



Relazione Greenlivery

Flavio Gezzi, Matteo Zacchino

June 13, 2023

Indice

1	Introduzione	3
1.1	Argomento del progetto	3
1.2	Analisi app competitor	3
2	Needfinding	6
2.1	Interviste	6
2.1.1	Domande	6
2.1.2	Resoconto interviste	8
2.2	Questionari	9
3	Storyboard	14
4	Prototipi	15
4.1	Paper Prototyping	15
4.2	Prototipo Versione 1	15
4.3	Prototipo Versione 2	15
5	UserTest	15
6	Expert Evaluation	15
7	Fattibilità	16

1 Introduzione

Il progetto assegnato dal docente riguarda la realizzazione di un servizio legato al cibo e all'alimentazione. Le aree di interesse principali includono:

- **Dieta:** gestione della dieta per uno stile di vita sano, ad esempio per motivi medici o personali, dieta per sportivi, gestione di ricettari, diario alimentare.
- **Green:** promozione di cambiamenti nelle abitudini alimentari per ridurre lo spreco di cibo e le risorse impiegate nella produzione, gestione intelligente di colture e allevamenti.
- **Cultura:** valorizzazione delle tradizioni alimentari, dei prodotti tipici locali, percorsi enogastronomici, slow food.
- **Aggregazione/Commercio:** servizi di ristorazione, bar, consegna della spesa o di pasti pronti.
- **Tecnologia:** tele-dining (ad esempio, aperitivi a distanza), mukbang (guardare altre persone mangiare su YouTube), stampa di cibo, ecc.

1.1 Argomento del progetto

L'obiettivo del nostro progetto, denominato "Greenlivery", è sviluppare un'app di consegna che si concentra sulla sostenibilità e combatte lo spreco alimentare. La nostra app offre la possibilità di ordinare cibo da ristoranti locali con consegne effettuate in modo ecologicamente compatibile, contribuendo così a ridurre l'impatto ambientale delle consegne. Inoltre, siamo sensibili allo spreco alimentare e miriamo a soddisfare sia i clienti che i ristoratori. I ristoranti possono utilizzare la nostra app per ridurre lo spreco alimentare, offrendo ai clienti la possibilità di acquistare una "Food Magic Box", che consente loro di acquistare porzioni di cibo in eccesso a prezzi convenienti. In questo modo, i ristoranti possono ridurre i costi e aumentare i profitti.

1.2 Confronto con app simili

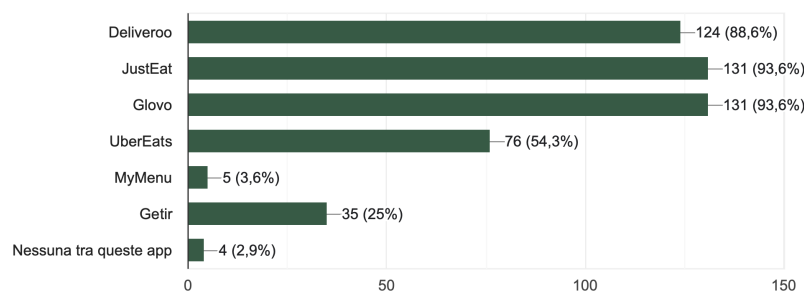
Analizzando le principali app di food delivery, è emerso che tutte posseggono sia un sito web che un'app per smartphone, ci permettono di geolocalizzare il nostro indirizzo e ci consigliano i ristoranti. Inoltre la user-experience è ottima su tutte quelle analizzate, offrono tutte un buon supporto clienti ed hanno tutte un'identità di brand definita. Per questo la nostra app dovrà avere tutte queste caratteristiche oltre alle novità che implementeremo. Tuttavia, analizzando singolarmente le peculiarità delle app, abbiamo notato che ognuna di esse ha dei punti di forza e dei punti deboli che le differenzia tra loro.

