

# Capitolo 1

## Ricerca Etnografica

### 1.1 Segmentazione

Una piattaforma di gioco come Gioco.it non riguarda le esigenze primarie di un bambino, potremmo quindi identificarlo nel penultimo livello della piramide di Maslow: Stima del gruppo e auto-attualizzazione. Lo possiamo considerare come un momento di divertimento e di sfida in modo che possa permettere all'utente di qualunque età di giocare alla piattaforma in modo sicuro, indipendentemente dall'età, specifiche del computer e interessi, poichè contiene una vastissima gamma di giochi. Il sito, può essere usato, oltre che per uno scopo ludico, per allenare le proprie capacità di problem solving, la creatività e per apprendere nuove nozioni su tantissimi temi.

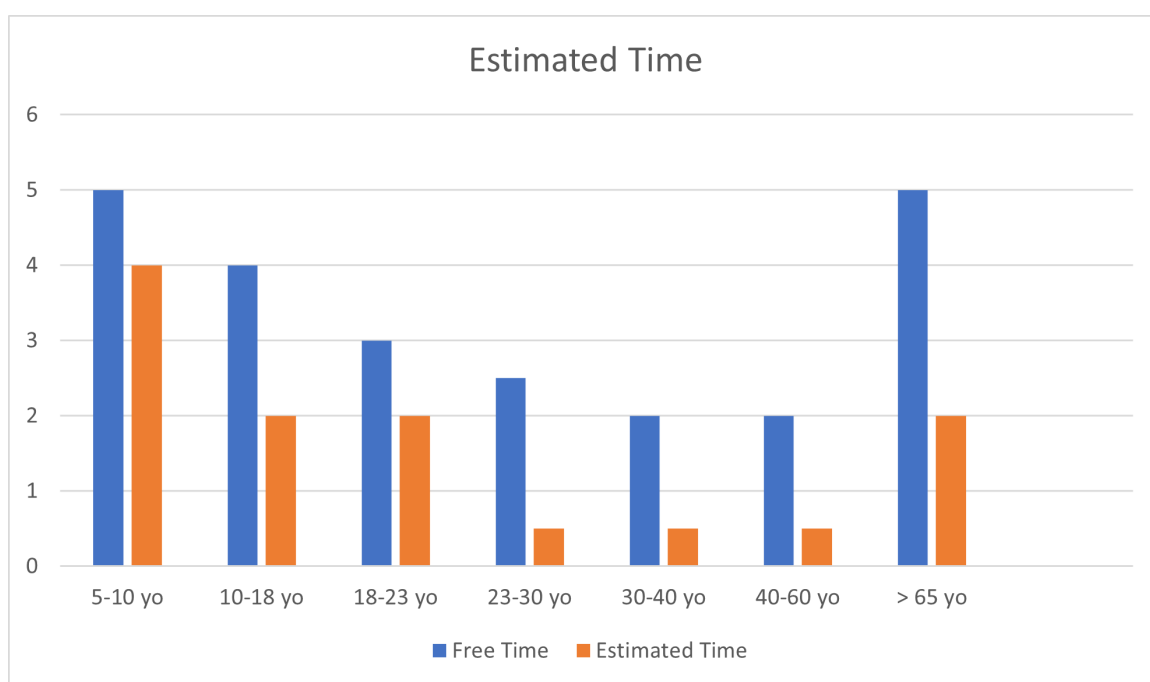
#### 1.1.1 Segmentazione Demografica

Non esiste una specifica distinzione a priori tra soggetti per un gruppo demografico maschile o femminile poichè il sito si rivolge ad entrambi i sessi. Cercheremo tuttavia però di distinguere gli utilizzatori attraverso la loro età:

