



HUMAN-COMPUTER INTERACTION

RAFFINAMENTO

Focus su obiettivi
e personas

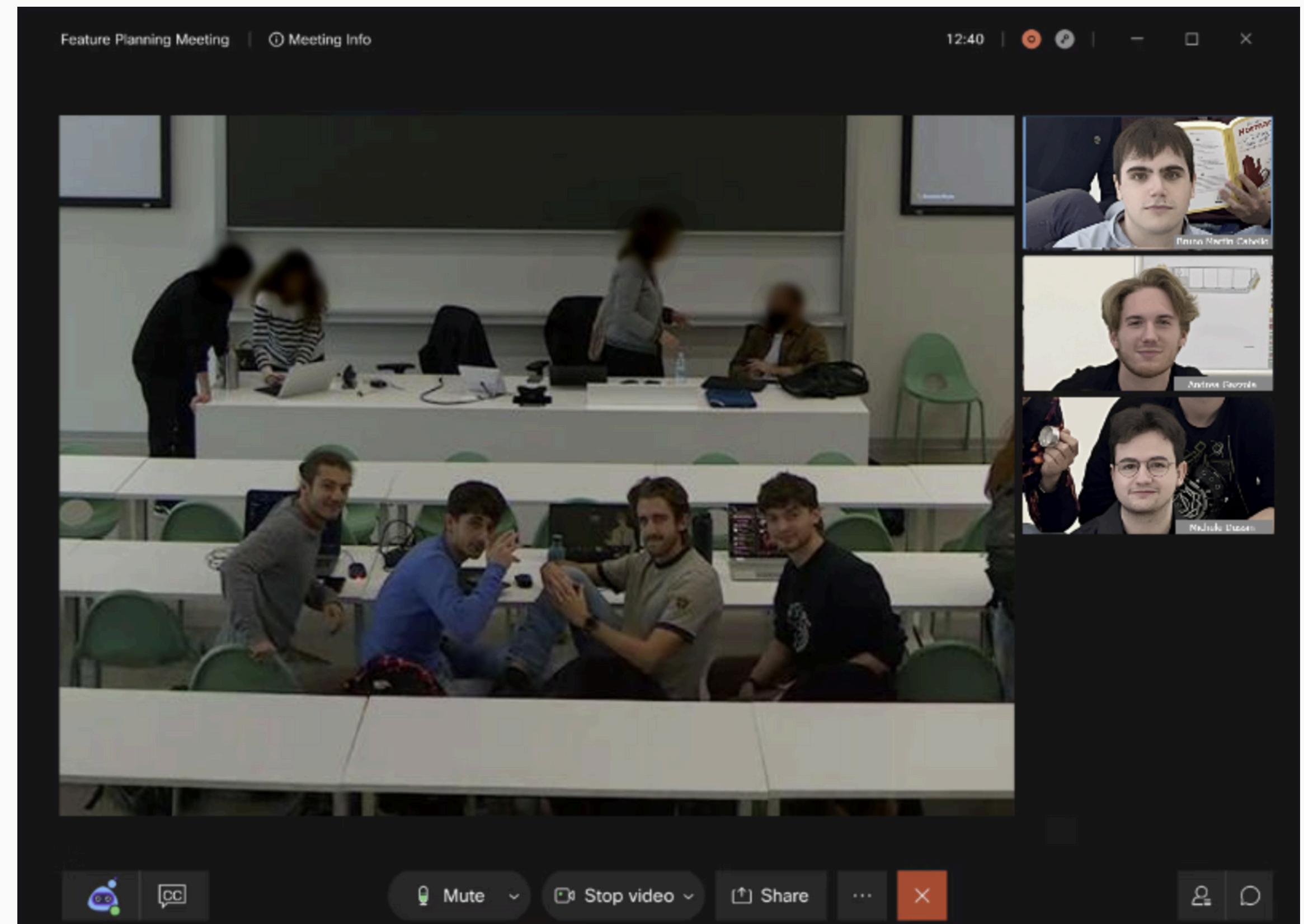
I DISCEPOLI DI NORMAN

Online (dall'alto)

Bruno Martín Cabello
Andrea Gazzola
Michele Dussin

In presenza (da sinistra):

Andrea Diaferio
Federico Antenucci
Gabriele D'Ercole
Francesco Roffia





DOMINIO RAFFINATO

**SEMPLIFICARE LE COMUNICAZIONI TRA UTENTI
DEI PARCHI E AUTORITÀ COMPETENTI**

› INTERVISTA CON L'ASSESSORATO AL VERDE

La ricerca di utenti esperti nel dominio di nostra scelta ci ha spinti a contattare l'Assessora al Verde e all'Ambiente del comune di Milano, Elena Eva Maria Grandi, chiedendole un'intervista.

FR  Francesco Roffia
A: più 1 altro
Cc: Maristella Matera 
Lun 07/10/2024 07:34

Salve, sono Francesco Roffia, studente di ingegneria informatica al Politecnico di Milano. Le scrivo a nome di un gruppo di studenti iscritti al corso di Fondamenti di Human-Computer Interaction. Nel corso stiamo affrontando un progetto finalizzato a trovare delle proposte che migliorino l'urban wellbeing dei cittadini di Milano. In particolare, il nostro gruppo si sta impegnando sui temi di Natura e Spazi Pubblici: la nostra missione è quella di migliorare l'esperienza degli utenti dei parchi urbani. Per fare questo abbiamo raccolto dati tramite un form e stiamo svolgendo delle interviste atte a trovare i bisogni e i problemi legati alla frequentazione dei parchi. Un altro punto di vista che ci interessa è invece quello di chi sta dietro all'organizzazione e alla gestione delle aree verdi, in modo da capire a pieno il tema che stiamo trattando. Questo ci permetterebbe di trovare una soluzione che risponda ai problemi di entrambe le parti. Per questo Le chiediamo se sarebbe disposta ad accordarci un'intervista in cui tratteremo il tema della gestione dei parchi pubblici nella zona di Milano. In copia carbone trova l'indirizzo della nostra Prof.ssa Maristella Matera, nostra referente di progetto.

La ringrazio per il Suo tempo e rimango in attesa di un gentile riscontro,

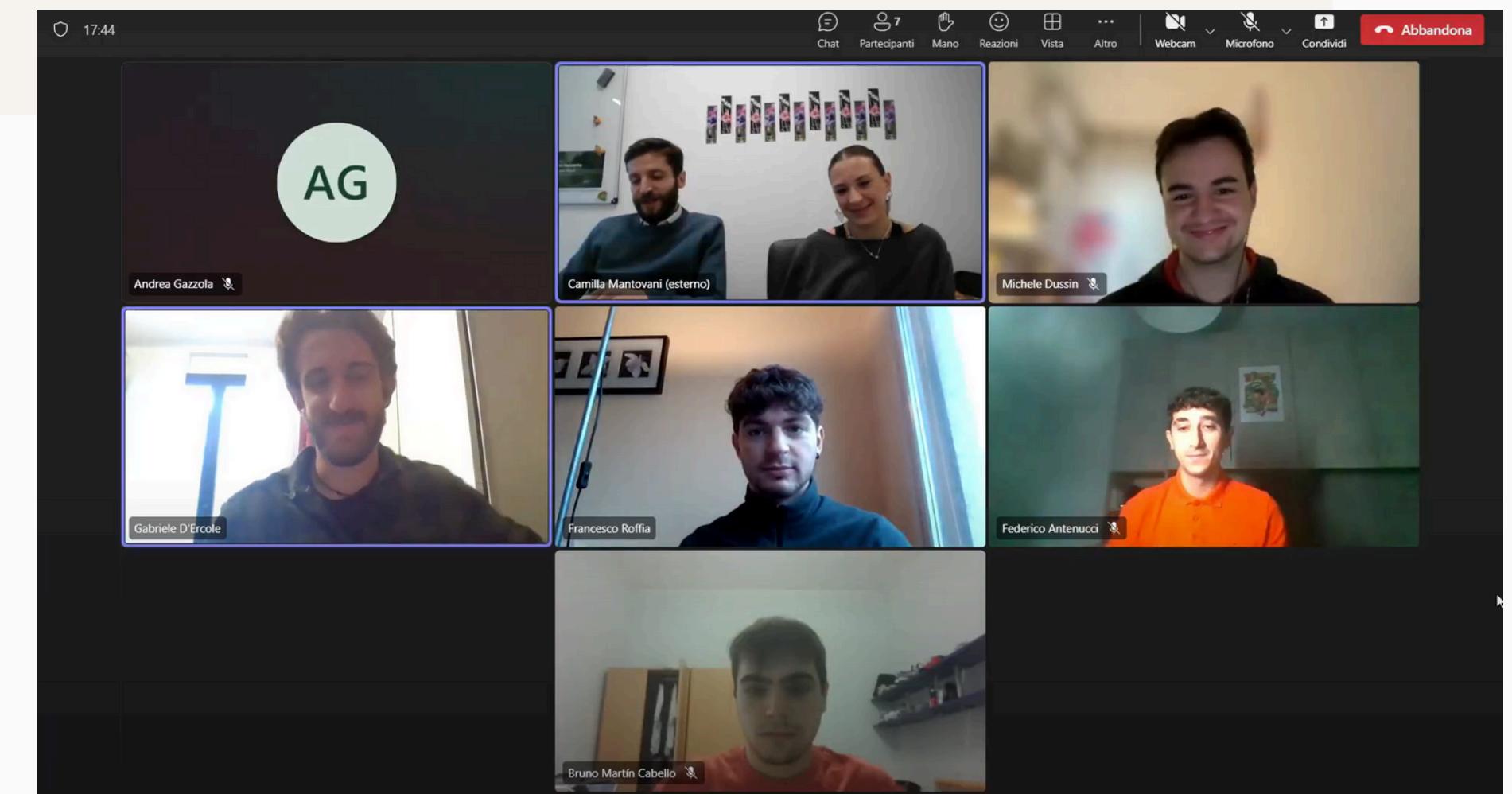
Francesco Roffia

➤ INTERVISTA CON L'ASSESSORATO AL VERDE

Dopo qualche scambio, e grazie anche all'intercessione della prof.ssa Matera, abbiamo ottenuto un'intervista con Camilla Mantovani e Christian Parolini, due collaboratori dell'assessora. L'intervista si è svolta su teams il 17 Ottobre.