- **App n1 - JustEat:** Ha un'interfaccia intuitiva con le categorie e la ricerca in primo piano, non permette però di visualizzare il nome e la foto del rider. Non consente, inoltre, di chattare con esso o con il ristorante.
- **App n2 - Glovo:** Ha un'interfaccia divisa in macrocategorie che ci offre servizi concorrenziali, come inviare pacchi da un indirizzo all'altro o ordinare farmaci. È possibile visualizzare delle informazioni sul rider come la posizione in tempo reale e parlarci tramite live chat. Offre anche la possibilità di accumulare credito sull'app invitando degli amici ad iscriversi. È possibile inoltre recensire il ristorante, l'ordine ricevuto e il rider che lo ha consegnato.
- **App n3 - Deliveroo:** Come JustEat ci offre in homepage le varie categorie, le promozioni in corso e la ricerca dei ristoranti. Ci permette di visualizzare informazioni e posizione del rider ed ha un servizio di recensione come quello di Glovo. La peculiarità di questa app è poter aggiungere alcuni ristoranti tra i preferiti e visualizzarli facilmente tramite un pulsante in homepage. Aprendo le categorie è possibile filtrare i ristoranti in base a regimi alimentari (Vegano, senza glutine, kosher ...).
- **App n4 - UberEats:** Interfaccia intuitiva, ma con meno categorie rispetto ai concorrenti. Permette di visualizzare tutte le informazioni e la posizione del fattorino in tempo reale, consentendo di valutare non solo il ristorante e il fattorino, ma anche ogni singolo prodotto dell'ordine.

Abbiamo condotto un'analisi approfondita sulle quattro applicazioni che sono emerse come le più utilizzate tra gli utenti che hanno risposto al nostro questionario. Di seguito sono riportati i grafici che mostrano i risultati ottenuti.

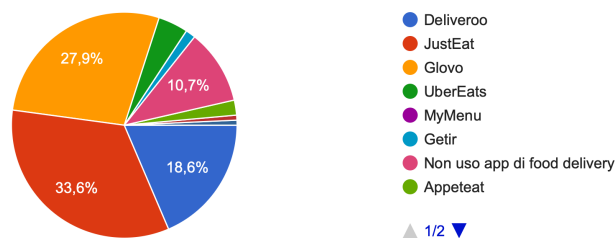
Quale app conosci tra quelle elencate?

140 risposte



Qual è l'app che utilizzi maggiormente?

140 risposte



2 Needfinding

In questa fase di sviluppo l'obiettivo è comprendere le necessità degli utenti per capire le funzionalità da implementare nell'applicazione. Per farlo abbiamo utilizzato due metodi: il questionario e le interviste.

2.1 Interviste

Sono state sviluppate due varianti delle interviste al fine di ottimizzare il processo di raccolta dati. In seguito alla somministrazione della prima versione ai partecipanti, sono stati rilevati alcuni punti critici che hanno richiesto un'ulteriore rifinitura. Pertanto, è stata elaborata una seconda versione caratterizzata da domande più chiare e facilmente comprensibili.

Le interviste sono state condotte principalmente a individui appartenenti alla cerchia accademica, tra colleghi universitari, amici e collaboratori professionali. La durata media di ciascuna intervista è stata di circa 7 minuti.

Il file con entrambe le versioni è disponibile **qui**.

2.1.1 Domande

1. *Ordini mai a domicilio?*
 - (a) Se no, perché?

Attraverso questa domanda, possiamo valutare se l'intervistato potrebbe rappresentare un potenziale utente della nostra applicazione. Siamo consapevoli del fatto che molte delle principali applicazioni concorrenti non sono in grado di fornire copertura in determinate aree o città. Nel caso in cui l'intervistato non abbia mai effettuato ordini di cibo a domicilio, chiederemo le ragioni di questa scelta.

2. *Conoscete e avete mai utilizzato un'app di food delivery?*

- (a) Quali?
- (b) Quanto spesso le usi?