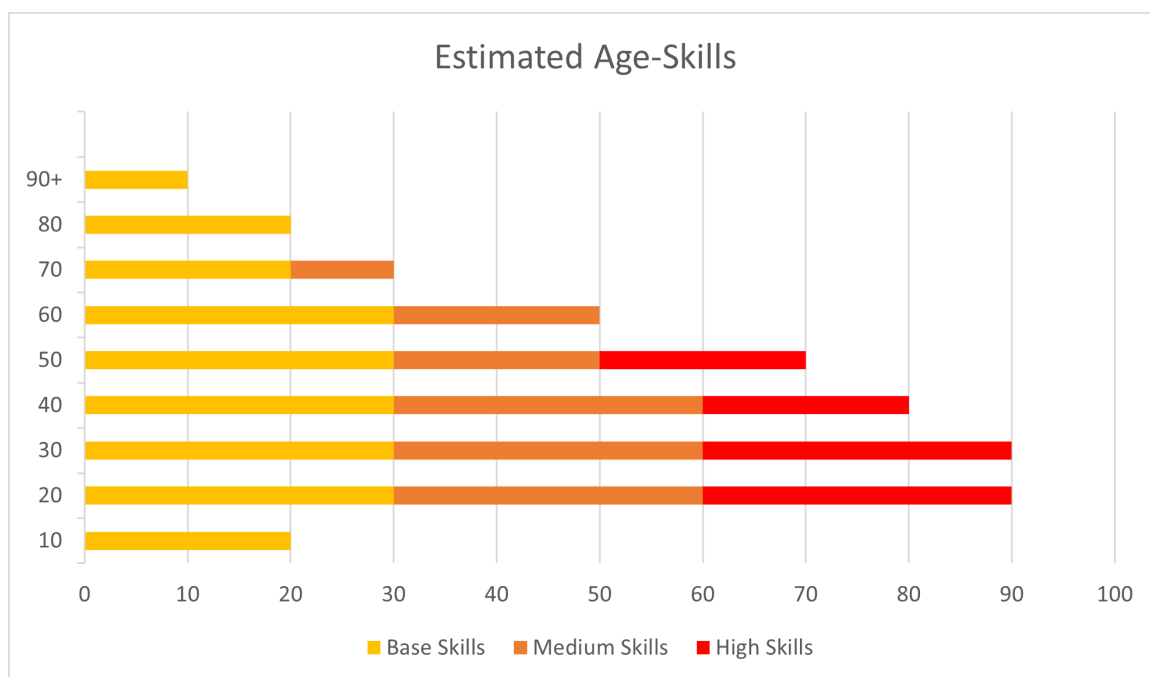
- Bambini (4-12): primi approcci ad un computer, potrebbero essere interessati anche a giochi di tipo educativo
- Adolescenti (12-18): il sito può essere utilizzato soprattutto nel tempo libero da ragazzi che utilizzano un computer, spesso durante le pause dallo studio.
- Adulti (18 +): i genitori sono target del sito come "Supervisor" dei figli di età più piccola che necessitano di supporto al computer. Inoltre sono responsabili dei tempi di utilizzo e delle scelte di giochi dei loro bambini. Non è escluso un utilizzo anche di questo segmento di utenti

come utilizzatori poichè sono presenti sul sito molti giochi che non hanno limiti di età e sono degli ottimi passatempi anche per soggetti adulti.

Illustriamo attraverso il seguente grafico alcune considerazioni intuitive tra il rapporto di età di un utente, il tempo libero che un individuo possiede e il tempo di utilizzo del nostro servizio. È una stima indicativa per evidenziare il target di utenti più adatto su cui focalizzarci. Assumiamo che la fascia 5-10/10-18 sia quella con maggior tempo libero a disposizione e con predisposizione tale da utilizzare il nostro servizio, la fascia di mezzo (30-60) è quella con minor tempo libero, di conseguenza, con il minor tempo di utilizzo ed infine la fascia over 65 il tempo libero aumenta ma questo non influisce sul tempo di utilizzo di una piattaforma di giochi online, che resta veramente ridotto e spesso limitato ove possibile al controllo di utilizzo di figli e nipoti.



