

StudentCare Network

[Sito](#) | [Github](#)

Andrea Rubagotti
Maria Concetta Santagata
Maria Rita Sartini
Tommaso Testa
Kevin Wang
Marco Zuccoli

INTRODUZIONE

Componenti del gruppo

Il gruppo di lavoro che si è occupato della raccolta e dell'analisi dei dati riportati è composto da studenti del Politecnico di Milano, frequentanti il corso di **Human-Computer Interaction**. I membri del gruppo sono Andrea Rubagotti, Maria Concetta Santagata, Maria Rita Sartini, Tommaso Testa, Kevin Wang e Marco Zuccoli. Tutti i membri hanno avuto partecipazione attiva all'interno delle attività di raccolta e analisi secondo modalità che saranno illustrate in seguito.

Subject

L'oggetto della nostra ricerca si concentra sulle difficoltà incontrate dagli studenti del Politecnico di Milano relativamente all'acquisizione di informazioni legate alla vita Universitaria. Nello sviluppo del seguente progetto analizzeremo le suddette difficoltà ponendo l'accento sull'importanza di superarle per garantire una vita accademica più gratificante.

L'idea di studiare e migliorare tale ambito è stata da subito ben accolta poiché rappresenta una difficoltà comune a tutti i componenti del gruppo ed una tematica con un ampio margine di miglioramento.

METODOLOGIA

Intervistati

I partecipanti selezionati come utenti diretti sono stati suddivisi in quattro categorie:

- Futuri Iscritti
- Matricole
- Studenti (Secondo anno)
- Laureandi

Questa suddivisione, in funzione delle similitudini e differenze fra gli utenti, garantisce punti di vista generali sulle carenze del sistema informativo del Politecnico, ed è in linea con la fascia d'età target individuata (**18-25 anni**).

Sono state individuate inoltre alcune categorie di utenti estremi:

- Rappresentanti o persone coinvolte nell'attività delle liste studentesche, intervistati come **domain experts** poiché considerati punti di riferimento nel contesto informativo universitario.

Altri **domain experts** individuati sono stati:

- Personale della segreteria
- Professori

che, essendo utenti con una conoscenza globale del “sistema Politecnico”, sono in grado di fornire punti di vista dettagliati del sistema informativo e mettere in evidenza eventuali problematiche altrimenti invisibili agli utenti finali.

Modalità Interviste

Per condurre le nostre indagini abbiamo scelto una modalità “dal vivo”, registrando il video e l'audio dell'intervista (dopo aver ottenuto opportuno consenso da parte dell'utente). Lo spazio predisposto per le interviste è stato quello del Politecnico di Milano, contesto familiare e confortevole per i soggetti coinvolti. La durata media per le interviste è stata di 30 minuti, dettaglio che ha evitato di appesantire il soggetto intervistato. Le domande poste hanno avuto l'obiettivo di indagare sull'accessibilità e sull'efficacia degli strumenti utilizzati dagli studenti, con focus particolare sulle loro esperienze personali e sulle eventuali difficoltà incontrate nel reperire informazioni relative al loro percorso accademico.

Ruoli

Nel contesto dell'intervista i vari ruoli ricoperti sono stati i seguenti:

INTERVISTATORE/ICE:

- Tommaso Testa
- Maria Rita Sartini

SUPPORTO AUDIOVISIVO:

- Marco Zuccoli
- Maria Concetta Santagata

TRASCRITTORE/ICE:

- Kevin Wang
- Andrea Rubagotti

RISULTATI

Di seguito è riportato un riassunto delle principali tematiche emerse ed una loro descrizione.

SERVIZI ONLINE - CIT: [“L'utilizzo dei Servizi Online risulta macchinoso, principalmente a causa della grafica vecchio stile e della presentazione prettamente testuale, Sarebbe il caso di sistemarlo e renderlo più agevole.”](#)

La maggior parte degli utenti riporta problemi riguardo la sessione di lavoro, che scade troppo velocemente. Le matricole espongono lamentele riguardanti la lunghezza nella procedura di accesso mediante SPID.

Un altro aspetto negativo è rappresentato dall'interfaccia datata ed esclusivamente testuale, che risulta poco user-friendly, questo causa una notevole serie di difficoltà da parte dell'utente:

- Inserimento della fascia **ISEE** di appartenenza per ottenere agevolazioni economiche
- Ricerca **orario** e **aule** delle lezioni
- **Cambio di facoltà/contesto** da architettura ad ingegneria e viceversa
- **Ricerca** del servizio desiderato: nella barra di ricerca i termini da utilizzare sono esclusivamente quelli presenti nel sito stesso, la ricerca non andrà a buon fine se si utilizzano sinonimi

POLIMI APP - CIT: [“La maggior parte delle volte l'app ti reindirizza ai servizi online.”](#)

Si riscontrano problematiche già a partire dall'**accesso**: la sessione di login termina troppo rapidamente, e obbliga quindi a ripetere numerose volte l'autenticazione mediante SPID.

La schermata home risulta eccessivamente carica di contenuti (simile a quella dei Servizi Online) e di conseguenza poco fruibile dall'utente. Questo causa problemi di inefficienza nell'acquisizione delle informazioni volute.

