



HUMAN-COMPUTER INTERACTION

NEEDFINDING

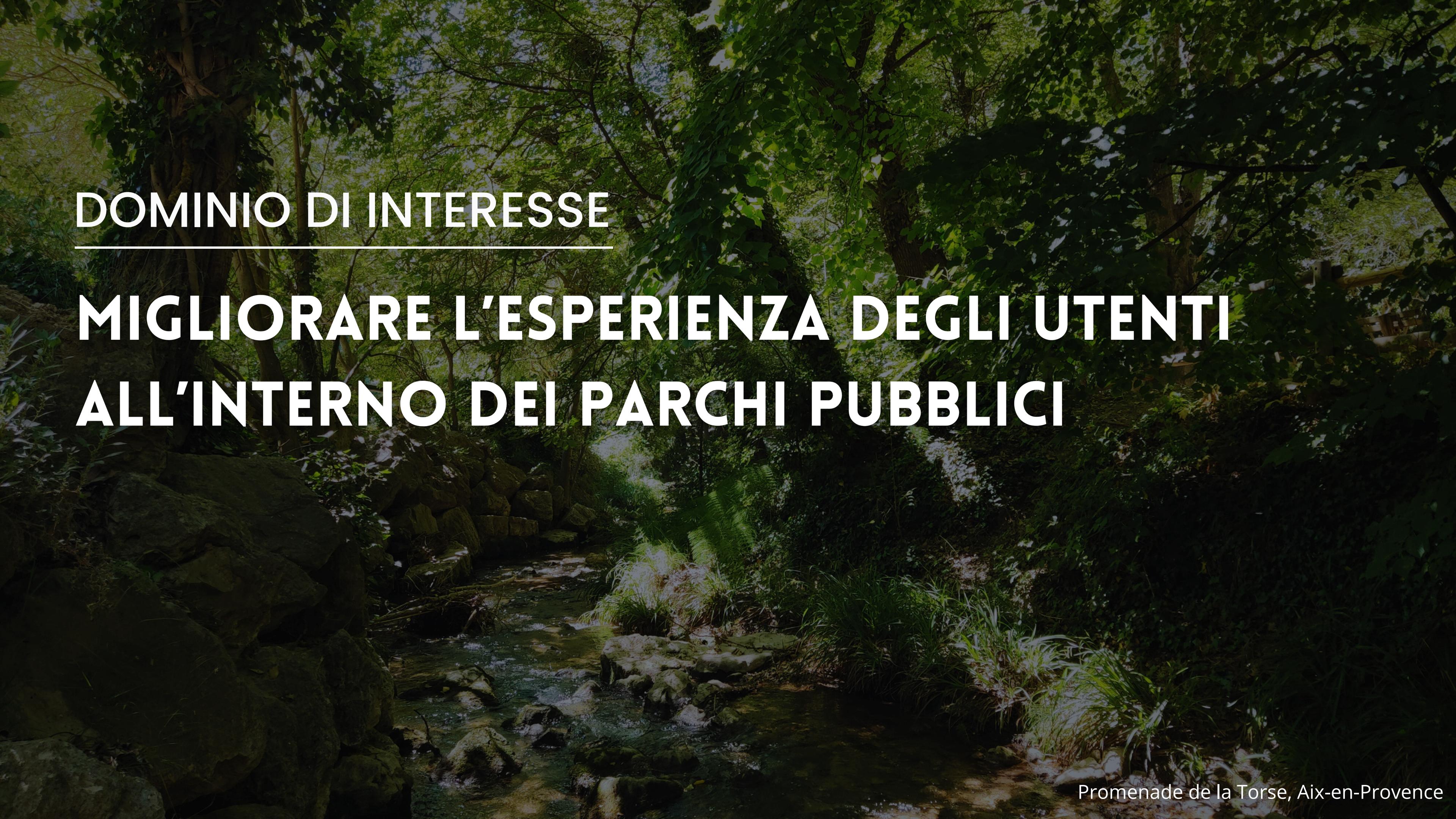
Il primo step per lo sviluppo di
soluzioni Human-Centered

I DISCEPOLI DI NORMAN

In alto, da sinistra:
Andrea Diaferio
Gabriele D'Ercole
Federico Antenucci
Andrea Gazzola

In basso, da sinistra:
Bruno Martín Cabello
Francesco Roffia
Michele Dussin



The background of the slide is a photograph of a dense forest. A small, clear stream flows from the bottom left towards the center. Large, mossy rocks are scattered along the water's edge. Sunlight filters through the thick canopy of green leaves and branches above.

DOMINIO DI INTERESSE

**MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEGLI UTENTI
ALL'INTERNO DEI PARCHI PUBBLICI**

› SCELTA DOMINIO

Abbiamo scelto di analizzare e lavorare sull'esperienza nella fruizione dei parchi pubblici perché tutti i membri del gruppo condividono l'aver vissuto, almeno una volta, una situazione spiacevole in questo contesto, seppur in modi differenti.

Le esperienze raccontate da amici e conoscenti hanno rinforzato l'interesse a lavorare su questo dominio.

› UTENTI E OBIETTIVI

Individuare le categorie di utenti interessati è stata una sfida inaspettata, dato il grande ventaglio di possibili granularità che avremmo potuto utilizzare. Alla fine abbiamo optato per questi gruppi, che secondo noi sono abbastanza rappresentativi dell'intera popolazione che usufruisce dei parchi.

Famiglie con bambini:

Trovare un'area attrezzata per far giocare i figli e una panchina vicina da cui fare sorveglianza.