I collaboratori hanno gentilmente acconsentito alla registrazione dell'intervista

[Link all'intervista completa](#)



› STRUTTURA INTERVISTA

Le domande poste all'assessorato si differenziavano da quelle poste agli utenti standard. Abbiamo sfruttato l'occasione per osservare l'argomento dal punto di vista dell'istituzione. Da questo confronto abbiamo scoperto molto sulle modalità con cui vengono affrontati i temi maggiormente portati a galla dagli utenti intervistati.

Alcune delle domande



ANALISI INTERVISTA

› SEGNALAZIONE PROBLEMI

Nell'intervista, un grosso tema emerso è stato quello della segnalazione dei problemi da parte degli utenti dei parchi. Queste segnalazioni al momento arrivano da più canali, che non sempre coincidono con quelli messi a disposizione dall'istituzione. Ciò rende più difficile il lavoro dell'ufficio che se ne occupa e in alcuni casi porta al rallentamento degli interventi.

"Le segnalazioni spesso arrivano alla mail della segreteria dell'assessorato, che però serve ad altro."

"Abbiamo messo a disposizione il modulo scriviMi, anche se viene poco utilizzato."

"Spesso le persone preferiscono semplicemente scrivere su WhatsApp alla persona che hanno votato."

› GESTIONE DELLA MANUTENZIONE

Una delle tematiche centrali affrontata nell'intervista riguarda la gestione della manutenzione dei parchi pubblici. Questa è affidata, tramite gara di appalto, ad un ente esterno che si occupa della cura del verde, dell'abbattimento degli alberi, dell'arredo urbano e di altri interventi ordinari e straordinari. I *Controllers* comunali verificano l'operato degli appaltatori e, se necessario, intervengono con sanzioni in caso di mancanze.

"In generale si stabilisce un'altezza dell'erba e quindi si interviene solo se serve, non regolarmente. Per gli alberi si monitorano regolarmente, più spesso quando vecchi. "

"Ci sono persone del municipio, i Controllers, che girano per parchi e segnalano eventuali necessità di interventi."

"Della manutenzione non se ne occupa l'assessorato, ma gli appaltatori."

› ATTIVITÀ ED EVENTI

Viste le precedenti interviste, sono state fatte anche domande relative all'organizzazione di eventi che potessero attrarre gente all'interno dei parchi. La risposta è stata diversa da quella che ci saremmo aspettati: ci è stato spiegato infatti che, da qualche anno a questa parte, si sta cercando di allontanare questi avvenimenti dalle zone verdi, sia per preservarne lo stato, sia per evitare il sorgere di nuovi problemi legati alla sicurezza e all'ordine pubblico.

"Tema delicato, sta cambiando la percezione e sensibilità. Oggi c'è bisogno di stare attenti e tutelare i parchi."

"Si sta cercando di ridurre il numero di eventi soprattutto nei parchi storici e magari di animare di più i parchi in periferia."

"Ci sono varie scale che vengono utilizzate per capire quanto un evento è dannoso per il campo, Sia acustica, che infrastrutture e mezzi utilizzati, anche il numero di accessi e sovraffollamento."

› COLLABORAZIONE CON I CITTADINI

I collaboratori ci hanno fatto presente come, per loro, la collaborazione con l'utenza sia fondamentale, sia per pensare a politiche di cambiamento, sia per darsi priorità efficaci. Producono contenuti come roadmap o altro ma sono disponibili solo sul sito del comune, quindi difficili da raggiungere. Inoltre promuovono la collaborazione con progetti come la Green Week e l'adozione del verde.

"La green week accoglie i vari eventi che parlano di verde e di ambiente. Nei vari mesi si fanno incontri con le associazioni e si creano contatti e scambio."

"Un progetto interessante è quello della cassetta della posta all'interno della quale i cittadini possono lasciare le proprie opinioni."

"[...] l'adozione del verde può essere effettuata attraverso dei contratti standard che si trovano sul sito del comune."



A photograph of a park scene. In the foreground, there is a grassy area with fallen leaves. Several tall, thin trees stand in the middle ground, their trunks casting long shadows. Sunlight filters through the leaves, creating bright highlights and lens flare effects. In the background, there are more trees and what appears to be a fence or a row of buildings.

DOMINIO RAFFINATO

FOCUS GROUP

METODOLOGIA FOCUS GROUP

› SCELTA FOCUS

Dopo l'intervista con i collaboratori dell'Assessora all'Ambiente e Verde, come ulteriore approccio per affinare la nostra area di competenza, abbiamo optato per il focus group. Questo ci ha consentito di esplorare a fondo i molteplici temi emersi dalle interviste preliminari. La nostra preferenza è ricaduta in questa modalità, piuttosto che una Contextual Inquiry o una Osservazione, poiché temevamo di perderci nei dettagli di singole attività degli utenti, mentre riteniamo che i problemi riscontrati siano più strutturali.

› DOVE E COME

Il Focus Group si è svolto in modo piuttosto lineare, simile alle precedenti interviste, in una delle aule del Politecnico di Milano. In questa occasione un membro del nostro gruppo ha ricoperto il ruolo di intervistatore e un altro ha trascritto le risposte, oltre a scattare foto e registrare video. Tra i partecipanti, due avevano già affrontato un'intervista nella fase precedente, mentre, il terzo, non era ancora stato parte del nostro processo di Needfinding.

› FOCUS GROUP Francesca, Andrea, Riccardo

Intervistatore



Trascrizione



Cameraman



Trascrizione:

Potete trovare la trascrizione completa dell'intervista in [questo documento](#). E' stata formattata per migliorare la leggibilità.



“Se ci sono pagine per il contatto rapido noi non lo sappiamo”

ASPETTI EMERSI

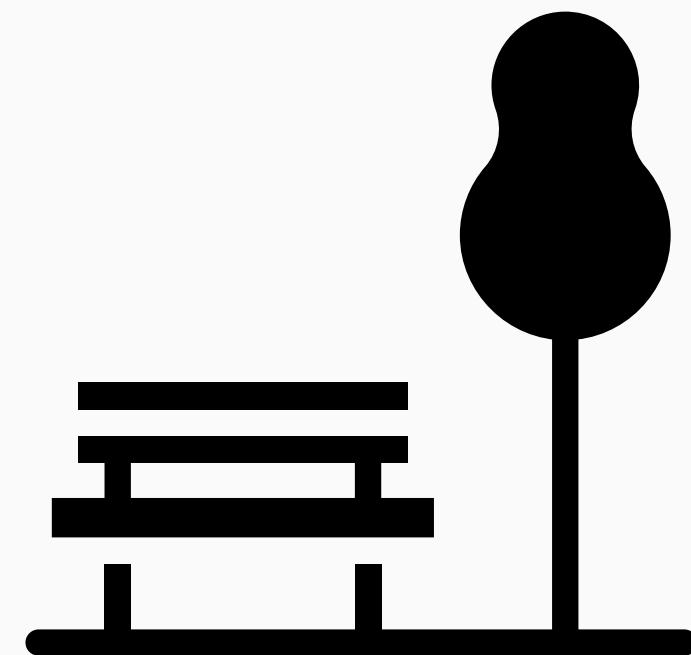
Promenade de la Torse, Aix-en-Provence

› ANALISI DELLE INFORMAZIONI

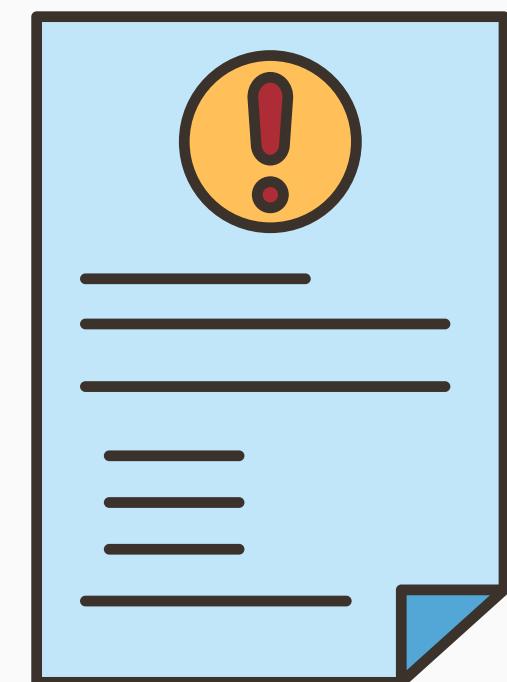
Con il focus group abbiamo affrontato tematiche già coperte nelle interviste, con un livello di profondità, però, molto maggiore. Siamo sicuri che le informazioni aggiuntive ottenute contribuiranno in maniera importante con lo sviluppo del nostro progetto.



Eventi e i loro effetti sui parchi



Parchi isolati



Difficoltà nel segnalare problemi nei parchi

› EVENTI E IL LORO IMPATTO SUI PARCHI

Come già sappiamo, tra le situazioni principali in cui vediamo protagonista un parco pubblico c'è lo svolgimento di eventi, siano essi musicali, culturali o molto altro.

C'è una generale concordanza sull'importanza di questi eventi per i più disparati motivi: conoscere nuovi parchi, vivere un evento a contatto con la natura, ripopolare i parchi troppo isolati e pericolosi, e molto altro.

E' importante, però, ricordare anche che questi eventi hanno un impatto sulla natura circostante.

Un esempio portato da uno dei partecipanti, seppur non strettamente correlato ai parchi pubblici, è il Jova Beach Party: un tour di concerti all'interno di spiagge sparse in tutta Italia. Nonostante le precauzioni prese dall'organizzazione, questi eventi hanno lasciato il segno, purtroppo non sempre positivo, nei luoghi che li hanno accolti.