Abbiamo adottato l'approccio di sondare gli intervistati per valutare la loro familiarità all'utilizzo delle applicazioni di food delivery. Questa strategia ci consente di ottenere una comprensione più accurata del livello di utilizzo e conoscenza di tali servizi, nonché di gestire in modo più efficiente le domande durante le interviste, evitando di porre quesiti a cui gli intervistati non sarebbero in grado di rispondere. Nel caso di risposte affermative, abbiamo inoltre approfondito la frequenza con cui effettuano ordini e le preferenze in termini di applicazioni specifiche.

3. *Quali funzionalità preferisci dell'app che utilizzi?*

Questa domanda è rivolta agli utenti che hanno già utilizzato almeno una volta le applicazioni di food delivery. La finalità è analizzare le funzionalità che sono state particolarmente apprezzate dagli utenti, al fine di poterle integrare nella nostra stessa applicazione.

4. *Quali potrebbero essere delle funzionalità che ti potrebbero tornare utili ma che non sono implementate?*

La presente domanda mira a raggiungere gli stessi obiettivi della precedente, ma si concentra sulla comprensione degli interessi degli utenti e sulla scoperta di funzionalità che non sono attualmente disponibili nelle applicazioni concorrenti.

5. *Ti farebbe comodo conoscere i valori nutrizionali (calorie, proteine, carboidrati, grassi) delle pietanze che ordini?*

- (a) La troveresti utile se dovessi seguire una dieta?

Attraverso questa domanda, abbiamo cercato di valutare l'interesse degli utenti per i principali valori nutrizionali di ogni piatto, anche considerando coloro che seguono particolari regimi alimentari o diete.

6. *Vista l'attuale situazione climatica globale, favoriresti un servizio di consegna a domicilio completamente Green? Se sì, perché?*

(a) Anche se questo dovesse comportare dei costi leggermente maggiori?

Con il seguente quesito abbiamo cercato di comprendere l'interesse degli utenti per un servizio di consegna a domicilio che utilizza mezzi di trasporto ecologici, anche se questo dovesse comportare dei costi maggiori.

2.1.2 Resoconto interviste

Le interviste hanno dimostrato di essere estremamente utili, poiché ci hanno consentito di comprendere l'ampia diffusione delle applicazioni di food delivery, specialmente tra i giovani che sono stati il principale gruppo intervistato. Queste interviste ci hanno permesso di identificare le funzionalità più apprezzate dagli utenti, che abbiamo successivamente integrato nella nostra applicazione. Inoltre, ci hanno fornito preziose informazioni riguardo a funzionalità ancora assenti in altre app ma che risultano di interesse per gli intervistati. Attraverso le interviste, abbiamo riscontrato che il tema dell'ecosostenibilità, rappresentato ad esempio dalle consegne "green", è ben accolto dagli intervistati. Inoltre, abbiamo notato che l'inclusione dei valori nutrizionali per ciascun pasto nell'applicazione è un'opzione gradita dalla maggioranza degli intervistati, a condizione che non comporti costi aggiuntivi.

2.2 Questionari

Abbiamo condotto un questionario che permette di raggiungere un numero di partecipanti decisamente maggiore rispetto alle interviste, per confermare se i need emersi sono verificati.

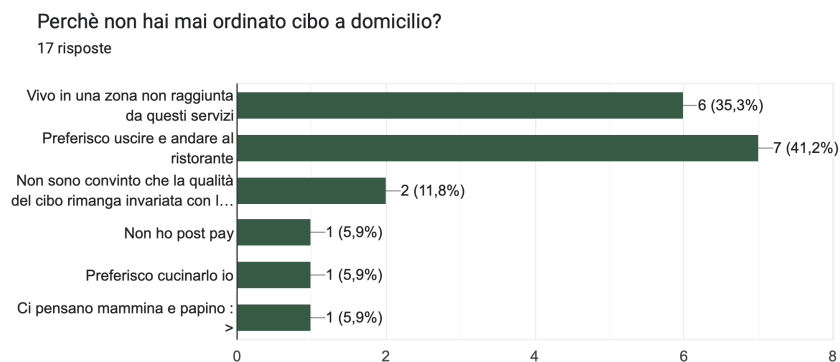
Il questionario con Google Form consente anche di visualizzare in modo più preciso le preferenze degli utenti tramite grafici significativi.