Adolescenti:

Ritrovarsi con gli amici per picnic e per trascorrere tempo insieme.

Anziani:

Trovare una zona comoda per trascorrere del tempo.

Ciclisti o runner:

Seguire i percorsi indicati per fare attività.

Sportivi:

Trovare aree attrezzate per allenarsi negli sport.

Turisti:

Esplorare il parco, scattare foto, avere accesso a informazioni storiche o culturali.

Proprietari di cani:

Trascorrere tempo nell'area di sgambamento attrezzata oppure fare una passeggiata.

Lavoratori in smart working / Studenti:

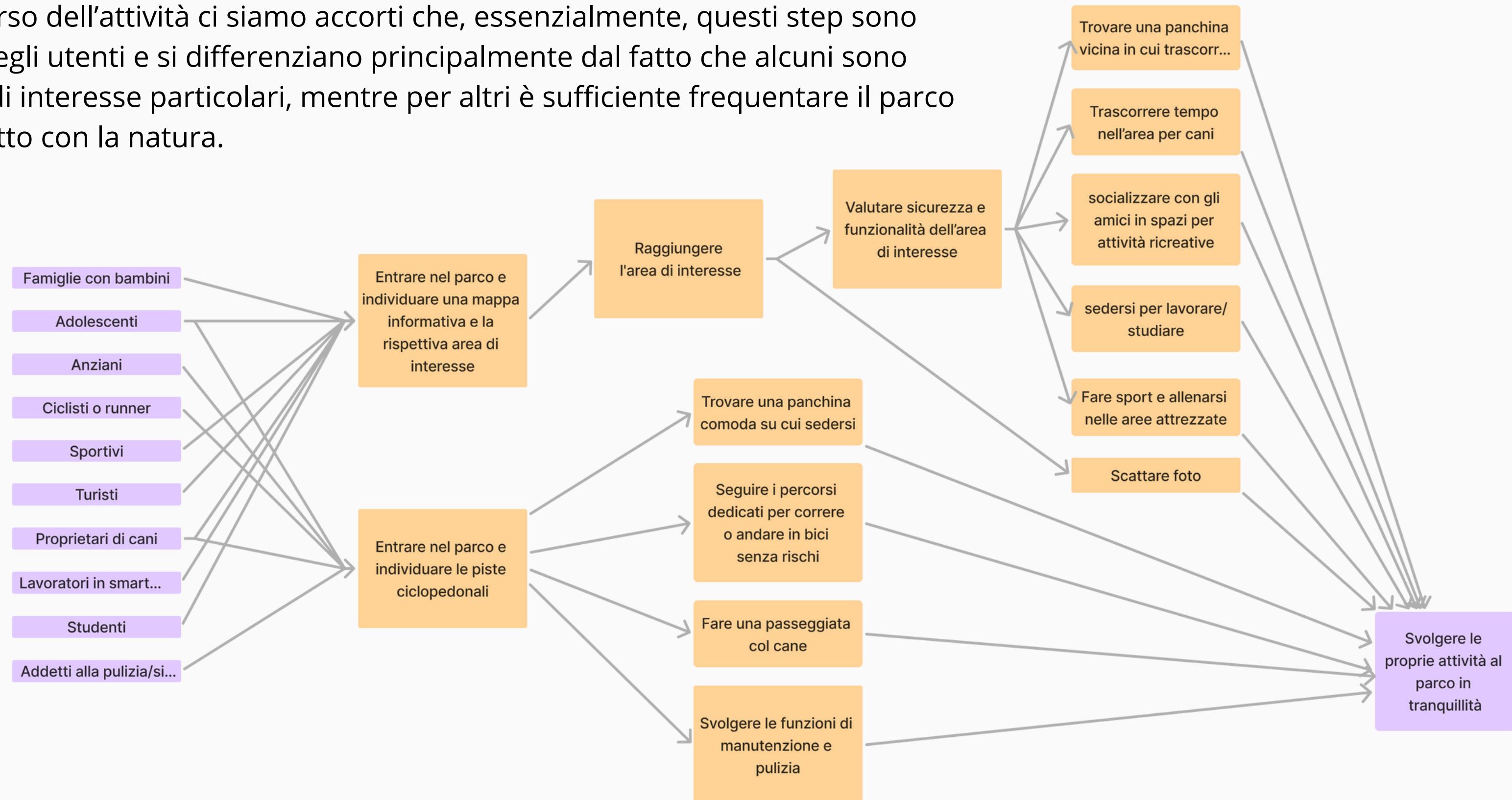
Trovare uno spazio silenzioso e in cui potersi sedere per lavorare.

Addetti alla pulizia/sicurezza:

Svolgere le proprie mansioni in sicurezza e serenità.

› INITIAL MAPPING

Una volta individuati gli utenti e i loro obiettivi, abbiamo cercato di identificare ed elencare gli step che i suddetti utenti compiono per raggiungere tali obiettivi durante una visita. Nel corso dell'attività ci siamo accorti che, essenzialmente, questi step sono simili per molti degli utenti e si differenziano principalmente dal fatto che alcuni sono attratti da punti di interesse particolari, mentre per altri è sufficiente frequentare il parco per stare a contatto con la natura.