"Un evento grande che non dà importanza alla natura non è bellissimo."

*"La scala dell'evento
di sicuro impatta
sulla biodiversità".*



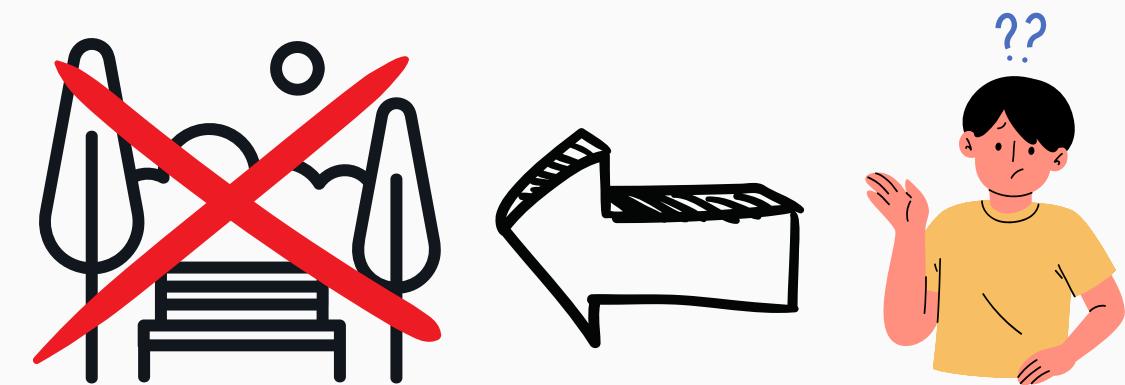
> PARCHI ISOLATI

Questo aspetto è molto dibattuto. Da un lato c'è la ricerca della calma e della tranquillità che un parco più isolato può dare, dall'altro, questo suggerisce anche una sicurezza più scarsa, vista la minore presenza di sorveglianza. L'isolamento può essere positivo anche nell'organizzazione di un evento, poiché è sicuramente più semplice evitare di disturbare persone che non partecipano, ma si rischia di ledere sulla natura circostante, che nei parchi con meno presenza umana è solitamente più ricca e sviluppata.

Argomenti, bene o male, già noti grazie al form e alle interviste svolte.

Un problema nuovo, sorto proprio in questa seconda fase di needfinding, è quello espresso dalla domanda:

"Quanto è attendibile l'informazione che troviamo online riguardante questi parchi?"



"Tipo una volta ho letto una recensione da una stella sul Monte Cervino che diceva 'Troppo a Punta'"

"Si ma su 100 persone solo 1 scrive una recensione non veritiera."

Potrebbe sembrare scontato, ma è un problema tutt'altro che di poco conto. Tutti i partecipanti, alla domanda *"Dove trovate informazioni sui parchi che volete frequentare?"* hanno risposto in maniera immediata: *"Google!"*, facendo notare, solo in un secondo momento, che, spesso, le informazioni non erano congruenti o che, a volte, le recensioni che si trovano sono scherzose, ma tutt'altro che informative.

Tra i partecipanti al Focus Group si è generato un dibattito, con chi supportava l'idea che, sul grande numero alla fine trovi informazioni utili e corrette, e chi, in risposta, faceva notare il problema per aree che mostrano poca partecipazione da parte dell'utenza. Insomma, un discorso tutt'altro che chiuso.

> SEGNALAZIONI SUI PARCHI PUBBLICI

In linea con quanto ricavato nella precedente fase, è emerso ancora una volta che sono due le richieste degli utenti quando si parla di segnalazioni: chiarezza sul cosa fare e immediatezza nel farlo. Quasi tutti gli utenti erano all'oscuro della maggior parte dei metodi che il comune mette loro a disposizione per segnalare un disservizio. Allo scopo di raccogliere maggiori informazioni, abbiamo esposto loro i vari metodi, esaustivamente spiegatici dai collaboratori dell'Assessora, e abbiamo chiesto loro un parere su ognuno.

Il riassunto delle loro opinioni potremmo racchiuderlo nella semplice frase: *"Troppa fatica"*.

Un parallelismo interessante venuto fuori è quello con il sistema di segnalazione guasti del Politecnico di Milano che, analizzandolo, risponde ad entrambi i bisogni portati dagli utenti:

- 1 - I cartelli sono sparsi ovunque, e sono molto chiari sul cosa fare;
- 2 - Il procedimento è semplice e richiede non più di una manciata di secondi per essere portato a termine.

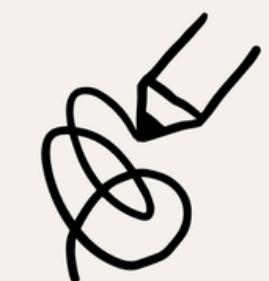


"Una volta l'ho usato, eravamo a Bovisa, pioveva un botto e ha iniziato a piovere dentro un corridoio. Inquadrato il codice, mi ha rimandato direttamente a whatsapp. E' stato molto veloce e immediato."

BISOGNI DEGLI UTENTI



I bisogni degli utenti





INFRASTRUTTURE E SERVIZI

Più piste ciclabili
 Francesco Roffia

Più fontanelle
 Francesco Roffia

Più lampioni
 Francesco Roffia

Possibilità di acquistare cibo e bevande
Gabriele

Informazioni affidabili e in tempo reale sui parchi
 Francesco Roffia

Informazioni sulle infrastrutture
Gabriele

Parchi aperti fino a tardi
 Francesco Roffia

Aree riparate da sole e pioggia per picnic
 Andrea Diaferio

⚠ MANUTENZIONE

Facilità nell'effettuare segnalazioni
 Andrea Diaferio

Più cura del verde
 Francesco Roffia

Semplicità nelle segnalazioni
 Gabriele

Confluenza delle segnalazioni
 Andrea Diaferio

Più cura dei bagni pubblici
 Francesco Roffia

Più panchine e arredo urbano
 Francesco Roffia



EVENTI E PROGETTI

Più eventi
Francesco Roffia

Più pubblicità per eventi e progetti dell'assessorato
 Francesco Roffia

Meno eventi
Francesco Roffia

⌚ SICUREZZA

Presenza di malintenzionati
 Gabriele

Più sicurezza nei parchi
 Francesco Roffia

Maggiore presenza di pattuglie
 Gabriele

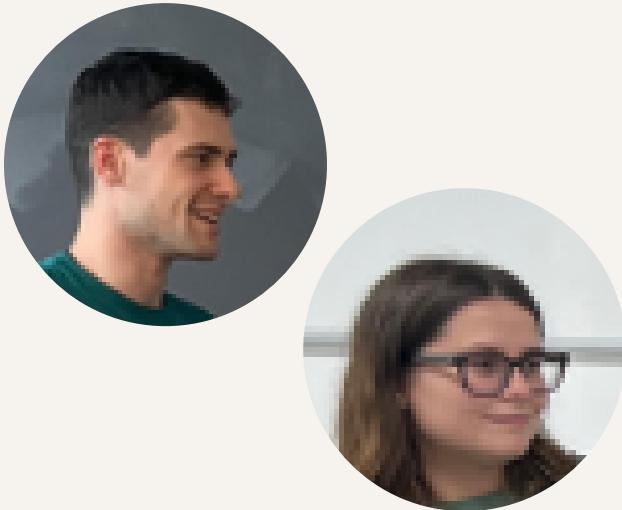
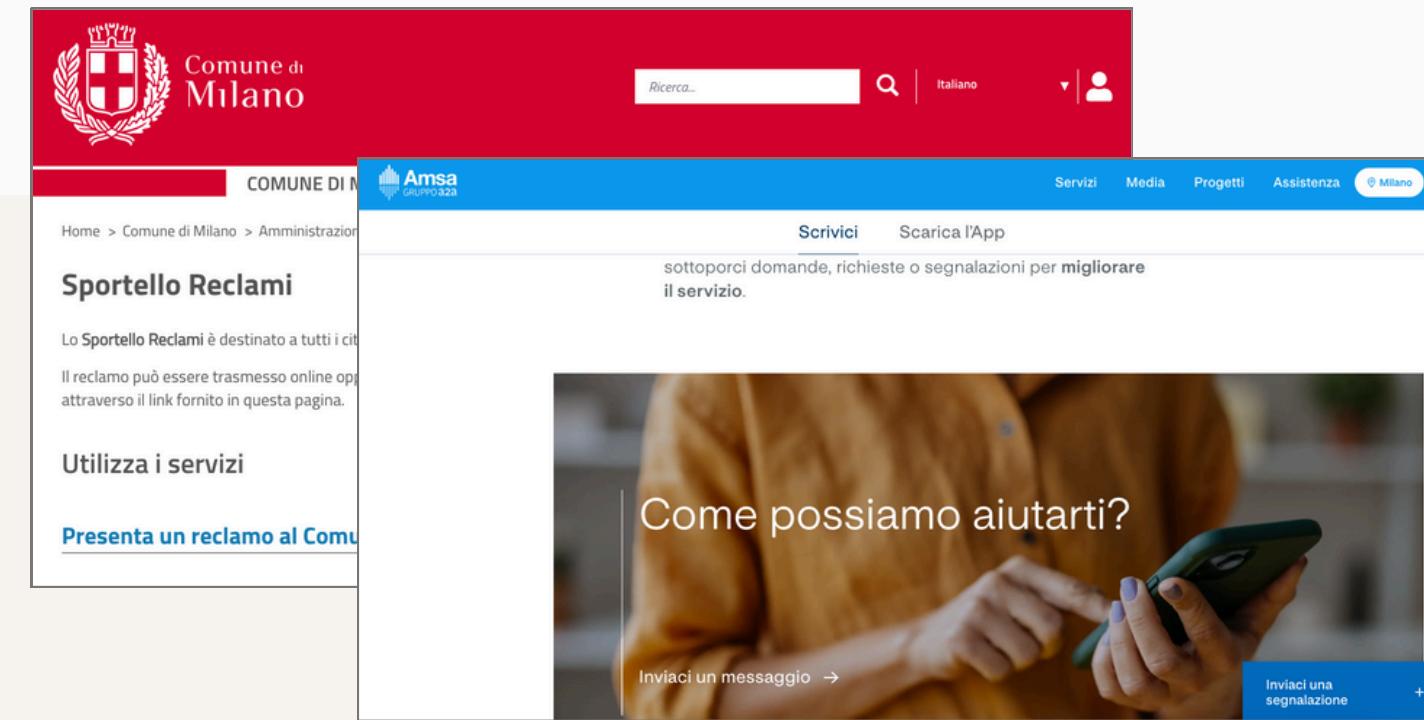
› MARCOCATEGORIE

Un'analisi successiva alla fase di Brainstorming ci ha portati a racchiudere tutti i bisogni che abbiamo deciso di affrontare in 4 categorie principali.



