

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.

NUOVE ATTIVITÀ DI NEEDFINDING

La nuova attività di needfinding si è sviluppata con due modalità di interazione principali:

- **INTERVISTE:** sono stati intervistati nuovi utenti (finali ed estremi) con domande mirate a raccogliere informazioni più accurate dei bisogni principali dell'utente. Inoltre abbiamo cercato di ristabilire un contatto con coloro che hanno partecipato alle prime interviste, per approfondire il loro punto di vista:
 - **Interviste studenti:** abbiamo proseguito l'indagine cercando di contattare nuovi utenti e quelli già intervistati. In particolar modo, quest'ultima attività è stata di vitale importanza in quanto ha dato modo di porre un ulteriore focus e approfondire le problematiche, che incidono maggiormente sulla user-experience.
 - **Interviste segreteria:** l'attività di intervista si è rivolta anche al personale della segreteria del DEIB. Nello specifico ci siamo interfacciati con un utente

del personale della segreteria e abbiamo utilizzato questo confronto per chiarire alcuni aspetti legati al sito e alle difficoltà manifestate dagli studenti. L'intervista ha costituito un importante punto di svolta nelle nostre indagini, in quanto ci ha chiarito quanto l'interfaccia del sito sia problematica principalmente per gli utenti novice. Il suggerimento lato segreteria è quello di coinvolgere gli utenti in 'Tutorial' in cui sia spiegata la modalità di navigazione all'interno del sito, considerata dal personale il principale motivo di difficoltà degli studenti.

Il confronto con la segreteria ha posto l'attenzione sul fatto che l'interazione studente-segreteria è di fatto limitata a casi di domande 'basilari' e 'risolvibili' attraverso la navigazione sul sito, il che ci ha fornito un importante input nella strutturazione del nostro lavoro

- **GOOGLE FORM:** abbiamo distribuito un questionario online agli utenti finali con lo scopo di catalogare meglio le informazioni a noi necessarie.

BISOGNI DEGLI UTENTI

Successiva alla fase di needfinding abbiamo proceduto analizzando e comparando i risultati ottenuti tra le diverse modalità.

In seguito sono riportati i risultati di tali analisi suddivisi per metodo investigativo.

QUESTIONARIO GOOGLE FORM

La diffusione del questionario tra gli studenti ha evidenziato come tutti i canali di comunicazione sono percepiti come scomodi e inefficienti, senza particolari distinzioni (*Immagine 1*).

Tale feedback è stato essenziale alla delineazione di una soluzione che si sviluppi in questo dominio in modo approfondito e totale.

Il bisogno dei nostri utenti target si conferma quindi come una necessità trasversale tutti i campi interessati dal dominio.

QUALE SERVIZIO MIGLIORERESTI PRIORITARIAMENTE?

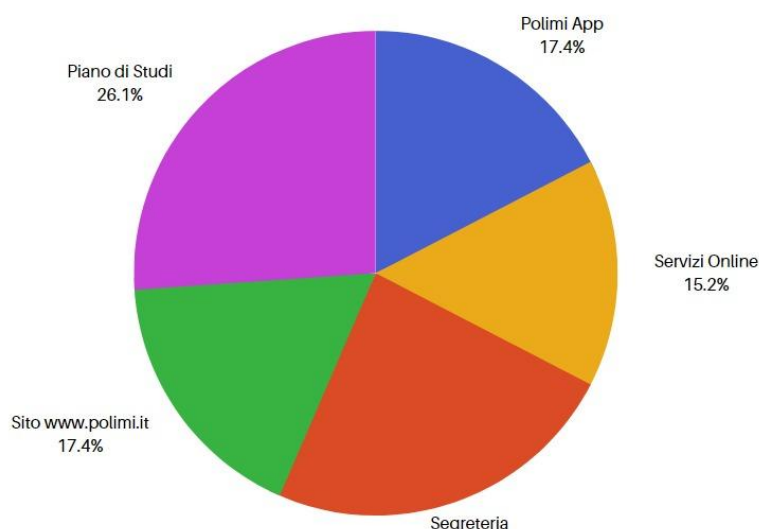


Immagine 1

Allo stesso tempo le risposte al questionario ci hanno consentito di individuare una serie di differenze sul gradimento dei diversi canali comunicativi. (*Immagine 2*).