La versione 1 del questionario è disponibile **su questo sito**.

La versione 2 del questionario è disponibile **su questo sito**.

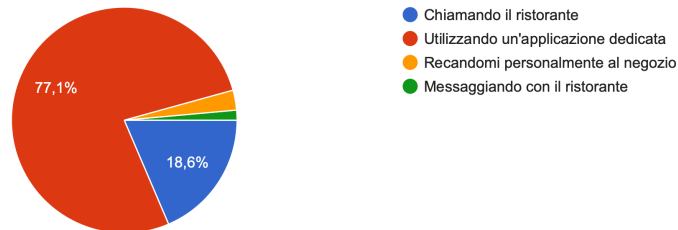
Nella seconda versione abbiamo ottenuto **158** risposte che andremo ad analizzare con l'aiuto dei grafici visualizzati su Google Moduli.

Dopo aver constatato che solo l'11% non ha mai effettuato un ordine, abbiamo indagato sul motivo, per comprendere se fosse possibile fornire un servizio che li spingesse a ordinare cibo a domicilio.



Preferisci ordinare del cibo:

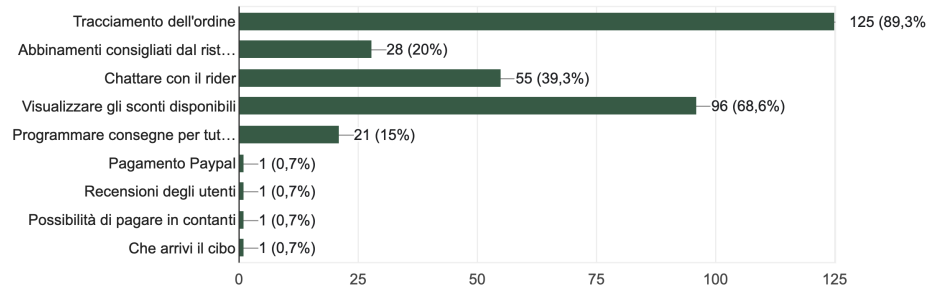
140 risposte



Abbiamo anche esaminato le risposte sulle percentuali dei mezzi di consegna per comprendere quanti utenti utilizzano le app per il food delivery.

Quali funzionalità ritieni siano fondamentali in un'app di delivery?

140 risposte

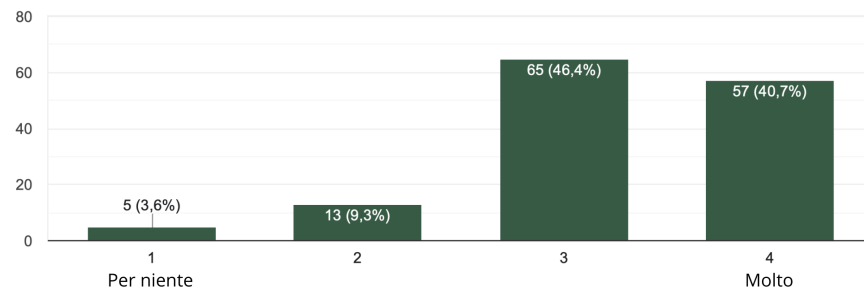


In base alle risposte raccolte, identifichiamo quali sono le caratteristiche che catturano immediatamente l'attenzione degli utenti.

- Tracciamento dell'ordine;
- Abbinamenti consigliati dal ristorante;
- Chattare con il rider;
- Visualizzare gli sconti disponibili;

Quanto le recensioni influiscono sulla scelta del ristorante?