➤ REPORT DI PROBLEMI - LATO UTENTE

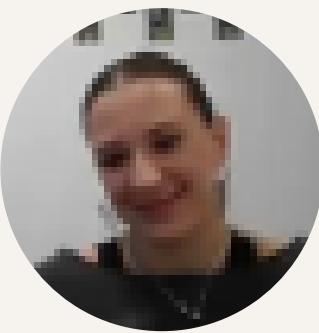
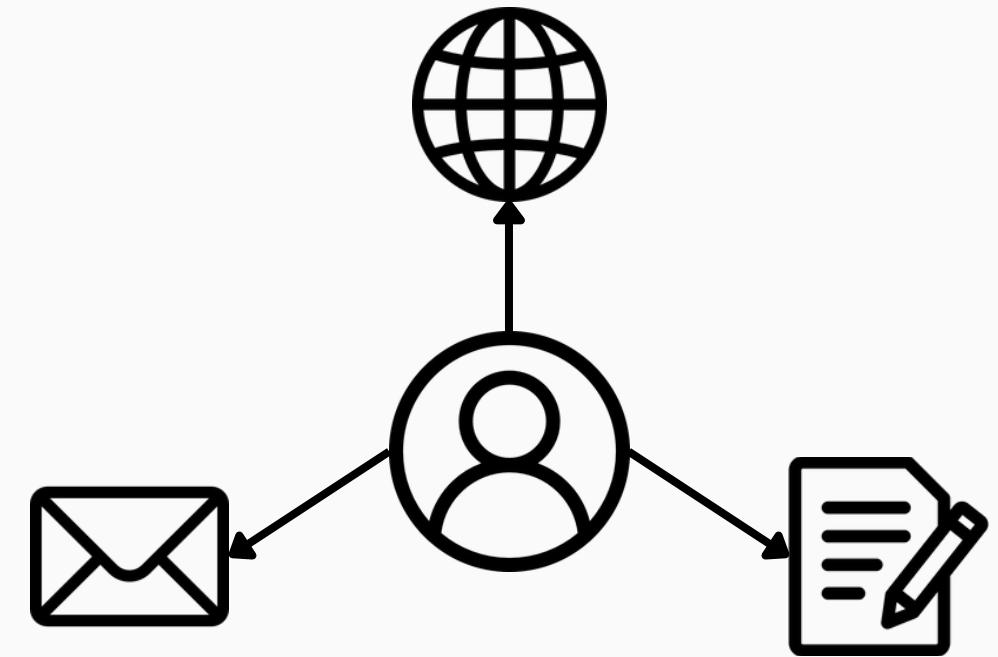
Bisogno di un sistema semplice e accessibile per segnalare problemi come degrado, danni alle strutture, o condizioni di sicurezza. I sistemi attuali risultano spesso confusi e frammentati, e persino il sito web principale presenta malfunzionamenti.



Dai feedback delle interviste emerge chiaramente il bisogno di uno strumento rapido e intuitivo che permetta agli utenti di segnalare problemi. In particolare, dalle interviste di Riccardo e Martina risulta evidente l'urgenza di questa necessità, visti i disagi vissuti nelle loro esperienze personali, come la rottura di una sbarra per calisthenics o le pessime condizioni dei bagni.

› REPORT DI PROBLEMI – LATO COMUNE

Bisogno di una piattaforma unica per il comune, che consenta di ricevere e gestire in modo efficace le segnalazioni effettuate dai cittadini fruitori dei parchi pubblici.



L'Assessorato all'Ambiente e al Verde di Milano ha evidenziato la necessità di una piattaforma centralizzata per le segnalazioni, poiché, al momento, molte richieste finiscono nella casella email della segreteria, che non è adeguata a gestirle. Sebbene sia disponibile il modulo ScriviMi, esso viene usato raramente, complicando ulteriormente l'instradamento delle segnalazioni verso l'ufficio competente.

› RICERCA SERVIZI DISPONIBILI

Bisogno di un sistema chiaro e aggiornato per informare i cittadini sulle strutture presenti nei parchi, come aree sportive, giochi per bambini, o spazi picnic. Le informazioni sono spesso incomplete o difficili da reperire, rendendo complessa la scelta del parco più adatto alle proprie esigenze.

Emerso dalle interviste con Riccardo e Emanuele, che, praticando sport, sono spesso alla ricerca di strutture adeguate per allenarsi. Attualmente, l'unica risorsa per trovare queste informazioni è Google Recensioni, che si è rivelata inaffidabile a causa di esperienze personali poco soddisfacenti. Una piattaforma informativa centralizzata consentirebbe di individuare facilmente i parchi con le strutture desiderate.



› EVENTI E PROGETTI

Bisogno di un canale dedicato, oltre ai social, per informare un maggior numero di cittadini su eventi e interventi relativi al verde pubblico, favorendo così una comunicazione più completa con gli utenti diretti.



L'Assessorato al Verde di Milano ha rilevato l'esigenza di una piattaforma per migliorare la comunicazione con i cittadini, in modo da coinvolgerli più attivamente nelle iniziative riguardanti il verde pubblico. Attualmente, molte informazioni vengono condivise tramite canali tradizionali, che però non raggiungono efficacemente tutta la comunità. Durante l'intervista ci sono stati chiesti pareri riguardo il loro ultimo intervento in Via Celoria, sottolineando quanto fatichino ad ottenerli tramite i canali esistenti.

PERSONAS E SCENARI

› PERSONAS 1

Personas 1



Francesca
"La citta' le sta stretta"

- 23 anni
- Studente magistrale ingegneria biomedica

Bio

E' laureata in ingegneria biomedica al Politecnico di Milano, dove sta continuando il percorso di Magistrale nello stesso ambito.
E' una studentessa fuorisede, nata a Napoli.

Personality

Introvert	Extrovert
Analytical	Creative
Busy	Time rich

Motivations

- Staccare dai rumori e dalla frenesia della città'
- Ristabilire il contatto con la natura
- Pic-nic con amici
- Atmosfera tranquilla