Un rappresentante suggerisce di **snellire le schermate** e di aggiungere alcune funzionalità finalizzate alla ricerca di aule e spazi studio, al fine di migliorare l'esperienza utente.

SEGRETERIA - CIT: [“Ho mandato una mail in segreteria 3 anni fa e sto ancora aspettando una risposta.”](#)

Gli utenti riportano una problematica comune inerente ai lunghi **tempi di attesa**, in quanto le richieste degli studenti hanno un picco considerevole in alcuni periodi dell'anno accademico (ad esempio durante la presentazione del piano di studi o alla data di scadenza della consegna del documento per le soglie ISEE).

Viene inoltre riscontrata una grave inefficienza della chat per interagire con la segreteria. Spesso, infatti, tale piattaforma non permette una comunicazione efficace e una descrizione esaustiva del problema. Lo studente è dunque obbligato a ricorrere all'invio di e-mail, le quali richiedono tempi elevati di risposta, provocando disagi agli utenti finali.

EMAIL - CIT: [“Ci sono giorni in cui non arrivano mail e giorni in cui ne arrivano dieci. Bisognerebbe organizzare meglio il programma delle newsletter.”](#)

Gli studenti notificano una scarsa efficienza nella comunicazione ateneo-studente tramite posta elettronica. Le mail vengono spedite senza tenere in considerazione il campo di studi degli utenti e i loro interessi personali. Spesso i messaggi risultano inoltre eccessivamente prolissi, scoraggiando lo studente alla lettura della comunicazione stessa.

Un rappresentante propone come canale di comunicazione alternativo l'utilizzo dei **social-network**, più facilmente fruibili dalla maggioranza degli utenti. Egli fornisce come esempio la pagina Instagram ufficiale del Politecnico.

SITO DEL POLI - CIT: *“è ostico, spesso è difficile trovare ciò che si sta cercando, ma una volta compresa la sua “mappa”, risulta fattibile trovare le informazioni.”*

Dai dati raccolti emerge come il problema principale del sito del poli, sottolineato in modo trasversale da tutte le categorie di utenti, sia la difficoltà nel reperire le informazioni cercate in modo efficiente ed efficace. Causa principale è l'**interfaccia utente** del sito, percepita come “vecchia” e poco adatta a supportare l'utente nelle sue attività. Un'altra importante problematica comunicata è relativa al **percorso di ricerca** delle informazioni. Spesso le informazioni risultano essere “sparpagliate” e poco dettagliate, creando disagio all'utente e costringendolo a consultare diverse pagine prima di ritenersi soddisfatto; dettaglio che scoraggia l'utilizzo del sito come fonte principale di acquisizione delle informazioni.

In particolare le informazioni che risultano più ostiche da reperire in maniera approfondita ed esaustiva sono quelle legate a:

- **Dsu** (Diritto allo studio universitario)
- **Erasmus**
- **Tasse**
- “Come vivere la **vita universitaria**”
- **Documenti** da presentare ed in quali modalità

L'ultima voce viene messa in evidenza soprattutto da studenti internazionali i quali, per la natura stessa del loro status, devono gestire un numero maggiore di documenti rispetto ai colleghi italiani.

PIANO DI STUDI- CIT: *“Il piano di studi è da sempre uno degli aspetti o una delle attività che lo studente deve fare, ma non viene agevolato a sufficienza.”*

Gli utenti che si prestano a presentare il proprio piano di studi, riscontrano seri problemi di **usabilità**, in particolare alla carenza di informazioni riguardanti l'utilizzo del servizio stesso.

L'interfaccia è poco user-friendly complicando il processo di compilazione del piano di studi e l'accesso a dati importanti, come esami arretrati e conteggio dei CFU. Questa mancanza di chiarezza incide negativamente sull'esperienza degli studenti, rendendo il procedimento meccanico e **poco intuitivo**.

Inoltre la sezione del sito web con informazioni sulla compilazioni del piano di studi è considerata **obsoleta** e **poco efficace**.

SINTESI e CONSIDERAZIONI FINALI

I dati raccolti hanno confermato l'evidente necessità di una modalità di acquisizione delle informazioni più intuitiva e che agevoli l'utente.

Per quanto riguarda il sito del Politecnico, l'intervento degli utenti diretti è stato fondamentale per consentire la suddivisione del problema in due sottoproblemi principali: la scarsità di informazioni (**problema quantitativo**) e la poca intuitività della struttura del sito (**percorso all'interno del sito**). Per quanto riguarda gli altri canali ufficiali risultano poco **user-friendly** (polimi-app, servizi online) o **inefficienti** (email, segreteria studenti).

I passaggi che intraprenderemo in futuro si riferiranno alle problematiche sollevate, con l'obiettivo di proporre una soluzione intuitiva ed efficace all'utente finale

Per la natura delle criticità che il nostro progetto si prefissa di risolvere, lo sviluppo non può prescindere da **ulteriori confronti diretti con gli utenti** del sistema informativo del Politecnico. L'opinione degli utenti costituirà quindi il centro delle future analisi e dei futuri passaggi di definizione del nostro prodotto.