Nel prossimo grafico invece mostreremo una stima delle competenze in ambito informatico in base alle differenti fasce d'età, distinguendo le 'Competenze' tra base (accendere/spegnere un computer, navigare nel desktop, controllare la mail), medie (scaricare applicazioni, utilizzare un word processor e fogli di calcolo) e alte (ottima familiarità con l'utilizzo dei computer).



Intuitivamente possiamo capire che le persone tra 20-40 anni possiedono in media più competenze e abilità nell'utilizzo dei computer mentre troviamo più difficoltà nelle due fasce estreme di età (troppo piccoli o troppo anziani).

### 1.1.2 Segmentazione Psicografica

Non ci sono dei veri e propri tratti psicografici distintivi che possono caratterizzare l'utilizzo o meno del sito. Risulta però, chiaro ammettere come bambini e ragazzi che preferiscano rimanere a casa e siano più introversi passano molto più tempo al computer e di conseguenza su Gioco.it rispetto a bambini e ragazzi che preferiscono attività motoria o attività all'aperto. Non avendo una segmentazione demografica netta l'interfaccia dovrà conciliare i gruppi di età degli utenti di diverse età proponendo descrizioni, giudizi di altri utenti in modo da rendere il gruppo di utenti sempre più ampio (fattore molto utile per quanto riguarda la possibilità del multiplayer) e la possibilità di sfruttare l'effetto *rich-get-richer*.

### 1.1.3 Segmenti Target

Identifichiamo così possibili segmenti target:

- Bambini (3-12 anni): soggetti che non sono in grado da soli di utilizzare al meglio un computer e che utilizzerebbero il sito principalmente per giocare, divertirsi e imparare accompagnati da un genitore.
- Adolescenti (12-18 anni): soggetti che utilizzano autonomamente il sito per giocare e divertirsi durante il loro tempo libero.
- Adulti (18+ anni): soggetti che utilizzano il sito principalmente come supervisor per soggetti più piccoli (figli o fratelli minori), preoccupandosi delle loro scelte e aiutandoli nei task da effettuare. Rimane comunque la possibilità che possano utilizzare il sito come fruitori di contenuto per divertirsi e passare del tempo.

Nonostante sia bambini che adolescenti possano essere potenziali clienti target, ci aspettiamo un'affluenza maggiore da parte di bambini.

## 1.2 Ricerca Utenti

La nostra ricerca sugli utenti consiste in interviste con campioni di utenti scelti dai nostri dati demografici.

In questa sezione il nostro obiettivo è determinare:

- Se i segmenti provvisori della sezione precedente rispondono bene all'idea alla base del nostro e costituiscono un buon pubblico di destinazione
- Evidenziare le principali aspettative degli utenti target per quanto riguarda l'utilizzo della piattaforma

### 1.2.1 Interviste

Descriviamo la nostra ipotetica piattaforma ai nostri intervistati e poniamo loro una serie di domande riguardanti l'argomento:

1. Hai buona familiarità con l'utilizzo dei computer e dei sistemi informatici?
2. Hai mai giocato su internet in una piattaforma di giochi online?
3. Pensi che vorrai utilizzare il servizio?  
In caso affermativo
  - (a) Quando pensi che potresti utilizzare il servizio?  
In caso negativo:

- (b) Come mai?
  - (c) Chi pensi possa essere più adeguato ad utilizzare questo servizio?
4. Quali pensi possano essere i vantaggi più significativi di questo servizio?
  5. Quali pensi possano essere gli svantaggi di questo servizio?
  6. Pensi che ci possa essere qualche preoccupazione nell'utilizzo della piattaforma da utenti minorenni?

### **1.2.2 Metodo di indagine**

Tutte le interviste sono state svolte di persona direttamente da noi, in qualità di membri del team di design. Il colloquio è stato assolutamente informale per mettere gli intervistati più a loro agio possibile.