Needs and expectations

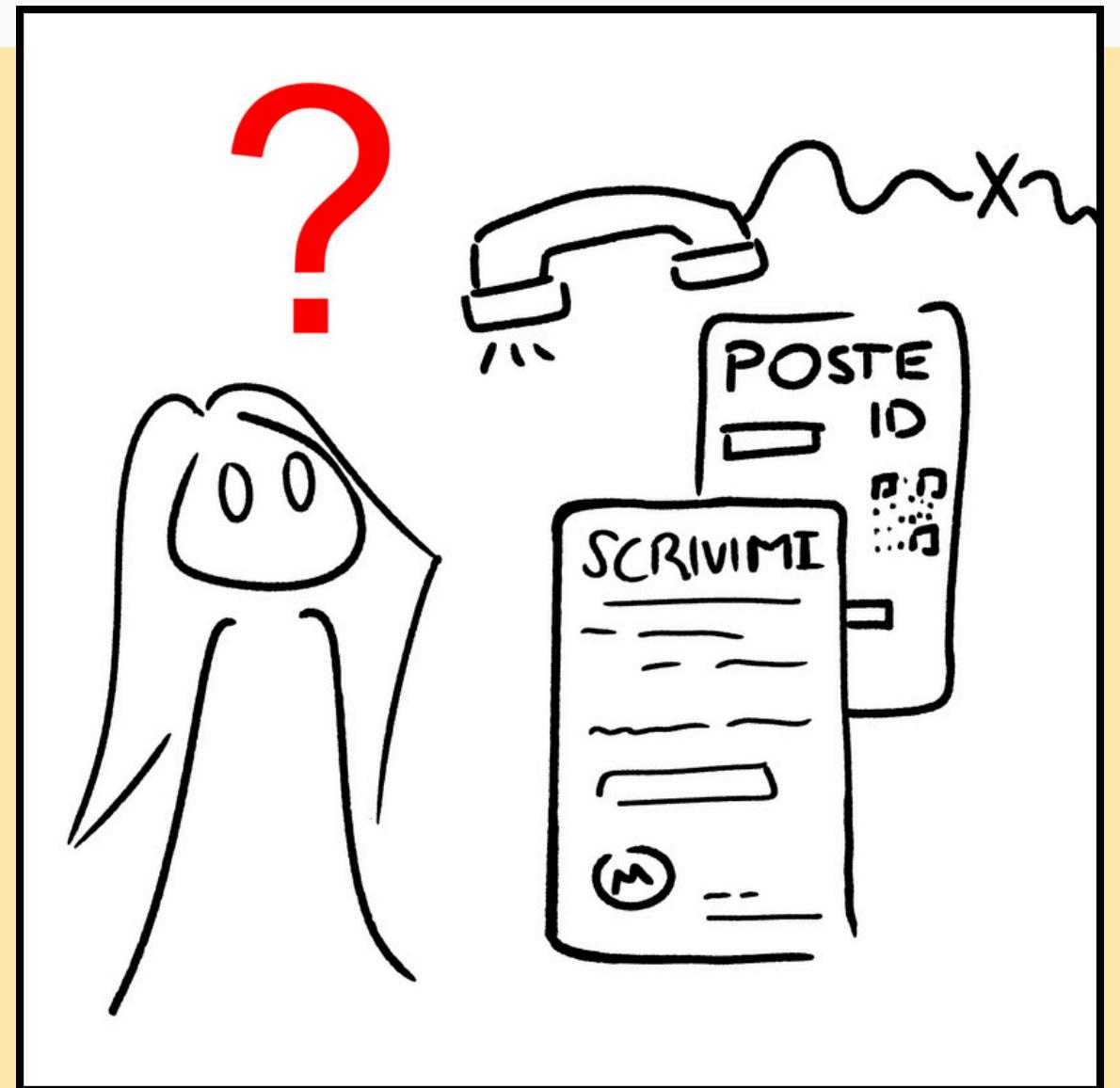
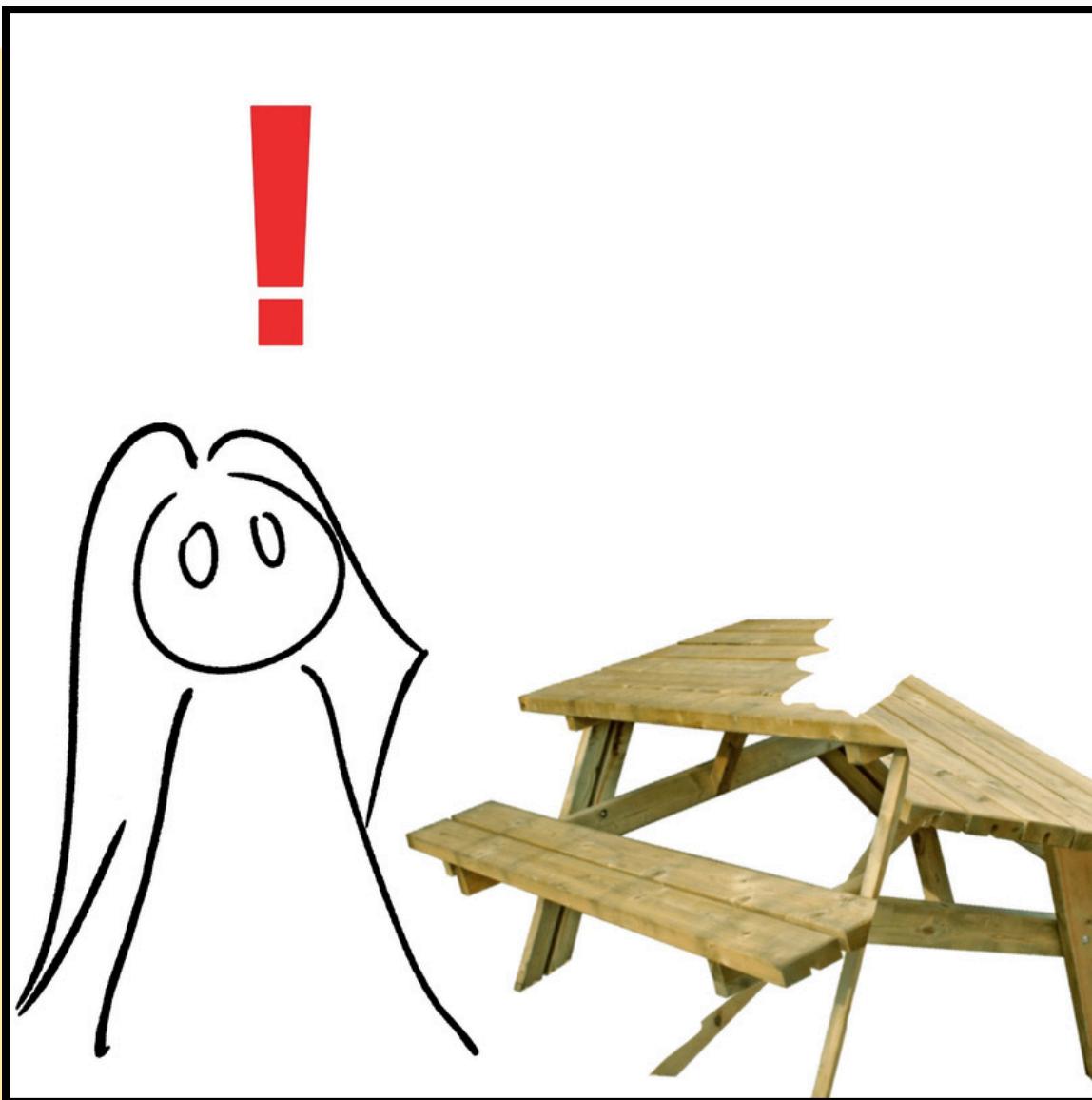
- Vicinanza a casa
- Opportunità di socialità
- Lentezza e pausa dalla frenesia della città

Frustrations

- Sicurezza soprattutto di sera
- Persone moleste
- Sporcizia e rifiuti abbandonati
- Inquinamento causato da eventi all'aperto
- Parchi usati come discariche in alcune aree

➤ SCENARIO FRANCESCA

Francesca, dopo le lezioni del venerdì, vuole pranzare con i suoi amici in un parco vicino all'università per rientrare in tempo. Ha bisogno di sapere se ci sono tavoli e panchine, ma non può fare un sopralluogo per evitare ritardi. Giunta al parco, trova il tavolo vandalizzato. Da cittadina responsabile, cerca di segnalare il problema al comune tramite il modulo online “ScriviMi”, ma il sito non funziona e l'accesso con SPID fallisce. Tenta anche di chiamare il numero verde, ma non riceve risposta.



› PERSONAS 2

Personas 2



Gianmarco

- 24 anni
- Studente universitario
- Appassionato sportivo

Bio

Gianmarco è uno studente universitario che quotidianamente, terminate le lezioni, si allena sfruttando le attrezzature presenti all'interno dei parchi nella sua zona.

Personality

	Introvert	Extrovert
Analytical	—	—
Busy	—	—

	Creative	Time rich
Introvert	—	—
Extrovert	—	—

Motivations

- Sfogarsi dopo una giornata passata a studiare
- Mantenersi in forma
- praticare attività fisica all'aria aperta

Needs and expectations

- Vicinanza a casa
- Presenza di attrezzatura
- Sicurezza e affidabilità dell'attrezzatura

