

Partecipazione Comunale

Focus & Raffinamento
FHCI - Project



Componenti del Gruppo



Andrea Sacconi



Andrea Santaniello



Andrea Lunghi



Matteo Lunghi



Michele Mantione



Elia Variato

Corso di Studi

Ingegneria Informatica

Ingegneria Informatica

Ingegneria Informatica

Ingegneria Informatica

Ingegneria Informatica

Ingegneria Informatica

Stato Corrente

A che punto ci troviamo adesso?



Fase 2

Identificazione dei
Bisogni e dei Problemi
degli utenti

Fase 3

Identificazione degli
utenti target e
branding

Fase 4

Creazione prototipo a
bassa fedeltà



Obiettivi

- ✓ Definire personas e scenari
- ✓ Inerviste più mirate
- ✓ Analizzare la concorrenza
- ✓ Definizione di soluzioni
- ✗ Focus group
- ✗ Osservazioni sul campo



Dominio di interesse

Vogliamo ristabilire il rapporto tra cittadini e comune, attraverso un canale di comunicazione semplice ed efficace.



Raccolta dati



Intervista

Nuove interviste: come abbiamo migliorato i dati raccolti

Una parte del team si è occupato di intervistare altri utenti per raffinare i dati già precedentemente raccolti.

- Le interviste si sono svolte direttamente a casa degli utenti e in luoghi a loro comuni.
- Abbiamo posto domande più dettagliate cercando di capire che azioni compiono (task) per segnalare un problema al comune
- Abbiamo provato a comprendere cosa spinge gli utenti a partecipare attivamente alle iniziative del comune e quali sono i principali ostacoli che devono affrontare



Problematiche che abbiamo riscontrato

Durante queste interviste, sono emersi i principali problemi legati alla comunicazione tra il comune e i cittadini.

- Manca una procedura standard per segnalare problemi, il che rende difficile farlo in modo efficace e veloce.
- Per ottenere informazioni specifiche, è richiesto un colloquio in persona, il che può rallentare il processo.
- Il linguaggio utilizzato è spesso troppo burocratico e pieno di retorica, rendendo la comunicazione poco chiara e coinvolgente.
- Le informazioni fornite sono spesso di parte e non neutrali, creando un'immagine distorta della situazione.



Alternative

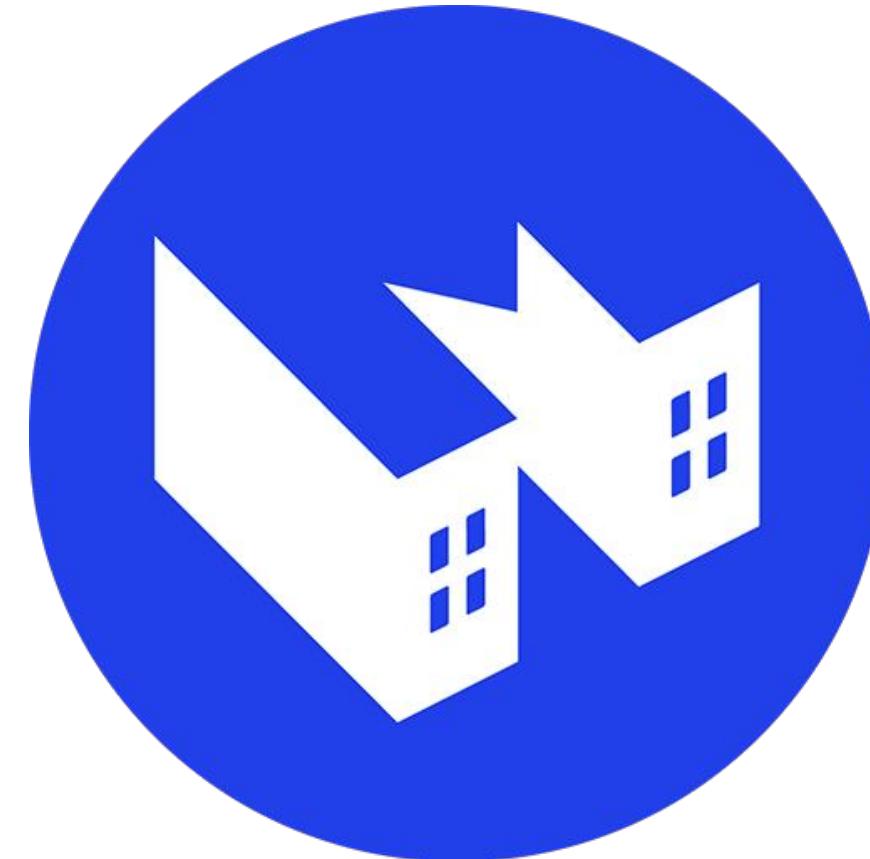
Che servizi ci sono già e come funzionano



Alternative

Municipium, L'app completa per il tuo Comune

Municipium è un'applicazione che permette di comunicare in tempo reale, inviare segnalazioni e ricevere notifiche istantanee.