### **1.2.3 Risultati**

#### **Intervistato A**

**Nome:** Sofia

**Età:** 36

**Professione:** Impiegata

1. Buona familiarità con l'utilizzo degli strumenti informatici dovuto ad un forte utilizzo in ambito lavorativo. Lavora tutti i giorni al pc ed utilizza principalmente strumenti e programmi di produttività.
2. Sì, ha giocato spesso su internet (soprattutto ai giochi presenti su Facebook) e vede spesso i suoi figli (6 e 12 anni) giocare.
3. Probabilmente sì, per riempire tempo libero oppure per far giocare i figli con scopi educativi.
4. Il principale vantaggio è il fatto che i bambini possano apprendere divertendosi.
5. Il principale svantaggio è legato al grado di dipendenza che i bambini possano manifestare in relazione ad una piattaforma come questa.
6. No, serve però un'attenzione da parte dei genitori per fare in modo che i filtri non vengano ignorati e aggirati dai bambini.

Note: Di solito per cercare questo tipo di giochi guarda i primi risultati delle ricerche su Google

---

**Intervistato B**

**Nome:** Gianni

**Età:** 63

**Professione:** Libero Professionista

1. Scarsa conoscenza dei sistemi informatici, usa il telefono per rispondere a chiamate di lavoro.
  2. Non ha mai giocato sui giochi di piattaforma online però ha visto i suoi figli (15 e 23 anni) giocarci. Molto raramente ha aiutato i suoi figli nell'utilizzo, lascia questo compito a sua moglie.
  3. Non crede ci giocherebbe date le competenze informatiche limitate, ha un computer a casa ma viene usato principalmente da sua moglie e i suoi figli.  
Pensa che sarebbe più adeguato un pubblico più giovane che abbia maggior conoscenza dei sistemi informatici.
  4. Il fatto che i giochi siano gratuiti e liberamente accessibili.
  5. Il più grande svantaggio potrebbe essere che molte recensioni possano essere false per aumentare la visibilità di un determinato gioco.
  6. Potrebbero esserci delle preoccupazioni legate al tempo di utilizzo da parte dei bambini di queste piattaforme.
- 

**Intervistato C**

**Nome:** Fabrizio

**Età:** 38

**Professione:** Operaio

1. Limitata conoscenza de computer, utilizza solo lo smartphone per chiamare, mandare messaggi e navigare sui social network
2. Sì, sui giochi online dei social network quale Facebook per sfidare i suoi amici.
3. Gli piacerebbe prendere dimestichezza con i computer, in caso contrario potrebbe provare a far giocare il figlio (8 anni) se avesse la sicurezza di giocare in un ambiente "sicuro".

4. Pensa che il vantaggio principale sia avere per ogni gioco una descrizione e una valutazione fornita da altri utenti, che possano quindi darne un primo feedback sulla qualità.
  5. Crede che il principale svantaggio sia legato al controllo, e al fatto che i propri figli possano giocare a giochi non adatti alla loro età.
  6. Non crede, dato che pensa che le recensioni di altri utenti possano difficilmente essere surreali.
- 

#### **Intervistato D**

**Nome:** Sara

**Età:** 23

**Professione:** Studentessa universitaria

1. Buone competenze digitali dovuto ad un assiduo utilizzo in università e a casa.
  2. Sì, diverse volte soprattutto quando è in pausa dallo studio. Ha anche dichiarato di aver in passato utilizzato direttamente il sito Gioco.it quando aveva tra i 13 ed i 16 anni. Inoltre, essendo Sara una babysitter afferma di aver fatto usare il sito Gioco.it alle bambine che accudisce, per trovare qualche momento in più per rivedere gli appunti delle lezioni.
  3. Sì, però solo nei momenti liberi (pausa studio o noia) se il suo computer fosse già acceso. Afferma che non accenderebbe mai il computer per utilizzare la piattaforma.
  4. Il fatto che sia accessibile da più dispositivi e non servono requisiti e competenze avanzate può essere un punto favorevole.
  5. Crede che il sito sia troppo ricco di giochi, alcuni copie di altri.
  6. Crede che possano esserci problemi poiché l'attuale filtro per i giochi accessibili dai maggiorenni è facilmente aggirabile.
- 