Frustrations

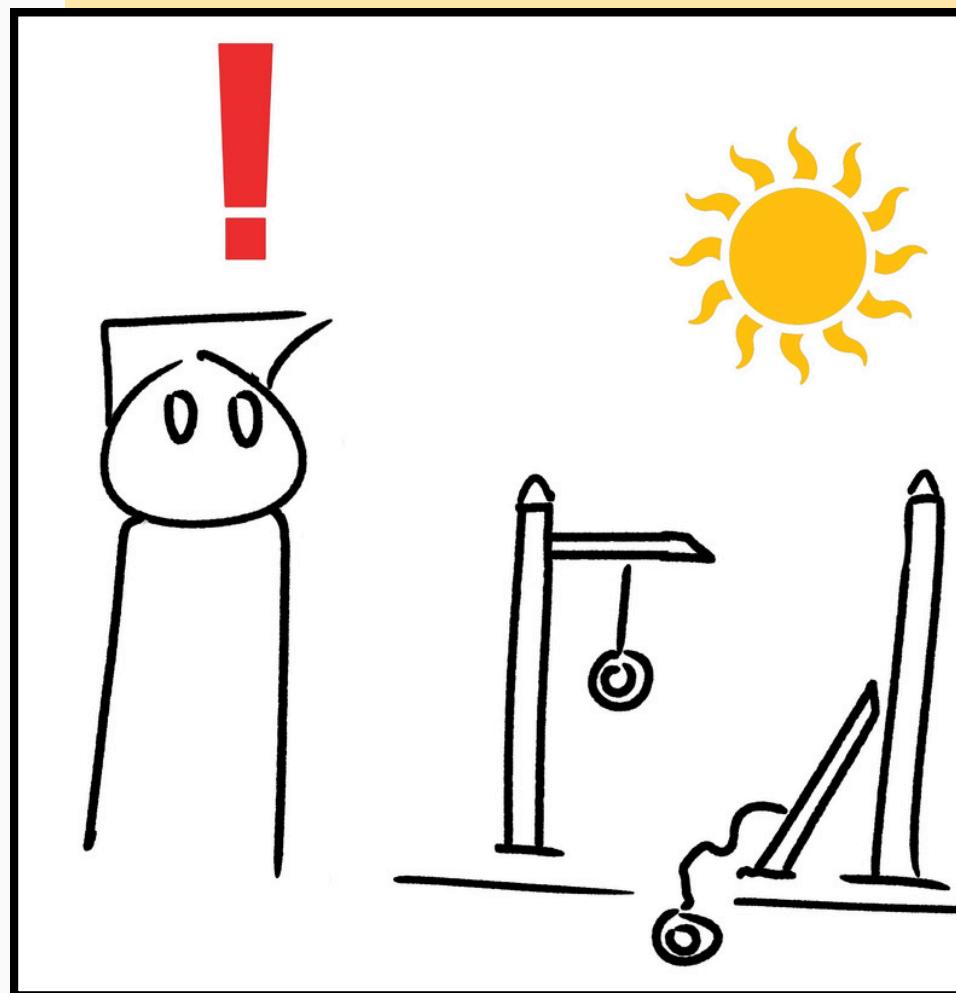
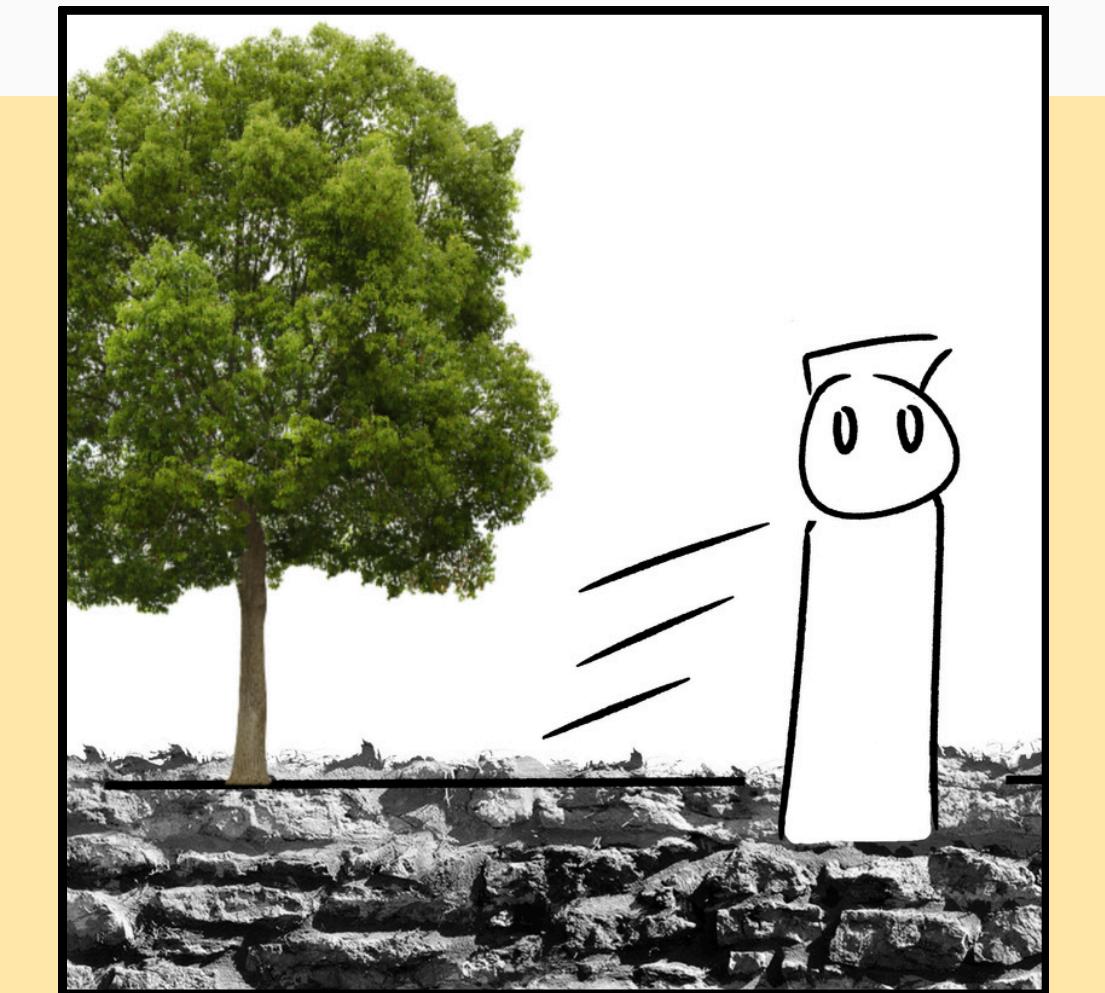
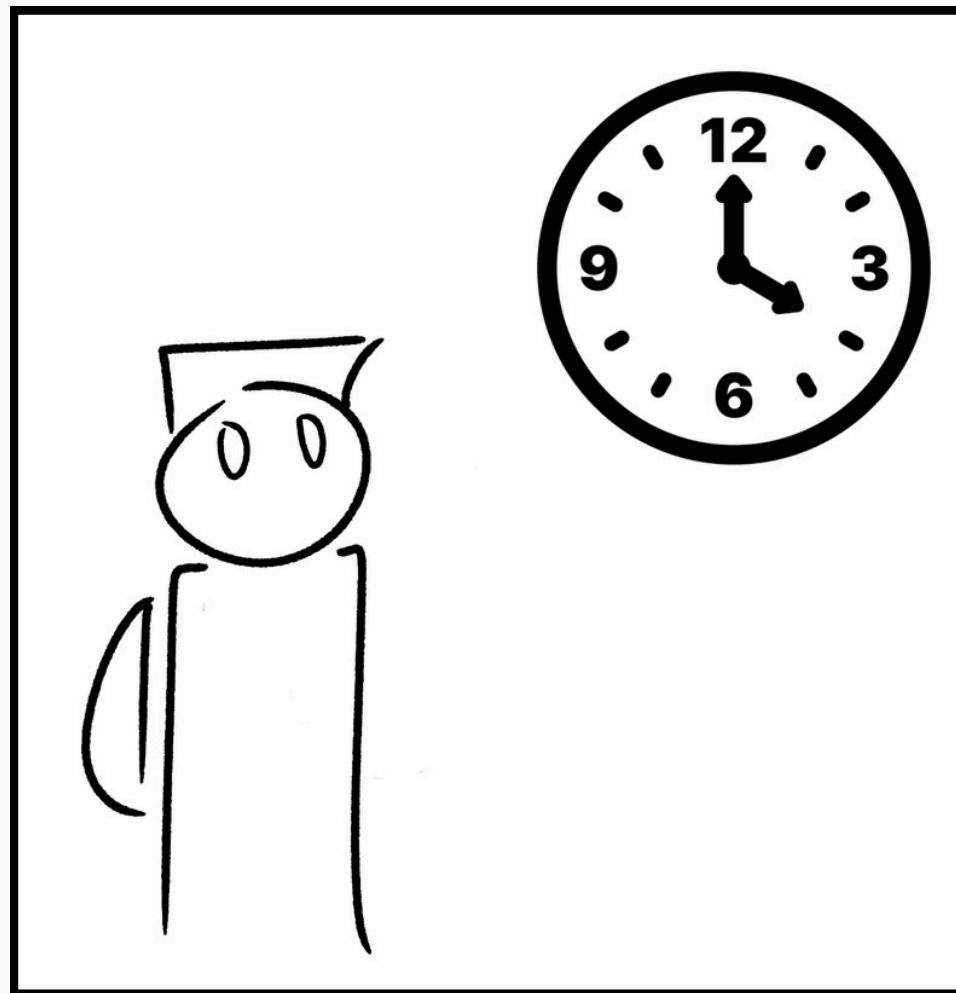
- Arrivare a un nuovo parco e scoprire che manca una zona fitness
- Scoprire che l'attrezzatura è danneggiata o inagibile
- Sporcizia e rifiuti abbandonati

➤ SCENARIO GIANMARCO

In un pomeriggio infrasettimanale, terminate le lezioni, Gianmarco si reca al parco vicino casa per allenarsi, successivamente a una sessione di jogging. Purtroppo, una volta giunto in loco, realizza di non poter svolgere le attività previste dato che l'attrezzatura è rottta.

Gianmarco vorrebbe comunicare il disservizio, ma non è a conoscenza di alcun metodo di segnalazione, e non sa a chi esattamente dovrebbe inviare tale reclamo.

Non essendo a conoscenza di altri parchi attrezzati nella sua zona è costretto a tornare a casa.



› PERSONAS 3



Cristian

- 38 anni
- Impiegato presso l'assessorato al verde pubblico di Milano

Bio

Cristian è un collaboratore dell'Assessore all'ambiente e al verde pubblico Elena Eva Maria Grandi.

Personality

Introvert

Extrovert

Analytical

Creative

Busy

Time rich

Motivations

- Vuole svolgere al meglio le sue attività lavorative
- Offrire ai cittadini la migior esperienza all'interno delle aree verdi di Milano

Needs and expectations

- Avere un canale unico per le segnalazioni
- Rendere più facile l'accesso e la condivisione di notizie ed eventi da parte del comune.

Frustrations

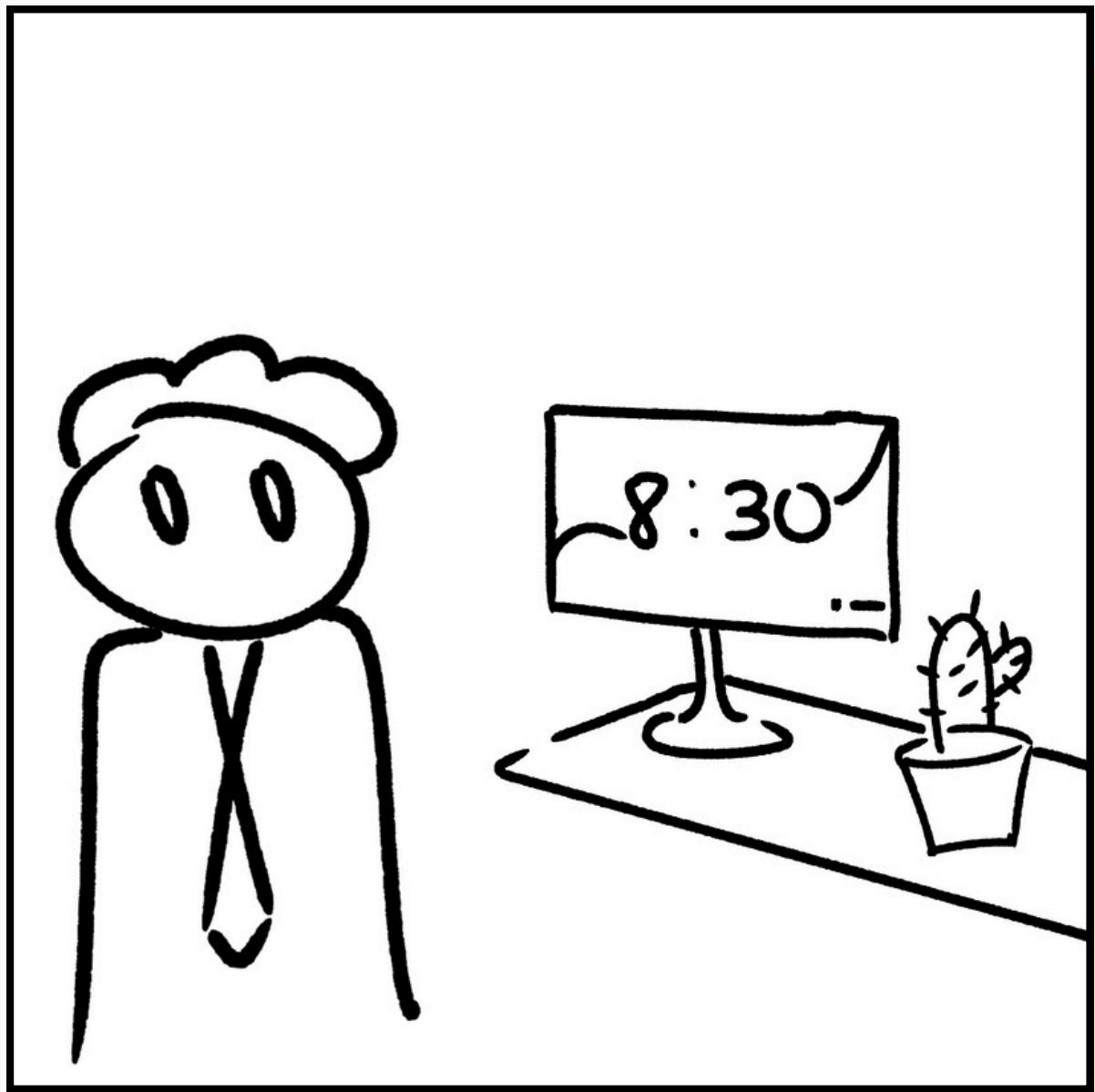
- Riceve lamentele da diversi canali, molte volte nemmeno ufficiali
- Dopo mesi dalla pubblicazione della roadmap, ha notato pochissimi download e visite alla pagina dedicata