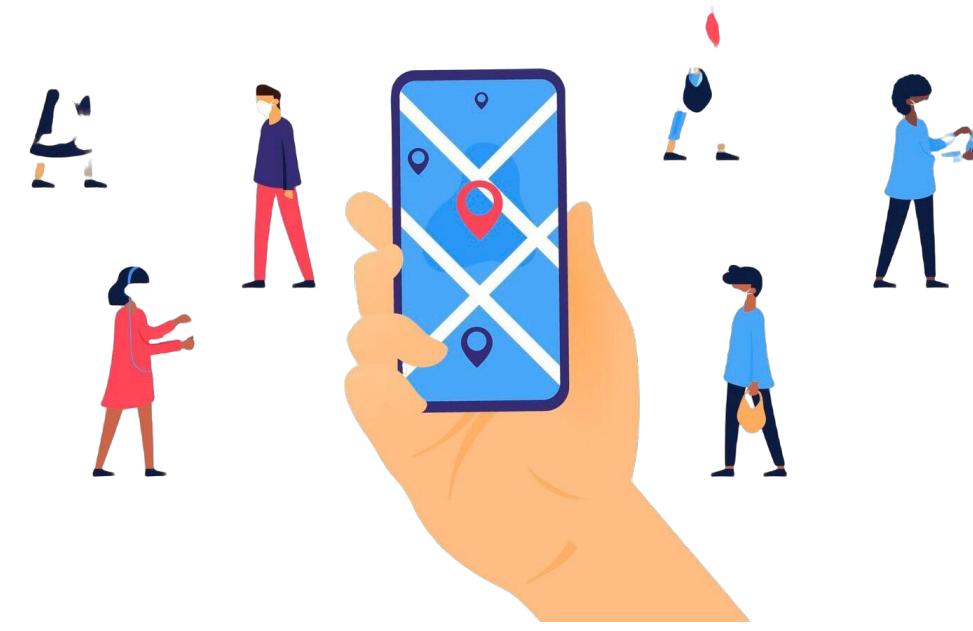
- ✓ Centralizzato
- ✓ Facile e intuitivo
- ✓ Diretto e in tempo reale
- ✗ Limite digitale e di connessione
- ✗ Limite nella complessità di interazione

Alternative

Siti comunali

Condividono tutte le ultime informazioni e novità in modo dettagliato, suddividendole in sezioni specifiche per una migliore fruizione da parte degli utenti.

- ✓ Trasparenza
- ✓ Accessibilità continua
- ✓ Multi piattaforma
- ✗ Limite digitale e di connessione
- ✗ Rischio di difficile utilizzabilità
- ✗ Necessita la ricerca dell'utente



Alternative

Sportelli fisici

È un luogo fisico dove le persone possono fare segnalazioni, esprimere lamentele o ottenere informazioni in modo semplice e diretto.

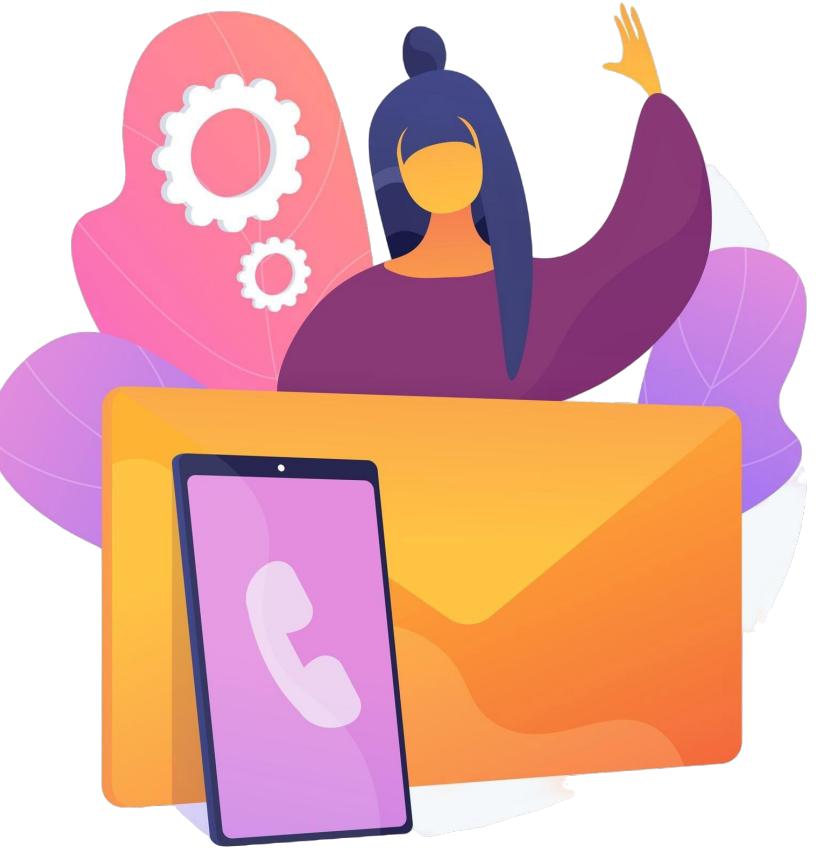


- ✓ Interazione umana diretta
- ✓ Inclusivo
- ✓ Dettagliato e immediato
- ✗ Tempi lunghi e orari limitati
- ✗ Accessibilità geografica
- ✗ Costo di mantenimento

Alternative

Chiamate e mail

Per segnalare eventuali questioni urgenti o ricevere informazioni importanti.



