazione di una comunicazione diretta e affidabile creando un ambiente protetto che permetta un confronto più ricco oltre il semplice testo, preservando al contempo la privacy.

Nadav Chiara

Supportare Ugo nel processo di catalogazione e presentazione degli oggetti, guidandolo a fornire tutte le informazioni rilevanti (come condizioni, storia e utilizzo) in modo strutturato e intuitivo.

Chiara Sofia Niccolò Luis

Gestire in modo semplice e sicuro gli oggetti recuperati.

Giosia

Sfruttare informazioni note per una pre-compilazione per facilitare l'inserimento dell'oggetto (codice a barre).

Nadav

Per evitare truffe, ci deve essere la possibilità di avere lo scambio supervisionato da un altro utente verificato dalla piattaforma.

Giosia

Si devono dettare comportamenti malintenzionati per evitare truffe (messaggi ripetitivi, prezzi irreali, o se un utente chiede dati di contatto personali).

Sofia

SOLUZIONI SCENARIO DI STEFANO



Ridurre al minimo passaggi e tempo richiesti, offrendo percorsi rapidi che evitino contrattazioni e burocrazia.

Nadav Chiara Luis

Trasformare l'azione di riuso in un vantaggio immediatamente percepibile, con riconoscimenti chiari e non ambigui.

Giosia Chiara

Instaurare un sistema di scambio automatizzato che non coinvolga fasi di contrattazione.

Sofia Niccolò

Impostare un sistema di valuta virtuale riscattabile sotto forma di valuta effettiva.

Possibilità di fare lo scambio in modo automatico, senza necessità di relazionarsi direttamente con l'acquirente.

Nadav Chiara Luis

Dare all'utente un sistema di reward e guadagno.

Giosia Nadav Sofia Niccolò Luis

Sostituire lo sforzo della rivendita con un meccanismo di ricompensa garantito.

Favorire la nascita di un circuito di valore che trasformi la donazione di oggetti in un'opportunità di guadagno sociale e personale, collegando cittadini, enti locali e attività commerciali in un ecosistema dove ogni scambio genera benefici tangibili per il donatore e valore moltiplicato per la comunità.

Giosia Chiara Sofia

Creare un sistema di raccolta punti che possa incentivare l'individuo a riciclare ricevendo in cambio premi come: buoni, sconti, biglietti.

Assisterlo con giochi e gare per far crescere la competitività individuale e per fargli associare riciclo a divertimento più che dovere.

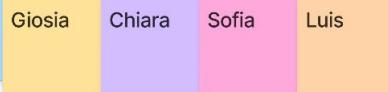
Ci deve essere la possibilità di fare lo scambio online e tutte e due parti devono rispettare i "termini di uso" digitali per non essere penalizzati.

Nel caso di disputa, ci deve essere un "mediatore digitale" che la risolva online, senza bisogno di fare incontri.

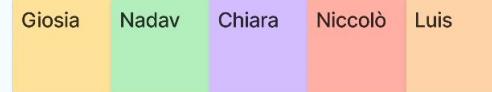
Soluzioni scelte

Questa soluzione è stata scelta tramite un sondaggio extra.

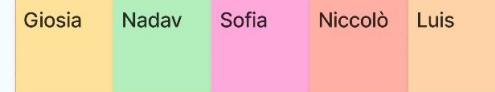
Permettere all'utente di orientarsi prima degli eventi, capendo cosa portare e cosa aspettarsi, per evitare passaggi a vuoto.



Supportare l'utente nel presentare gli oggetti in modo semplice e senza errori.



Dare all'utente un sistema di reward e guadagno.



Soluzione finale

Le soluzioni proposte mirano a rispondere in modo mirato ma complementare ai diversi bisogni degli utenti, migliorando l'esperienza complessiva di riuso e scambio sostenibile. Per Giulia è fondamentale orientarsi prima degli eventi, comprendendo cosa portare e cosa aspettarsi, così da evitare sprechi di tempo e rendere l'esperienza più accessibile e sociale. Ugo invece necessita di un supporto pratico nella gestione e presentazione degli oggetti, per ridurre errori e favorire scambi affidabili. Stefano cerca invece semplicità e vantaggio immediato, per cui un sistema di *reward* lo incentiva a partecipare trasformando un'azione noiosa in un gesto smart e utile.

- **Orientamento** per chi cerca esperienze locali e comunitarie.
- **Semplificazione** per chi gestisce e scambia oggetti.
- **Ricompensa** per chi vuole rapidità e guadagno.

05

Conclusioni

Nome del progetto e value proposition.



Nome del progetto

REE

Motivo della scelta

Abbiamo pensato a un nome che potesse racchiudere i valori principali del progetto.



Value proposition

“Recycle, Exchange, Earn!”

Grazie!

Stay tuned...

Ree is loading

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), and includes icons by [Flaticon](#), and infographics & images by [Freepik](#)