› SCENARIO CHRISTIAN



E' lunedì mattina e Christian è appena arrivato in ufficio. Fra le varie occupazioni, si occupa di gestire le segnalazioni ricevute. Christian impiega diverso tempo a filtrare le informazioni, dato che molte persone non conoscono il canale preposto.

Alle volte si ritrova a dover inoltrare una segnalazione ad un altro assessorato, in quanto non di "sua" pertinenza.





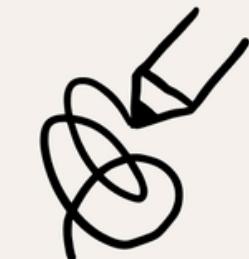
A wide-angle photograph of a park at sunset. The sky is filled with dramatic, layered clouds in shades of orange, yellow, and purple. In the foreground, there's a dark, open grassy area. In the middle ground, there are some bare trees and the silhouettes of buildings. On the right side, a tall, modern residential building is visible. A bare tree stands prominently on the far right edge of the frame.

SOLUZIONI

Giardino della Pace, Milano



Le soluzioni



› SOLUZIONI SCELTE

Dopo la fase di brainstorming, siamo arrivati alla conclusione che quattro sono le soluzioni che meglio aderiscono ai bisogni emersi lungo tutto il nostro processo di needfinding

Bacheca per pubblicizzare gli eventi e le iniziative del comune

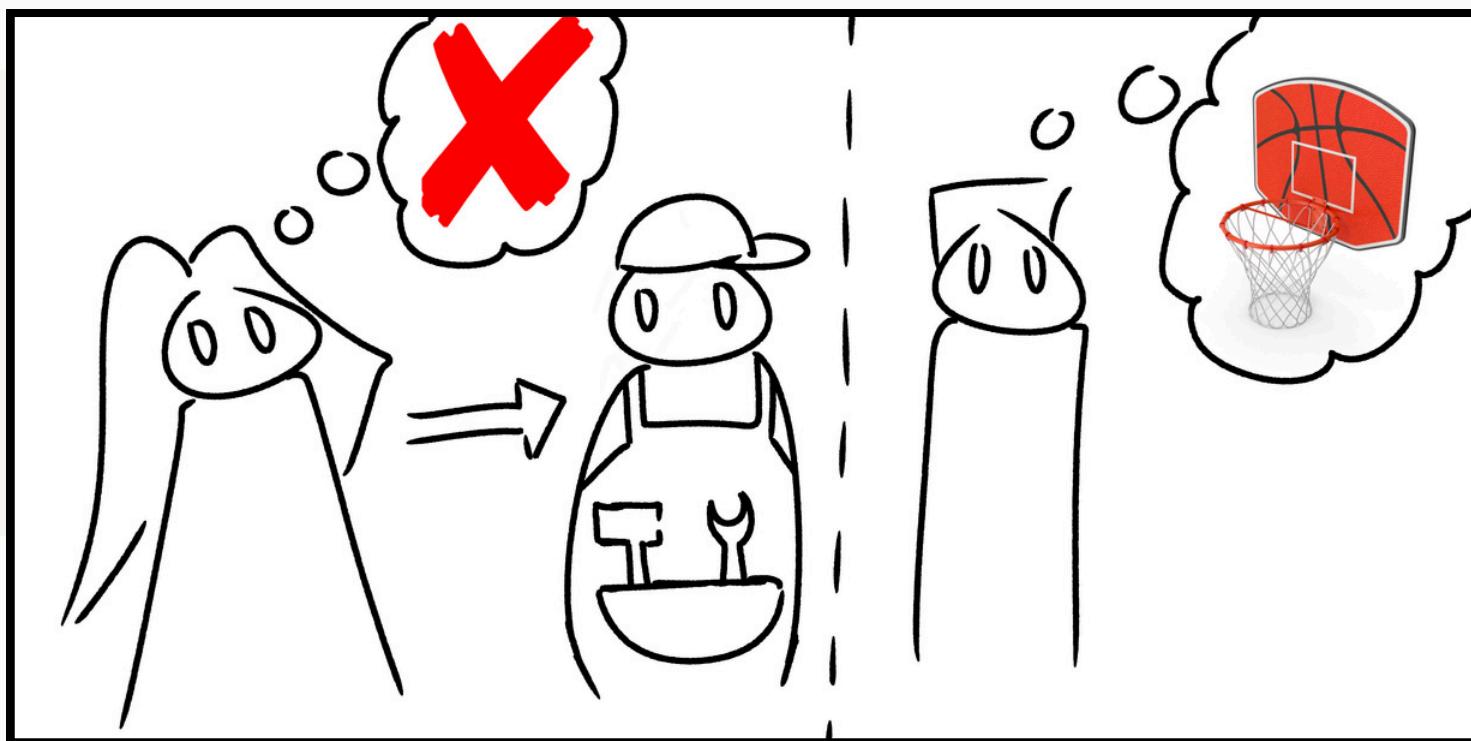
Canale unico per l'ufficio per ricevere segnalazioni

Recensioni utenti dei parchi

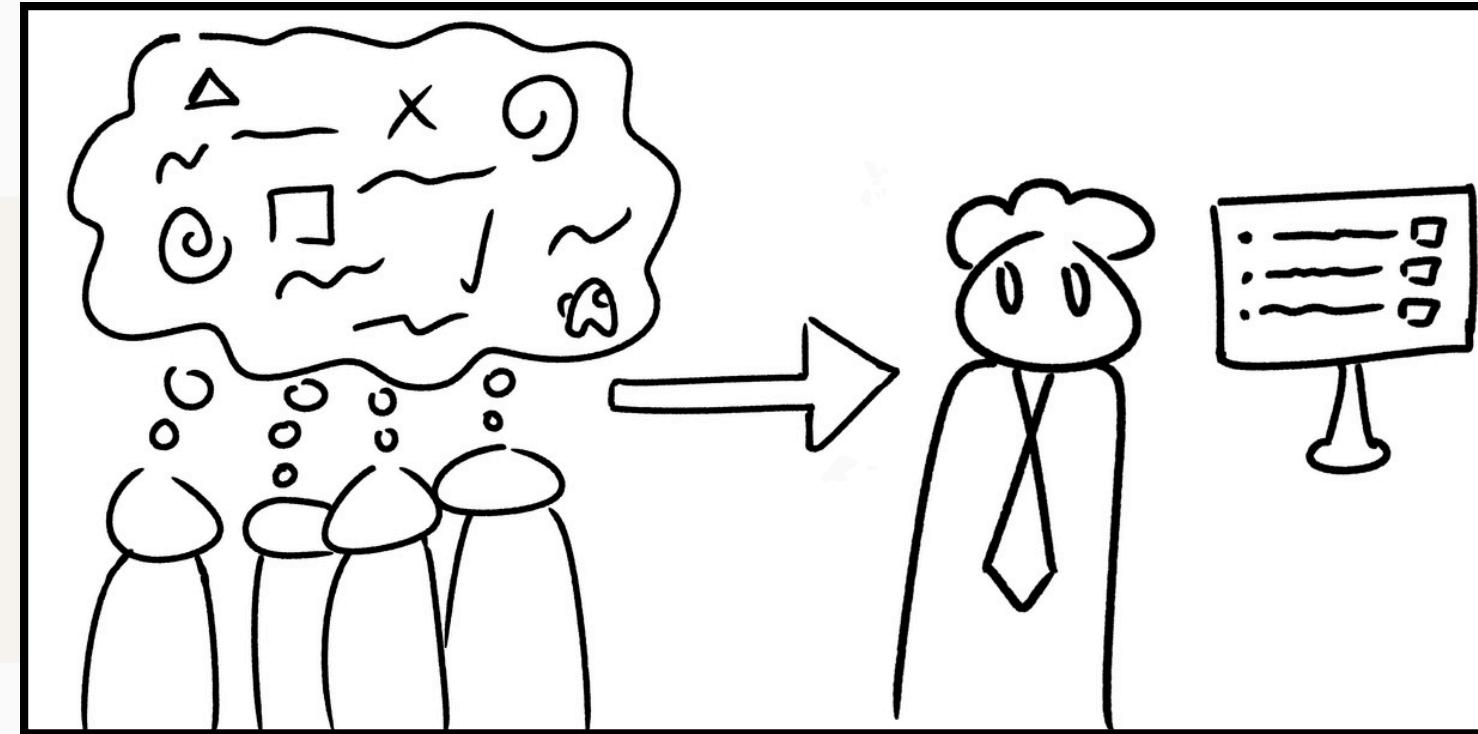
Metodo veloce e semplice per segnalare problemi

› LA NOSTRA SOLUZIONE

Visti i bisogni di semplificare e velocizzare la comunicazione con gli utenti, oltre che quello di unificare i canali attraverso i quali arrivano le segnalazioni, abbiamo pensato di creare una nuova piattaforma.