Sotto questo aspetto il questionario è stato utile anche come ulteriore prova delle diverse difficoltà sperimentate da diverse categorie di utenti.

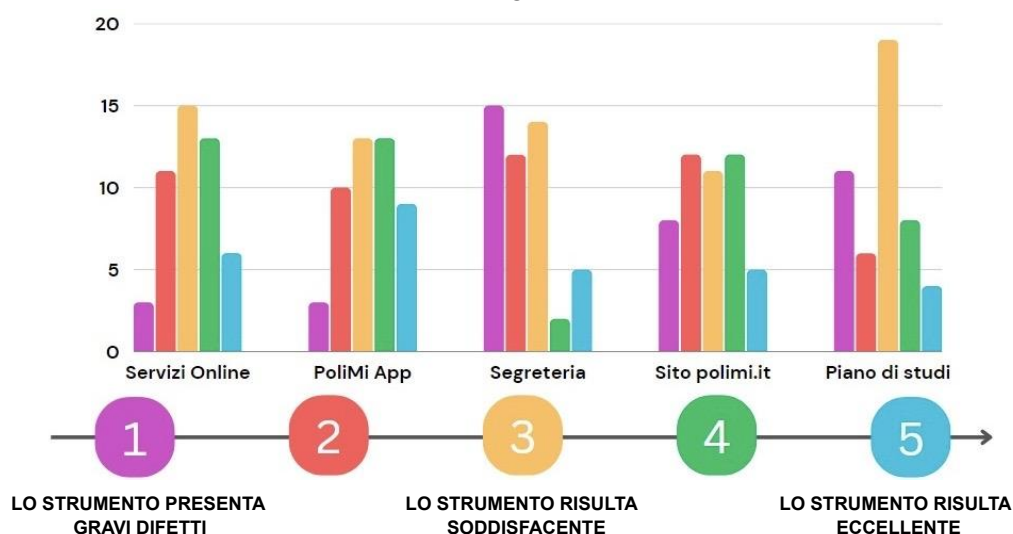


Immagine 2

INTERVISTE con gli STUDENTI

Le interviste con gli studenti hanno avuto un ruolo fondamentale nell'ulteriore definizione dei bisogni degli utenti finali. Agli intervistati sono state proposte domande riguardanti non solo le criticità da loro riscontrate nell'acquisizione di informazioni, ma anche riguardanti le loro abitudini di interazione con il sistema informativo del Politecnico. Le risposte degli utenti hanno rimarcato la difficoltà di navigazione del sito e l'impossibilità di stabilire interazioni efficaci con la segreteria.

Le informazioni raccolte durante questa attività sono state estremamente utili per sviluppare un'idea progettuale che sia altamente personalizzata e interattiva, allo scopo di rispondere in modo efficace alle esigenze dell'utente. Gli studenti esprimono, infatti, la necessità di un supporto completo che sia in grado di chiarire efficacemente i loro dubbi e rispondere alle loro domande, mantenendo allo stesso tempo un'interfaccia intuitiva e interattiva che possa essere utilizzata facilmente sia da principianti che da utenti esperti.

INTERVISTE con la SEGRETERIA

L'intervista con la Segreteria ci ha permesso di studiare il problema da un punto di vista diverso rispetto a quelli analizzati precedentemente.

Il confronto con il personale ha messo in evidenza quanto le problematiche che spingono gli studenti a rivolgersi direttamente alla segreteria siano di fatto problemi 'di base', completamente risolvibili dall'utente in modo autonomo attraverso i canali di informazione come sito e app.

Questa ulteriore intervista ci mostra come i bisogni dell'utente siano radicati all'interno della sua quotidianità, partendo da necessità 'banali'. Si evince dunque la necessità di un sistema che possa supportare l'utente a 360°, partendo dalle problematiche base.

RISULTATI

A fronte dei dati ottenuti e delle loro analisi emerge come le aree in cui gli utenti riscontrano più criticità siano:

- Segreteria
- Piano di studi
- Sito del Politecnico
- Servizi online

In conclusione, il questionario distribuito agli studenti e l'analisi dei dati raccolti hanno mostrato con maggior chiarezza come la necessità di acquisire informazioni in modo più efficiente interessi tutti gli utenti del Politecnico. Da queste deduzioni è abbastanza chiaro come i bisogni degli utenti convergano verso un servizio, alla loro portata, che sia in grado di rivoluzionare l'attuale sistema informativo di ateneo. Questo potrebbe essere rappresentato da un'interfaccia più personalizzata e focalizzata sull'interazione con l'utente.