› USER-GROUP ANALYSIS

La nostra User-Group Analysis

[Link al documento completo](#)

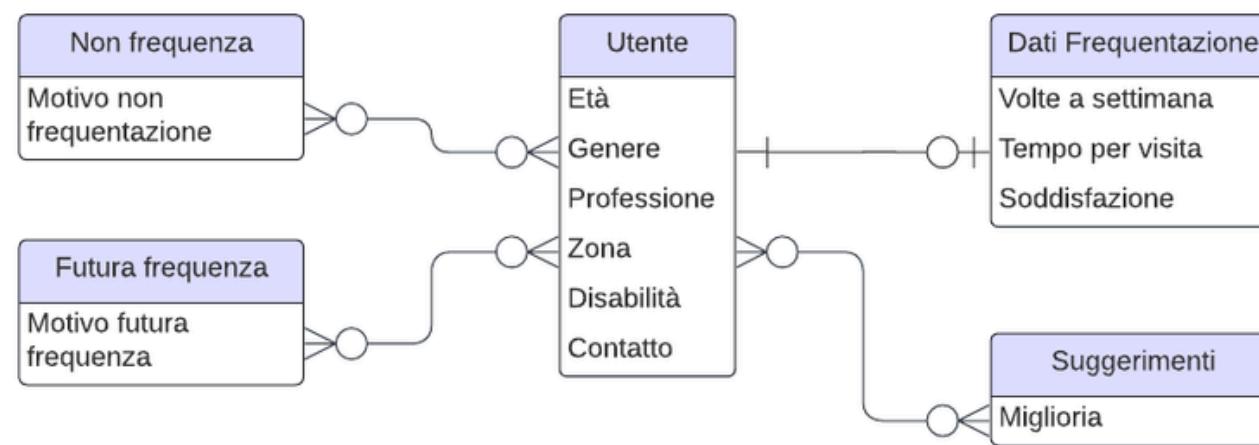


Abbiamo individuato e valutato molti gruppi di utenti, ma al termine dell'analisi abbiamo deciso di concentrarci sugli studenti e sui giovani. Riteniamo siano il target che riusciremo a raggiungere più facilmente e in numero maggiore per le interviste data la finestra temporale a disposizione per questo progetto. In un'ottica di lungo termine avremmo ampliato certamente lo scope e incluso ulteriori categorie.

NAME of group	Famiglie con bambini	Adolescenti	anziani
WHO background	Age: Figli 5-10, Genitori: 23+	Age: 11-19	Age: sens
WHY main goals	Gender: qualsiasi	Gender: qualsiasi	Gender
ent	Education: varia	Education: varia	Education
abilities	Abilities/Disabilities: not known	Abilities/Disabilities: not known	Abili know
computer skills	Computer skills: average	Computer skills: average	Com
number	Number: Potenzialmente tutti quelli di Milano	Number: Potenzialmente tutti quelli di Milano	Num tutti
area	Trovare un'area attrezzata per far giocare i pargoli e una panchina vicina in cui fare sorveglianza.	Trovarsi per picnic e per trascorrere tempo con gli amici "nel chill".	Trov per t

› FORM DI RACCOLTA DATI

Come primo passo abbiamo creato un Google Form per raccogliere dati sulle motivazioni per cui le persone frequentano o evitano i parchi. Con oltre 200 risposte, abbiamo ottenuto informazioni utili sui bisogni degli utenti, come il dato sulla frequenza, e i primi contatti.



[Link al foglio con risposte complete](#)
[Link al foglio con Codici e Temi](#)



SONDAGGIO SULLA FREQUENTAZIONE DEI PARCHI PUBBLICI

Il questionario è parte del progetto del corso di **Fondamenti di Human-Computer Interaction**, svolto da un gruppo di studenti del **Politecnico di Milano** (facoltà di Ingegneria Informatica, A.A. 2024/2025)

Le tue risposte ci aiuteranno a condurre ricerche sulle abitudini delle persone riguardo l'utilizzo dei parchi pubblici e le loro opinioni a riguardo. Il sondaggio è **completamente anonimo**.



[Link al form](#)