Inoltre potrà essere un'importante bacheca in cui l'assessorato al verde e all'ambiente potrà pubblicizzare le tante iniziative ed eventi che prendono luogo nei parchi e che spesso passano inosservate ai più.



Questa permetterà agli utenti di riferire in maniera più "smart" i problemi che incontrano nella loro quotidianità. Inoltre, potrà fungere da strumento per permettere agli utenti di cercare in tempo reale parchi attrezzati per rispondere alle loro necessità.



LA SOLUZIONE IN BREVE

Strumento per la segnalazione di problemi e accesso alla modulistica



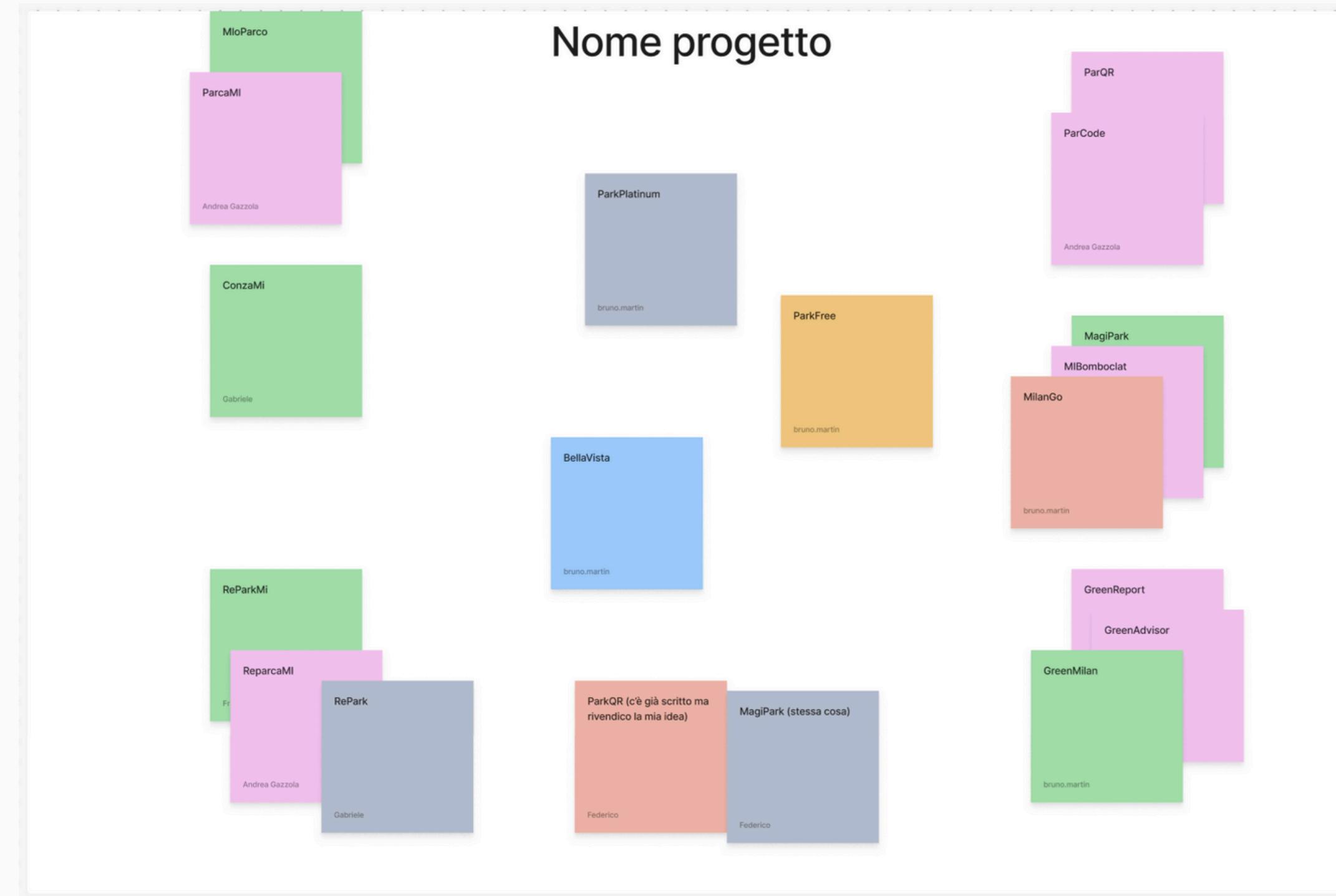
Piattaforma per recensioni di utenti e disponibilità di infrastrutture in tempo reale

Bacheca per l'assessorato per pubblicizzare eventi e iniziative

CONCLUSIONI

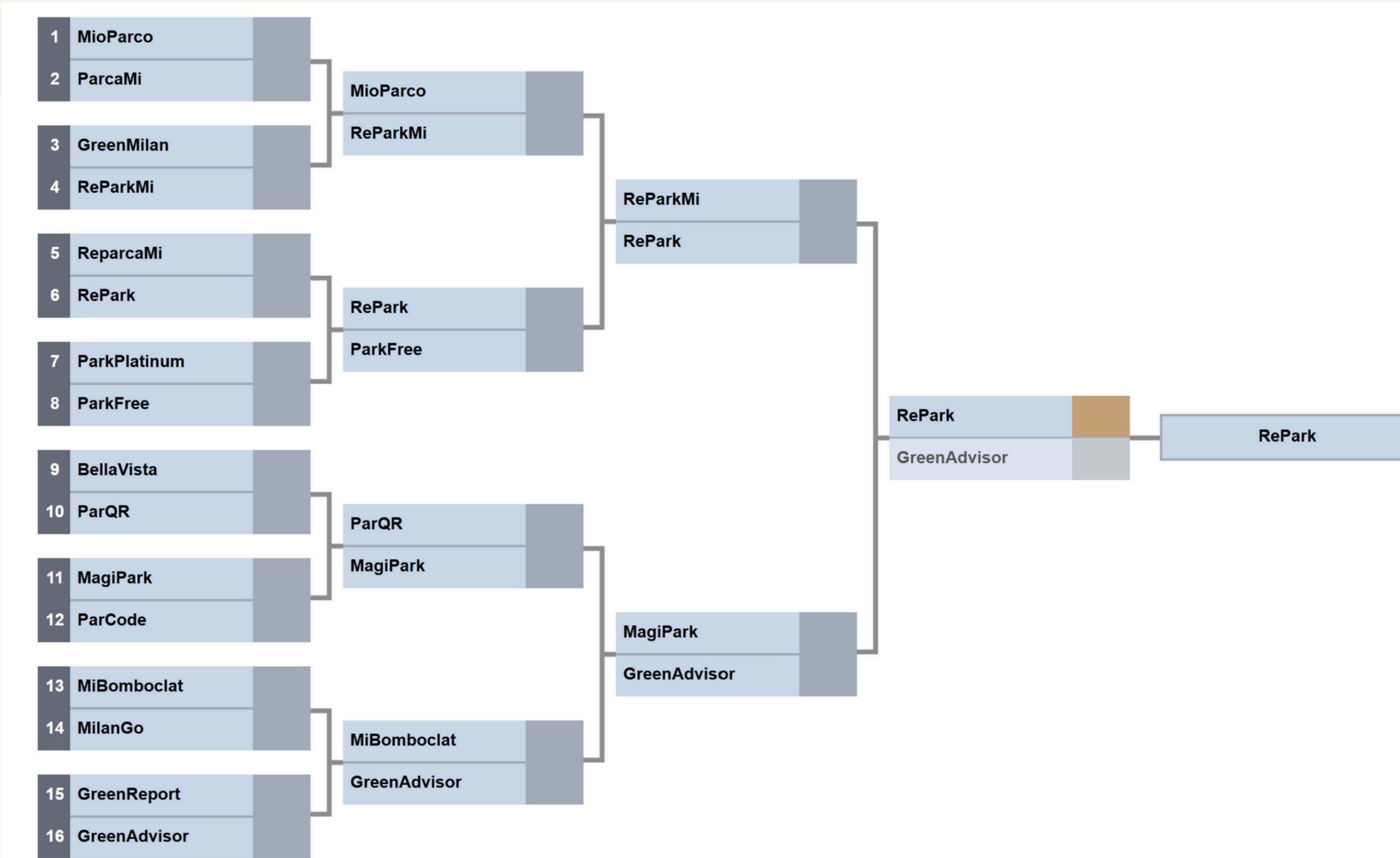
› DECISIONE NOME - BRAINSTORMING

Abbiamo svolto un brainstorming per il nome del progetto simile a quelli fatti per bisogni e soluzioni



› DECISIONE NOME - TORNEO

Dopo il brainstorming iniziale abbiamo svolto una votazione in stile torneo per decidere il nome del nostro progetto:





RePark

Reimagine your Park experience

› LINK UTILI

Intervista completa ai collaboratori dell'Assessora

Trascrizione del focus group

Trascrizione dell'intervista ai collaboratori dell'Assessora

Figma con personas e scenari

Figma con brainstorming e votazioni

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

Tutte le vignette degli scenari sono state disegnate da Andrea Gazzola

Per ragioni di privacy la registrazione sarà disponibile solo fino a fine progetto