Attraverso questa nuova piattaforma, lo studente potrebbe essere in grado di reperire in pochi click l'informazione da lui ricercata, avendo così l'opportunità di interagire con un'assistente virtuale di ateneo. Quest'ultimo potrebbe rappresentare il compagno di viaggio di ogni studente durante la propria vita universitaria.

Immagine 1: Personas e User Journey di uno studente le cui difficoltà di acquisizione delle informazioni sono particolarmente rivolte al sito del Politecnico.

Immagine 2: Personas e User Journey di uno studente che manifesta particolari difficoltà nell'interfacciarsi con il sistema di compilazione del piano di studi.

Immagine 3: Personas e User Journey di uno studente che manifesta particolari difficoltà nell'interazione con i servizi online.



Lorenzo Andreani

Caratteristiche

- 19 anni
- Indirizzo Studi: Ingegneria Informatica (Politecnico Mi)
- Fuori Sede: Roma

Problematica Principale

- Sito del Politecnico di Milano

Bio

Lorenzo Andreani è uno studente fuorisede di 19 anni proveniente da Roma, che attualmente frequenta il Politecnico di Milano.

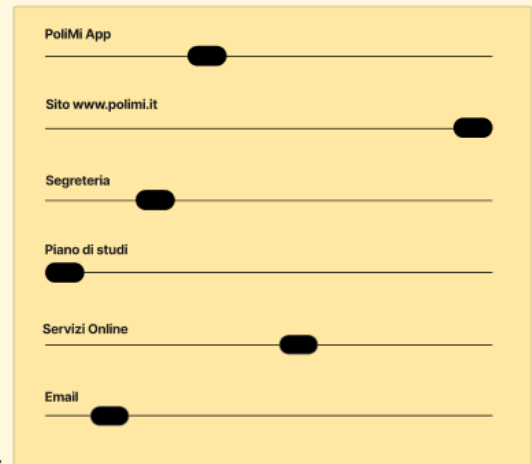
Lorenzo è un giovane brillante ed entusiasta di ingegneria, che ha sempre sognato di studiare presso una delle migliori università tecniche d'Italia; tuttavia, la sua esperienza universitaria è stata leggermente complicata a causa di alcuni problemi con il sito web dell'Università.

Lorenzo è sempre stato un appassionato di tecnologia e informatica, ma quando si è trasferito a Milano per intraprendere il percorso di studi desiderato, ha scoperto che il sito dell'Università Politecnica di Milano non era all'altezza delle sue aspettative.

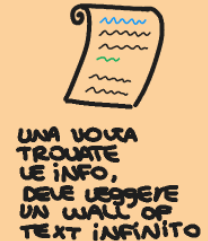
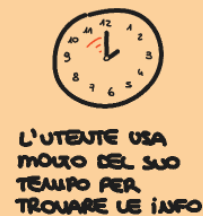
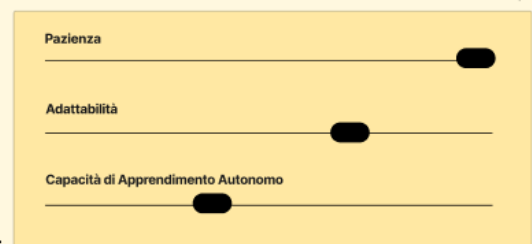
I problemi con il sito dell'Università hanno creato alcune sfide per Lorenzo. Ad esempio, ha spesso avuto difficoltà a trovare informazioni cruciali, a registrarsi per il suo indirizzo o a inviare documenti importanti online. Queste difficoltà gli hanno causato stress e preoccupazione, in quanto sa quanto sia importante tenere traccia delle scadenze e delle informazioni relative ai suoi studi.

Nonostante queste sfide, Lorenzo è determinato a superarle e cerca costantemente soluzioni alternative per ottenere le informazioni di cui ha bisogno. Ad esempio, ha iniziato a utilizzare Telegram come un mezzo più efficiente per accedere a comunicazioni e risorse importanti, dimostrando la sua flessibilità nell'affrontare le sfide legate al sito dell'Università.