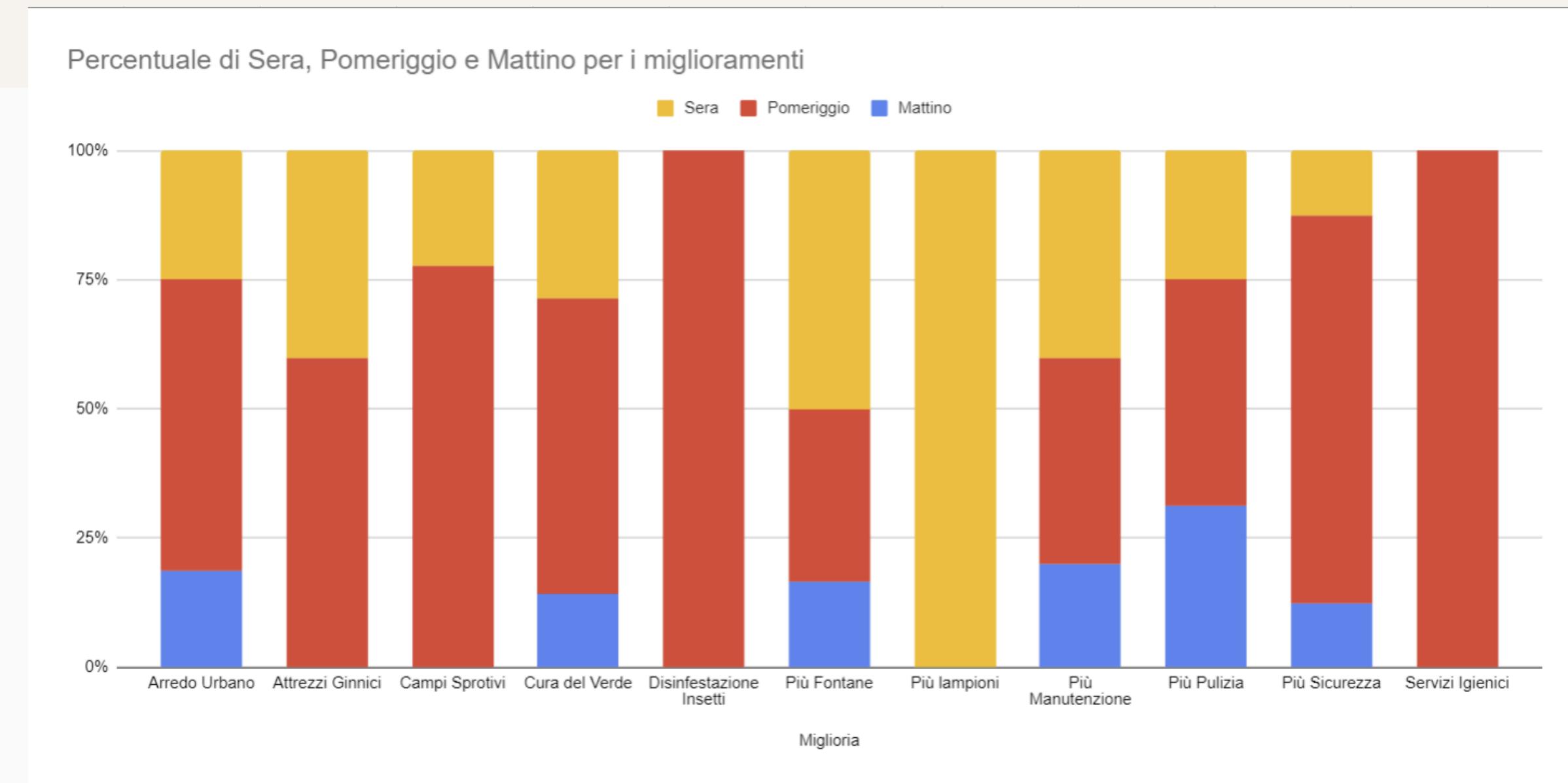
In seguito, raccolti i dati in un foglio Excel, sia in formato originale che aggregato, abbiamo individuato codici e temi dalle risposte aperte. Inoltre, abbiamo creato un database SQL per facilitare l'analisi con query personalizzate.