#### **Intervistato E**

**Nome:** Lucia

**Età:** 44

**Professione:** Insegnante delle elementari

1. Buona familiarità con l'uso dei computer dovuto ad un uso quotidiano durante l'orario scolastico e al di fuori di esso per uso personale.
  2. Non ha mai giocato su questo tipo di piattaforme ma potrebbe essere utile da far giocare agli studenti magari per giochi a scopo educativo e durante l'ora di laboratorio di informatica.
  3. Userebbe il servizio nel suo tempo libero per fare esperienza, testarlo per farne poi un uso didattico a scuola.
  4. Il vantaggio principale è la presenza di giochi educativi.
  5. Il fatto che non si possa stilare un ranking tra un determinato gruppo di utenti, che le permetterebbe di creare "competizioni" nella classe.
  6. Non crede che l'utilizzo di questo servizio da parte di studenti minorenni controllati da un adulto possano destare preoccupazioni. Diverso è il suo punto di vista se non ci fosse un controllo adulto.
- 

**Intervistato F**

**Nome:** Leonardo

**Età:** 62

**Professione:** Ex Militare in Pensione

1. Ha una conoscenza sufficiente dei sistemi informatici. Sa utilizzare la mail, fa ricerche sul web ed è iscritto ai principali social media per restare in contatto e vedere gli aggiornamenti dei suoi figli, trasferiti al Nord Italia.
2. Utilizza raramente Gioco.it assieme alle sue nipotine quando si fermano a casa sua in vacanza.
3. Dichiaro che personalmente non utilizzerebbe mai una piattaforma del genere e preferirebbe fare, anche con le sue nipotine, attività più manuali. Dichiaro però che cede volentieri all'utilizzo del sito quando le sue nipotine glielo chiedono con dolcezza.
4. Crede che il principale vantaggio sia la grande quantità di giochi.
5. E' spaventato dal fatto che le sue nipotine possano passare troppo tempo davanti ad uno schermo, piuttosto che fare attività più manuali come la pasta fatta in casa.
6. E' molto preoccupato dal fatto che utilizzando il sito abbia visto che siano presenti anche giochi non adatti a bambini, come Slot Machine e giochi violenti.



## 1.2.4 Conclusioni

Notiamo che le interviste hanno confermato la validità dei nostri dati demografici e psicografici, poichè la maggior parte degli intervistati hanno espresso interesse nell'uso del servizio o un interessamento allo stesso. Inoltre, da queste interviste possiamo risaltare una lista di casi d'uso provvisori che ci mettono in evidenza il 'perchè' un utente debba utilizzare il nostro servizio, e troviamo:

- Motivi di svago e distrazione
- Motivi Educativi

Abbiamo focalizzato la nostra attenzione su utenti target del servizio, riferendoci per lo più a genitori o educatori. Da un'osservazione delle interviste degli utenti abbiamo notato inoltre che:

- Un gioco deve essere ben descritto, avere delle chiare immagini esemplificative e avere delle recensioni veritiere.
- La schermata deve essere intuitiva, l'utente usa il servizio e gioca per un periodo limitato di tempo; deve essere invogliato a scegliere il miglior gioco nel minor tempo possibile.
- Di solito i genitori che accompagnano i figli nel gioco non sono abili nell'uso dei computer, bisogna quindi semplificare l'utilizzo del sito.
- Molti soggetti si dicono preoccupati della presenza di giochi non adatti all'età dei loro bambini.
- I genitori non vogliono che il sito possa creare una sorta di dipendenza nei bambini e preferiscono che il tempo di utilizzo resti limitato.

## Altre Idee

Dalle interviste, tuttavia, sono venute fuori particolari funzionalità che potrebbero essere aggiunte in futuro:

- Avere una sezione contenenti i giochi più utilizzati e in base alla valutazione degli utenti
- Limitare il tempo di gioco di un utente minorenne sotto la supervisione di un genitore
- Dare informazioni agli utenti sulle caratteristiche di un gioco prima che l'utente lo apra (es. il gioco contiene violenza, armi)