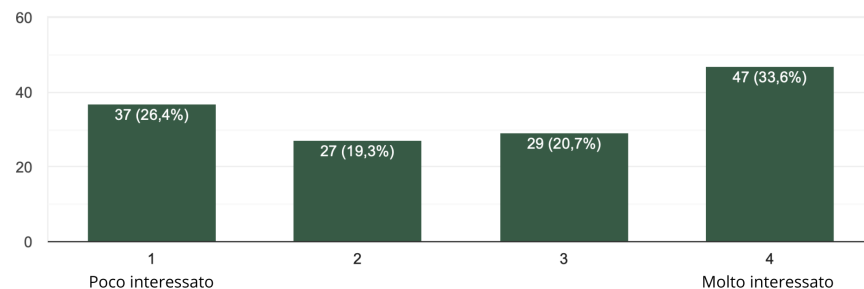
140 risposte



Abbiamo posto questa domanda dopo una minuziosa analisi dei concorrenti. Volevamo valutare l'impatto delle recensioni sulla scelta di un ristorante e determinare se fosse opportuno implementare un sistema di recensioni semplice o approfondito come quello di UberEats.

Ti piacerebbe sapere i valori nutrizionali (calorie, grassi, carboidrati, proteine) dei piatti che ordini?

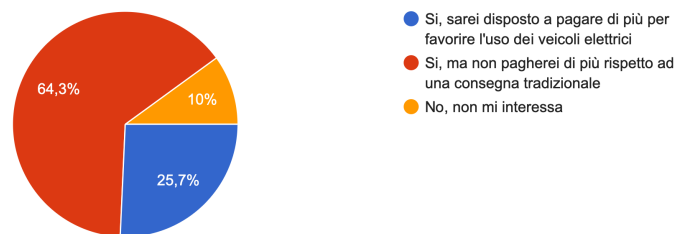
140 risposte



L'idea del controllo dei valori nutrizionali è emersa dalle interviste, essendo una funzionalità innovativa abbiamo inserito questa domanda nel questionario. È evidente che la maggioranza gradirebbe questa funzione, per questo è stata implementata nel prototipo.

Vista l'attuale situazione climatica globale, favoriresti un servizio di consegna a domicilio completamente Green?

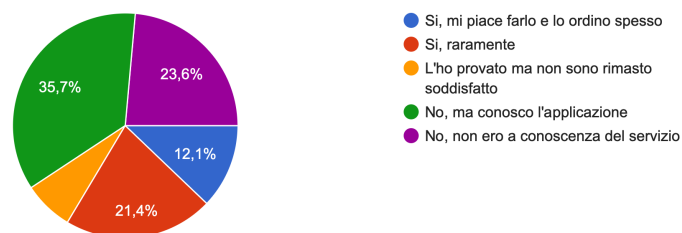
140 risposte



Nelle interviste questa è stata la domanda più controversa e con più equilibrio tra i favorevoli e i contrari. Con il questionario ci siamo resi conto che questa idea non poteva essere implementata poichè solo il 25% sarebbe disposto a pagare un sovrapprezzo.

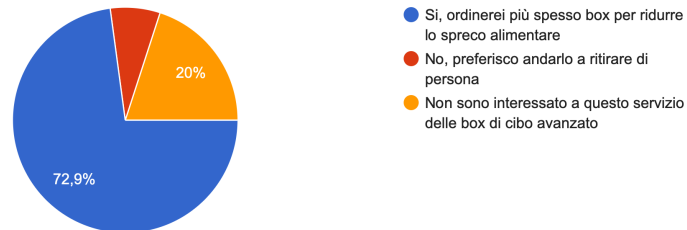
Hai mai ordinato Food Magic Box di cibo avanzato ai ristoranti tramite app come "Too Good To Go"?

140 risposte



Vorresti un servizio di delivery per queste box di cibo?

140 risposte



Abbiamo scoperto che uno degli intervistati aveva l'idea di implementare le food magic box, il surplus invenduto del ristorante a prezzo scontato. I risultati mostrano che questa soluzione per ridurre lo spreco alimentare non è diffusa. Dopo aver esaminato la concorrenza, "Too Good To Go", abbiamo scoperto che non offre la consegna a domicilio. I risultati dei questionari hanno mostrato che se fosse disponibile questo servizio, la maggioranza lo utilizzerebbe.