› INFORMAZIONI RICAVATE DAL FORM

Must Have



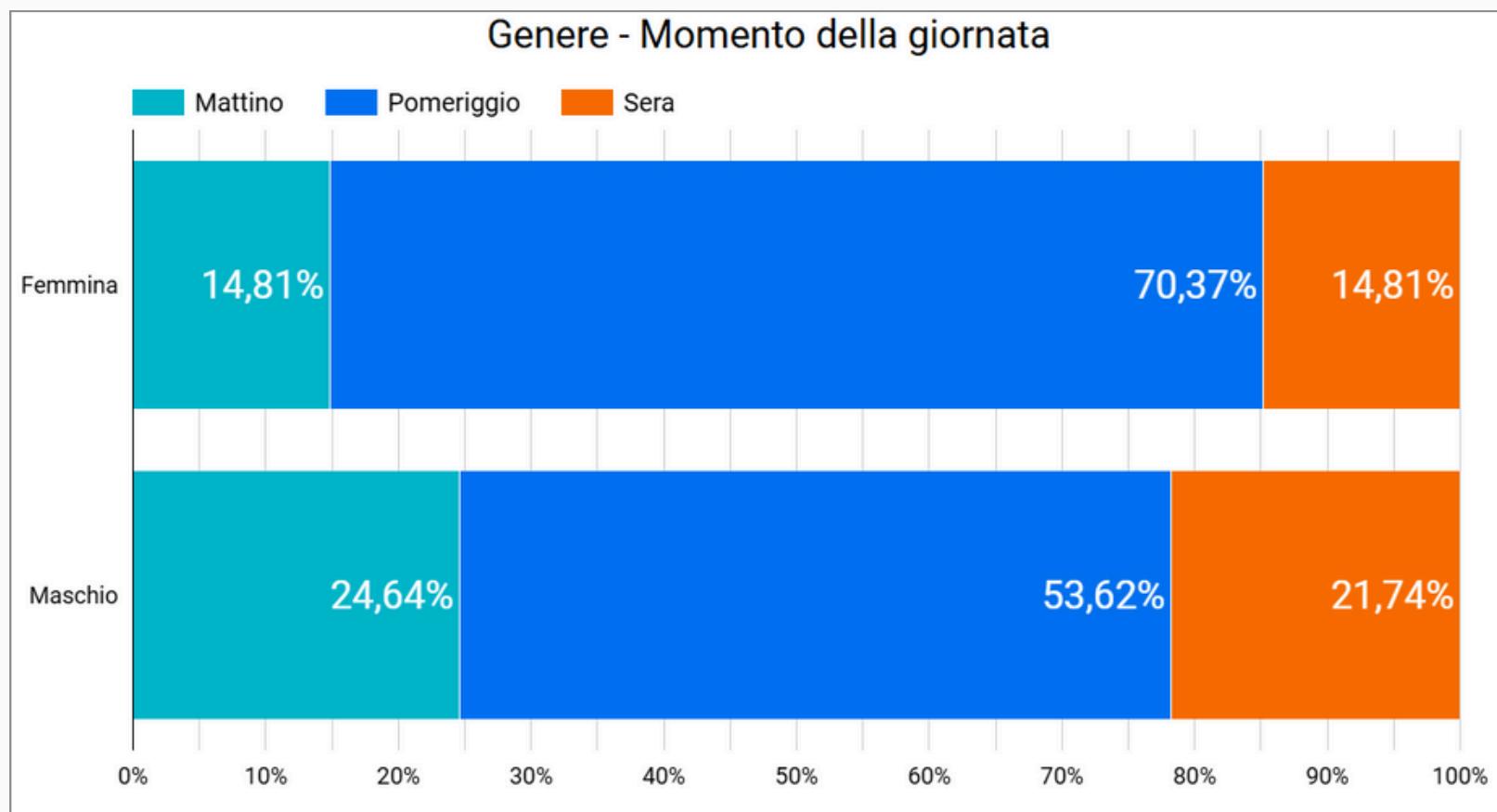
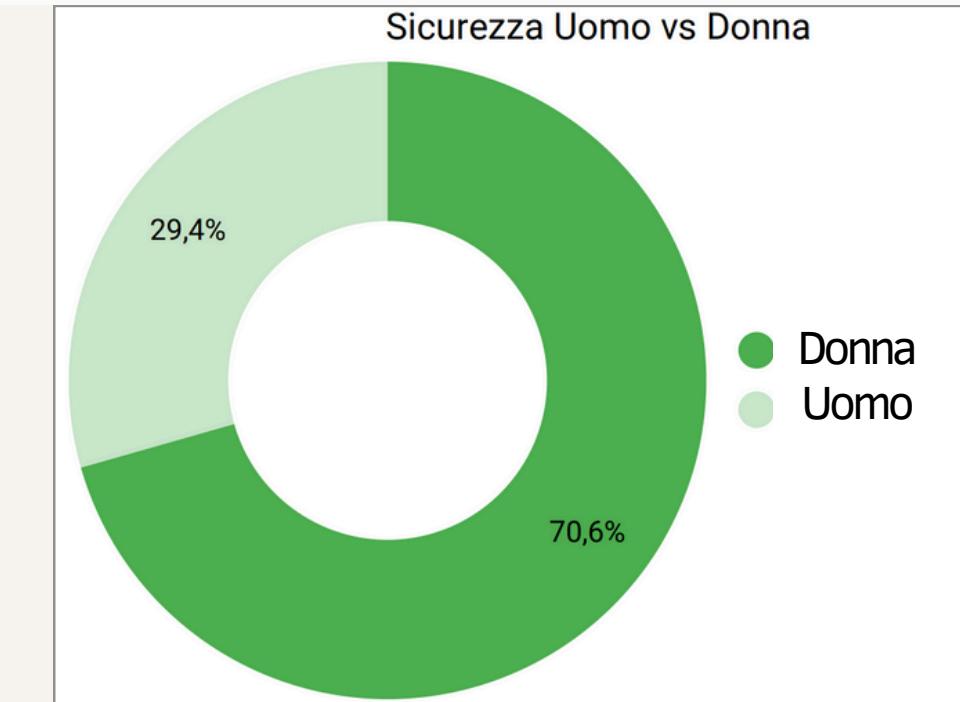
A titolo di esempio, il seguente grafico rappresenta le aree per le quali gli utenti vorrebbero vedere delle migliorie nei parchi. Per ciascuna area di miglioramento, viene mostrato in che momento della giornata gli utenti che l'hanno richiesta solitamente frequentano il parco. E' evidente che solo chi va di notte ha richiesto più lampioni, o anche come la pulizia sia una prerogativa di tutti i momenti della giornata.