TEMPO DI UTILIZZO DELLE PIATTAFORME



Personalità



TROVA LE INFORMAZIONI



Davide Rossi

Caratteristiche

- 20 anni
- Indirizzo Studi: Ingegneria Matematica (Politecnico MI)
- Pendolare: Cremona

Problematica Principale

- Compilazione Piano di Studi

Bio

Davide Rossi è uno studente pendolare originario di Cremona, ha 20 anni, e frequenta il corso di Ingegneria Matematica al Politecnico di Milano.

Davide è conosciuto tra i suoi amici per la sua personalità pigra e rilassata, ma quest'anno sta affrontando una nuova tipologia di difficoltà.

Nel suo primo anno al Politecnico, Davide non ha compilato il piano di studi. Ora, essendo al secondo anno, deve procedere alla sua presentazione, la quale risulta problematica.

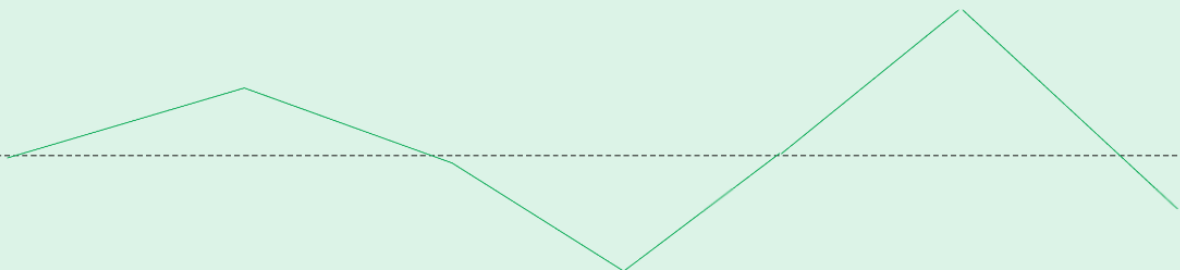
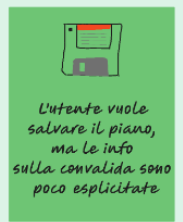
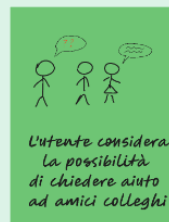
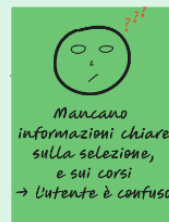
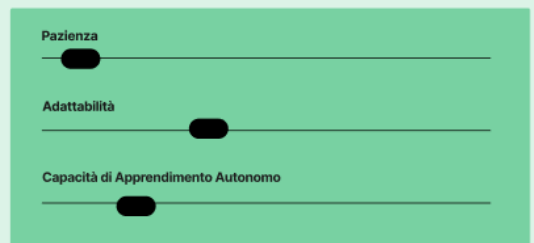
In particolare, l'interfaccia dello strumento per la compilazione del piano di studi è poco intuitiva e difficile da navigare. Inoltre, la mancanza di chiarezza sugli argomenti specifici di alcuni corsi rende la scelta e l'inserimento degli stessi ancora più ardua.

Anche se Davide è incline alla pigrizia, è consapevole dell'importanza di una buona pianificazione accademica e desidera superare le sfide attuali. Sta cercando modi per semplificare il processo di compilazione del piano di studi e sta considerando di chiedere aiuto a colleghi o professori per avere una visione più chiara dei corsi da scegliere.

TEMPO DI UTILIZZO DELLE PIATTAFORME



Personalità





Marina Amsel

Caratteristiche

- 19 anni
- Indirizzo Studi: Architettura (Politecnico Mi)
- Provenienza: Germania

Problematica Principale

- Strumento Servizi Online

Bio

Marina Amsel è una studentessa di 19 anni che proviene dalla Germania e che ha intrapreso un corso di laurea in Architettura presso il Politecnico di Milano.

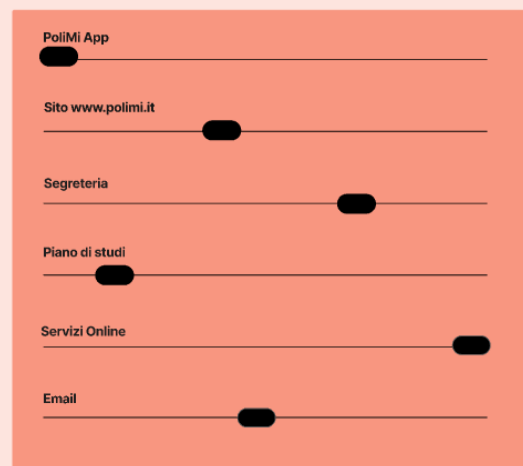
Marina è una persona abituata a sistemi burocratici precisi, veloci e meticolosi, caratterizzati da un alto grado di efficienza.