Need

Dopo aver analizzato i risultati ottenuti dal questionario abbiamo riscontrato i seguenti need:

1. Risoluzione eventuali disguidi alla consegna.
2. Combattere lo spreco alimentare.
3. Visualizzazione in tempo reale della posizione del Rider.
4. Avere la possibilità di recensire sia il ristorante che la singola pietanza.
5. Avere a disposizione tutti i principali metodi di pagamento.
6. Avere a disposizione un filtro per i *valori nutrizionali*.

3 Storyboard

Le seguenti storyboard illustrano le principali task che sono state individuate:

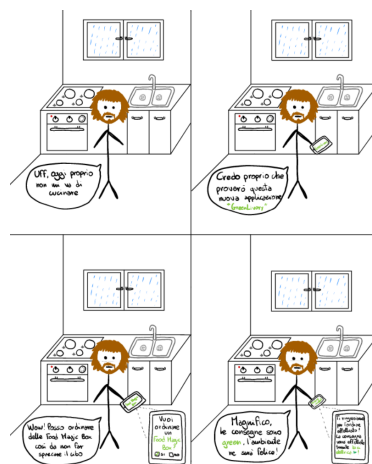


Figure 1: Effettuare un ordine



Figure 2: Usufruire dei servizi per avere una consegna precisa



Figure 3: Fornire valutazione ristorante e pietanza

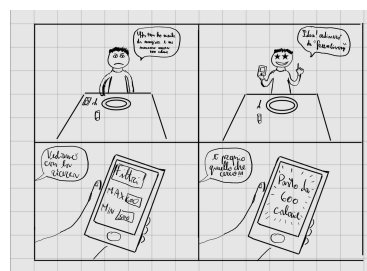


Figure 4: Usufruire del segnalcalorie se si segue una dieta

4 Prototipi

Ciascun task è stato testato da un gruppo di 4-5 persone e l'approccio al prototyping è stato di tipo evolutivo. Ad ogni iterazione, vengono proposte modifiche al fine di migliorare il prototipo e risolvere i problemi evidenziati nella versione precedente.

4.1 Paper Prototyping

Abbiamo creato tramite Figma-Jam una bozza del prototipo disegnando le schermate principali che successivamente abbiamo implementato.

Per visualizzare il paper prototyping **clicca qui**.

4.2 Prototipo Versione 1

La prima versione del prototipo presentava delle criticità di usabilità che sono state risolte nella versione 2.

Per visualizzare la versione 1 del prototipo **clicca qui**.

4.3 Prototipo Versione 2

Dopo aver esaminato gli User Test della prima versione abbiamo trovato e corretto gli errori di collegamento tra le schermate.

Per visualizzare la versione finale del prototipo **clicca qui**.

5 UserTest

Dopo aver terminato ciascuna versione del prototyping abbiamo effettuato un test di usabilità con diverse persone. Il link per visualizzare tutti gli User Test è disponibile **qui**.

6 Expert Evaluation

Abbiamo successivamente effettuato un Expert Evaluation per testare l'usabilità del prototipo. Il link per visualizzarlo è disponibile **qui**.

7 Fattibilità

Abbiamo analizzato la fattibilità del progetto e abbiamo scoperto che è possibile realizzarlo. Abbiamo individuato i seguenti punti:

1. GPS - Utile per localizzare l'utente e fornire i ristoranti nelle vicinanze e visualizzare lo stato di consegna in tempo reale. Questo è possibile tramite il servizio di geolocalizzazione integrato nello smartphone.
2. Database - Per immagazzinare i dati di login degli utenti, i ristoranti e tutti i prodotti. È facilmente implementabile e gestibile tramite un comune DBMS.
3. Server - Per gestire le connessioni tra i client e l'applicazione, per gestire la messaggistica istantanea tra utente e ristorante/help center/rider.
4. Algoritmo - Per mostrare nella homepage i ristoranti più vicini all'utente in maniera ordinata e calcolare i prodotti più venduti di ogni ristorante partner così da inserirli nella categoria 'popolari'.
5. Sviluppare l'applicazione in linguaggio Swift essendo stata ideata per dispositivi IOS.
6. Utilizzare un servizio di call center per fornire assistenza ai clienti.