› INFORMAZIONI RICAVATE DAL FORM

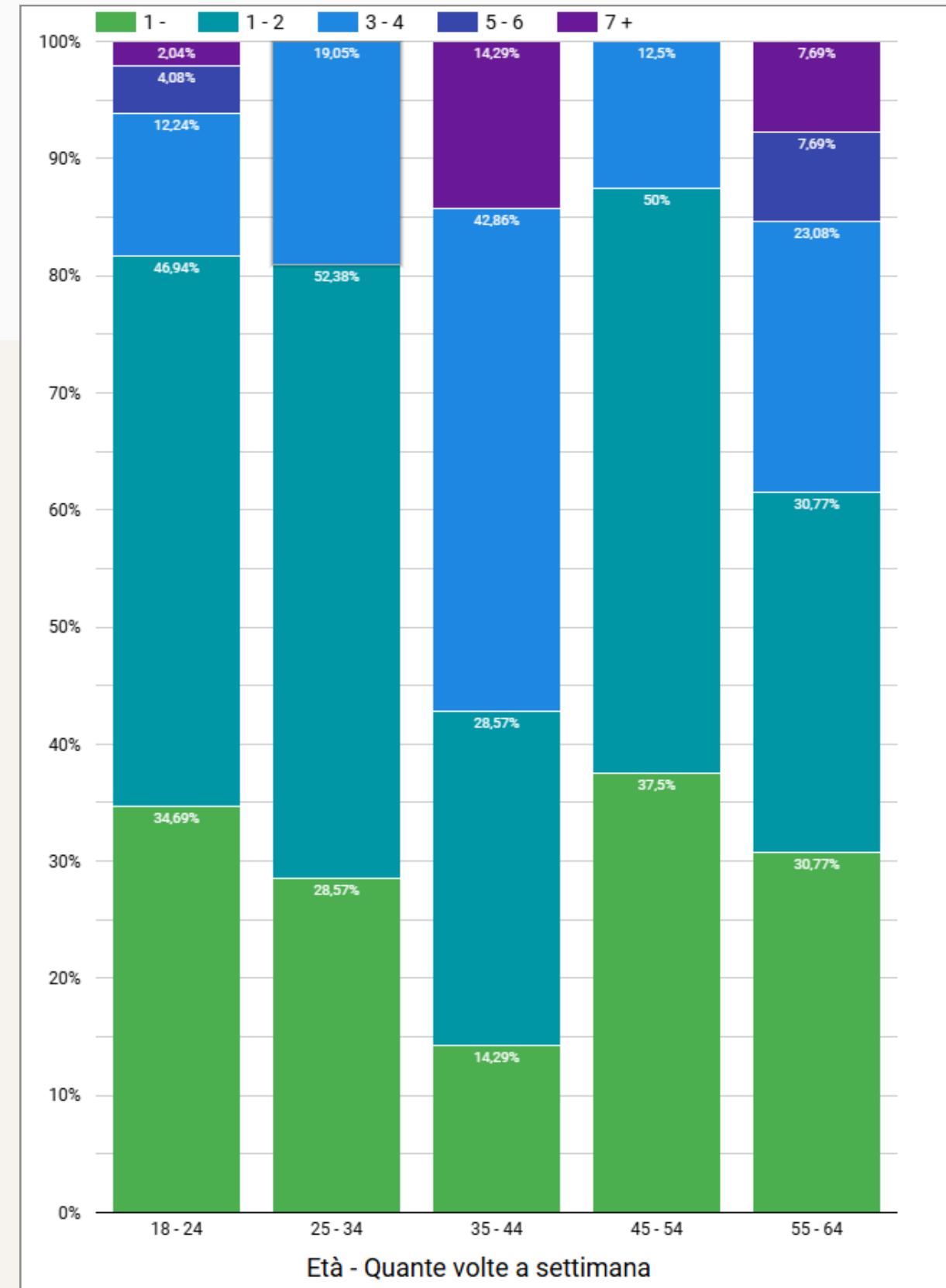
Il diagramma a destra mostra, in base al genere, quanto la tematica della **sicurezza** sia sentita come un problema all'interno dei parchi pubblici cittadini.

Questo problema viene evidenziato con il grafico sotto riportato.



Le donne evitano le ore buie per recarsi al parco maggiormente rispetto agli uomini. Sebbene anche per gli uomini vi sia una riduzione della presenza durante queste ore, la differenza è **meno marcata** rispetto alle donne.

› INFORMAZIONI RICAVATE DAL FORM



Frequenza / Età

Il grafico mostra come la frequenza settimanale delle visite al parco aumenti con l'aumentare dell'età.

Le fasce più giovani visitano il parco meno spesso mentre, con **l'avanzare** dell'età, il numero di visite settimanali tende ad aumentare progressivamente.

METODOLOGIA INTERVISTE

› PARTECIPANTI

Abbiamo raccolto i contatti degli intervistati tramite il form preliminare. Inoltre, abbiamo individuato alcuni utenti fanatici tra le nostre conoscenze. Infine abbiamo contattato l'ufficio dell'Assessora di Milano all'Ambiente e Verde, richiedendo un'intervista.

› TIPOLOGIE

UTENTI ESTREMI

Abbiamo intervistato utenti che non si reputano assidui frequentatori di parchi pubblici focalizzandoci sugli aspetti che potrebbero spingerli a farlo e altri che, invece, spendono molte ore all'interno di aree verdi.

UTENTI ESPERTI

Ci siamo attivati per contattare l'assessora Comunale all'Ambiente e Verde per discutere alcuni aspetti rilevanti del nostro progetto. Avremo l'occasione di parlare con dei suoi stretti collaboratori ed avere un riscontro da parte delle istituzioni. L'intervista si svolgerà dopo la deadline per la prima consegna, quindi la aggiungeremo nel prossimo elaborato.

› DOVE E COME

Le interviste sono state realizzate in spazi liberi del Politecnico di Milano come aule, zone studio o tavoli liberi, dove il colloquio potesse svolgersi al meglio.

Il team era formato da:

- Intervistatore
- Cameraman
- Trascrittore

Nel caso in cui l'intervistato non potesse partecipare di persona, è stato organizzato un incontro online con la stessa struttura.

› PROCEDURA

Abbiamo filmato e trascritto l'intera intervista per facilitarne la successiva analisi, realizzata in un **foglio Excel**, in cui sono stati riportati per gruppo i principali topic affrontati. Abbiamo individuato anche temi e codici.

Tutti gli intervistati hanno acconsentito alla registrazione video.