La sua principale difficoltà in Italia riguarda i servizi online, un ambito in cui ha riscontrato notevoli differenze rispetto al suo paese d'origine.

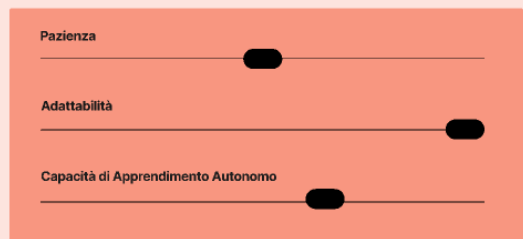
In Germania, Marina si era abituata a procedure burocratiche ben definite e a servizi studenteschi che funzionavano in modo fluido ed efficiente. Tuttavia, dopo essersi trasferita in Italia, ha notato che l'approccio italiano alla burocrazia e ai servizi online è molto più complesso e, talvolta, disorganizzato. Questa discrepanza le ha causato una certa frustrazione, poiché era abituata a un ambiente in cui poteva contare su servizi online affidabili e intuitivi.

Marina si trova ora di fronte a una situazione in cui deve adattarsi a un nuovo sistema burocratico e apprendere come navigare in servizi online che sono meno efficienti e chiari rispetto a quelli a cui era abituata.

TEMPO DI UTILIZZO DELLE PIATTAFORME



Personalità



Ha bisogno
Di informazioni



Apri la pagina
dei servizi Online



L'utente non
comprende come
interfacciarsi con
i servizi Online



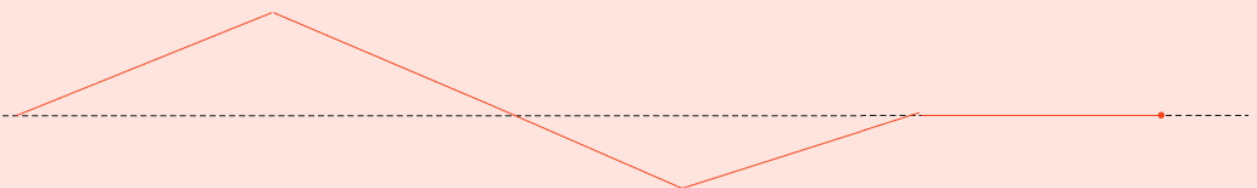
L'utente manifesta
Nostalgia verso
le abitudini
burocratiche
del paese d'origine



Cerca aiuto alla
segreteria o
amici colleghi



L'utente impiega
molto tempo per
ottenere solo
informazioni generali
a causa delle
differenze linguistiche
e culturali.



Un'ulteriore attività di ricerca e sintesi ha portato alla luce come i diversi canali di comunicazione presentino le medesime problematiche, di seguito riportate, pur mantenendo importanti differenze:

- Poco User-Friendly e intuitivi
- Struttura delle informazioni poco chiara
- Terminologia usata poco chiara

Siamo arrivati dunque alla conclusione che il bisogno principale degli utenti si riduce ad un **nuovo paradigma di interazione con il sistema informativo del Politecnico**, capace di fornire un supporto attivo all'utente nella ricerca delle informazioni di base quali:

- Tasse
- Esami
- Piano studi
- Orari e aule
- Documenti
- Mappa interattiva

NOME DEL PROGETTO E VALUE PROPOSITION

Avendo ipotizzato una soluzione trasversale a tutti i bisogni dell'utente, di comune accordo, è stato scelto come nome del progetto quello di "*PoliVerse*". Lo scopo, infatti, è quello di mettere a disposizione dello studente del PoliMi qualsiasi tipo di informazioni di ateneo.

Per la stessa motivazione, abbiamo ideato come value proposition "*La tua bussola nell'oceano accademico*". Questo slogan trasmette immediatamente all'utente l'idea di una piattaforma che lo possa guidare facilmente durante l'arduo processo di ricerca delle informazioni.