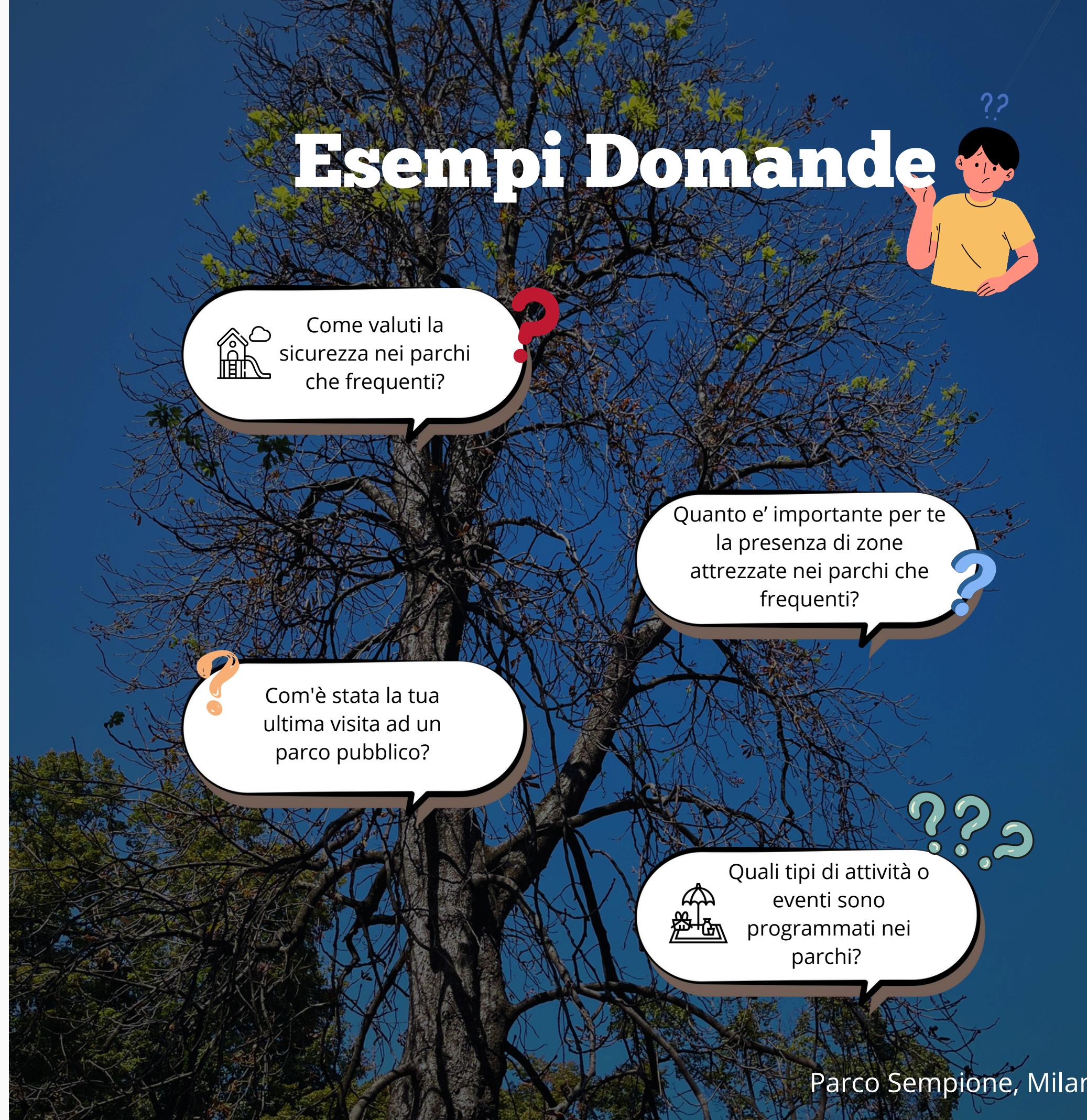
› STRUTTURA INTERVISTE

Le domande si sono concentrate su argomenti legati ai parchi pubblici:

- Frequenza di utilizzo.
- Motivo d'uso.
- Problemi del verde pubblico.
- Sicurezza.
- Manutenzione delle aree verdi e delle infrastrutture pubbliche.
- Attività ed eventi organizzati.
- Come l'utente ottiene informazioni sugli stessi.
- Accessibilità.

Per le interviste ci siamo serviti di smartphone e computer.

Esempi Domande



› INTERVISTA 1 PIETRO 22, studente, periferia

Intervistatore



Trascrizione



Cameraman



Orario tipico:

21:00-23:00 passeggiate serali
13:00-18:00 per picnic e uscite

Aspetti positivi:

Facilità nel raggiungimento di parchi pubblici a piedi e/o con i mezzi

Aspetti negativi:

Bagni pubblici assenti o indecorosi quando presenti



“L'ultima volta ho lavato le mani due volte con il gel sanificante[...]”

› INTERVISTA 2 EMANUELE 23, studente, periferia

Intervistatore



Trascrizione



Cameraman



Orario tipico:
Al pomeriggio dopo pranzo
Alla sera per ciclismo

Aspetti positivi:
Presenza di percorsi ciclabili e attrezzatura per la pratica sportiva

Aspetti negativi:
Scarsa sicurezza e mancanza di campi da tennis



“Sono fondamentali perché, venendo da una piccola cittadina dove il contatto con la natura è più frequente, rappresentano una boccata d'aria e un momento per passare del tempo piacevole in mezzo al verde.”

› INTERVISTA 3 RICCARDO 23, studente, centro citta'

Intervistatore



Trascrizione



Cameraman



Orario tipico:

Intorno alle 18 per passeggiare

Aspetti positivi:

Molte iniziative organizzate e presenza di attrezzatura per la pratica sportiva

Aspetti negativi:

Grande potenziale poco sfruttato



"Un contatto con qualcosa di più grande di me e basta, che è la Terra.
Qualcosa di più primordiale che non può darti l'asfalto."

› INTERVISTA 4 GAIA 22, studente, fuori citta'

Intervistatore



Trascrizione



Cameraman



Orario tipico:

Variabile (data la scarsa frequentazione),
purché non sia alla sera

Aspetti positivi:

Nei parchi principali di Milano c'è molta cura

Aspetti negativi:

La sicurezza in generale



"[...] Aggiungo anche che dal punto di vista ambientale sono ottimi: se a Milano ci fosse più verde probabilmente d'estate avremmo qualche grado in meno."

› INTERVISTA 5 MARTINA 24, studente, periferia

Intervistatore



Trascrizione



Cameraman



Orario tipico:

Al mattino o al pomeriggio, quando c'è illuminazione

Aspetti positivi:

Il contatto con la natura

Aspetti negativi:

Scarsa sicurezza e poca pulizia



“Sono l'identità di una città, come se fossero i suoi primi abitanti.”

› INTERVISTA 6 FRANCESCA 23, studente, centro citta'

Intervistatore



Trascrizione



Cameraman



Orario tipico:

Pausa pranzo

Aspetti positivi:

I rumori della citta' spariscono, non sembra di essere a Milano

Aspetti negativi:

Poco controllo da parte delle forze dell'ordine e molte zone buie



"Hai presente il trend: 'dove il cuore riposa e l'ansia scompare'?

Per me è la domenica mattina al parco."

› INTERVISTA 7 GUIDO 23, studente, fuori citta'

Intervistatore



Trascrizione



Cameraman



Orario tipico:

Al pomeriggio per passeggiare o ascoltare musica

Aspetti positivi:

Manutenzione molto buona e presenza frequente di panchine

Aspetti negativi:

Scarsa disponibilità di fontanelle con acqua potabile



"Mi piace fare una passeggiata intorno al castello oppure sedermi su una panchina ad ascoltare musica."

TEMATICHE EMERSE

› SICUREZZA

Tra le varie problematiche emerse, la più ricorrente è sicuramente quella della sicurezza. Come in tutta l'area di Milano, la micro-criminalità è presente anche all'interno dei parchi pubblici. Prendere provvedimenti da questo punto di vista incentiverebbe certamente gli utenti a frequentare i parchi cittadini, soprattutto negli orari serali.

"Della sicurezza se ne parla molto ma non viene mai fatto nulla di effettivamente concreto."

"Specialmente la sera i parchi sono frequentati da gente che si ritrova a bere [ed è molesta]."

"[...] ma spesso ci sono persone legate ai giri di droga."

› ARREDO URBANO

Un'ulteriore criticità emersa riguarda l'arredo urbano, in particolare la carenza, se non addirittura l'assenza, di elementi fondamentali. Si rileva infatti una scarsa presenza di panchine, fontanelle per l'acqua potabile, tavoli da picnic, nonché di aree coperte che offrano riparo dal sole o dalla pioggia. A questa situazione si aggiunge la mancanza di servizi igienici pubblici, che penalizza soprattutto le famiglie con bambini, gli anziani e chi trascorre lunghi periodi all'aperto.

"Avere tavoli dove studiare o fare picnic non sarebbe male"

*"[...]Gradirei che tutti ne fossero dotati
(fontanelle)"*

*"Vorrei dei bagni nuovi e funzionanti e anche
una tettoia per ripararsi dalla pioggia."*

› PARCHI E BENESSERE

Nel corso dell'intervista, solitamente nella parte conclusiva, abbiamo chiesto ai partecipanti se la frequentazione dei parchi pubblici influenzasse la loro vita, portando loro dei benefici. Dalle risposte a questa domanda sono emersi diversi spunti di riflessione: alcuni intervistati apprezzano semplicemente attraversare le aree verdi durante la giornata lavorativa o di studio, mentre altri considerano i parchi una necessità, un luogo essenziale per rigenerarsi e trovare ristoro.

"I parchi per me sono fondamentali perché nella città in cui vivo (Milano) è raro riuscire a sentirsi a contatto con la natura."

"Reputo la parola -influenzare- eccessiva ma fa sicuramente piacere trovare sul proprio cammino parchi e zone verdi specialmente per una persona che non vive in città e viene dalla periferia."

› UN'ESPERIENZA NEGATIVA

È stato molto interessante chiedere agli intervistati se avessero vissuto un episodio in cui “qualcosa non aveva funzionato” o non era andato come previsto in un parco pubblico. Quasi tutti hanno condiviso almeno un aneddoto, spesso legato a problemi quali attrezzature danneggiate, scarsa pulizia, segnaletica poco chiara o senso di insicurezza.

“Più di una volta è capitato che allenandomi l'attrezzatura si sia rotta durante l'utilizzo.”

“Una volta durante un picnic delle borseggiatrici hanno tentato di rubarci il telefono con la scusa delle indicazioni. Molto spiacevole non essere in totale sicurezza soprattutto di giorno.”

“Non ho mai avuto esperienze negative perché tendo ad evitare le zone più pericolose.”

› PASSI FUTURI

Il prossimo passo sarà svolgere l'intervista con i collaboratori dell'Assessora all'Ambiente e al Verde. Questo step ci permetterà di mettere in luce anche le necessità di chi si occupa della gestione e manutenzione dei parchi pubblici.

Successivamente, organizzeremo dei focus group per approfondire gli argomenti che abbiamo rilevato come di maggiore interesse per gli utenti.

Una volta compiuti questi passi, avremo raccolto maggiori informazioni e idee per una possibile soluzione sui temi del nostro progetto.

› LINK UTILI

[Google Form](#)

[Risultati Form Completati - Risultati Form con Codici e Temi](#)

[Tabella User-Group](#)

[Figma di Inital Mapping](#)

[Tabella con Risposte delle Interviste e analisi di Codici e Temi](#)

Tutte le foto di parchi usate in questa presentazione sono state scattate da Gabriele D'Ercole



Promenade de la Torse, Aix-en-Provence