- ✓ Interazione più diretta
- ✓ Canali comuni e facilmente accessibili
- ✗ Tempi di risposta lunghi
- ✗ Mancanza di automazione
- ✗ Sovraccarico

Alternative

Social media

Punto di informazione attivo e di raccolta
feedback immediata



- ✓ Promozione attiva delle notizie
- ✓ Accessibilità rapida
- ✓ Maggiore visibilità
- ✗ Informazioni semplificate
- ✗ Difficoltà di gestione

Bisogni

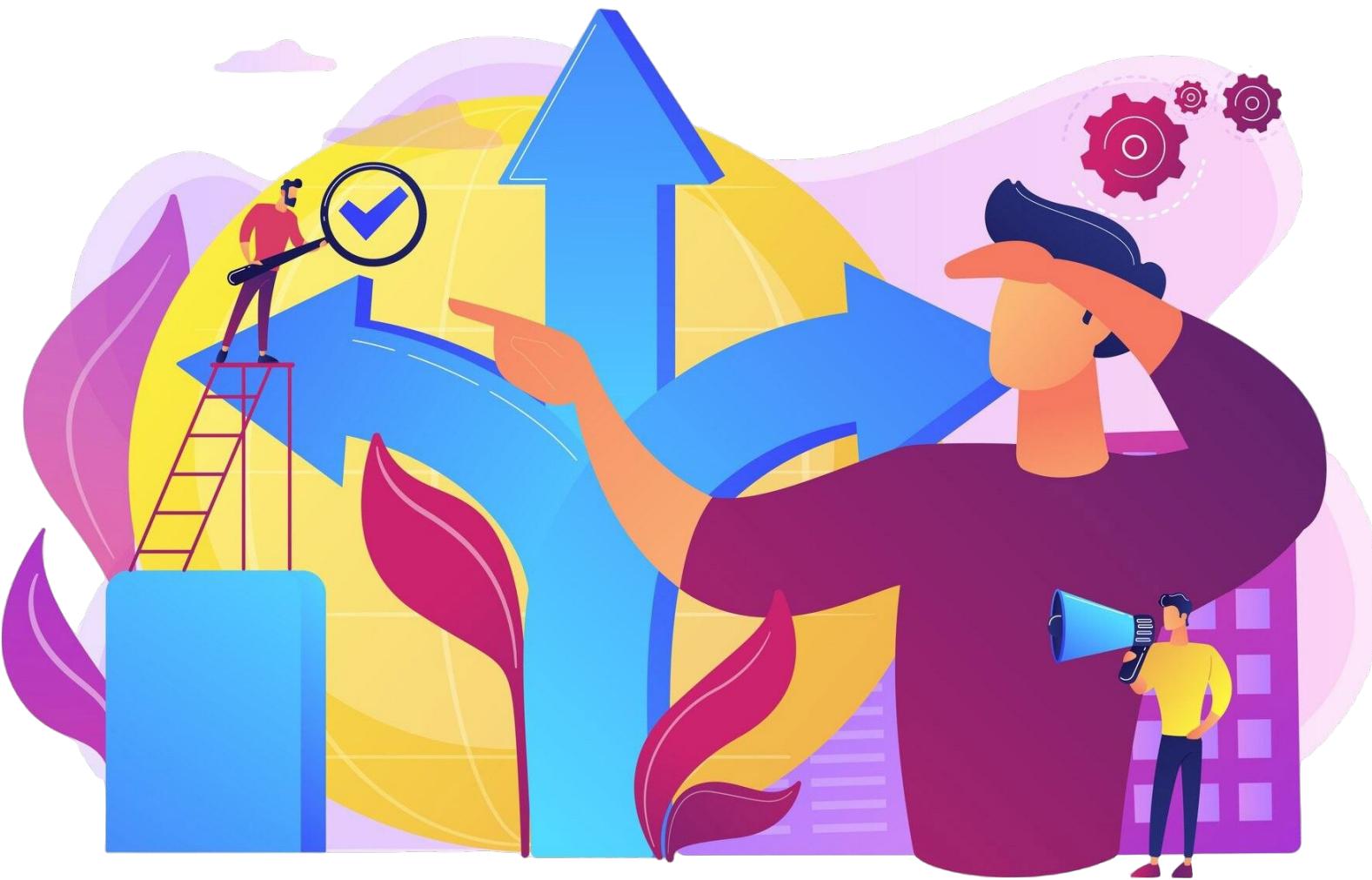


Bisogni

Selezione dei **bisogni** più significativi

Attraverso i dati raccolti prima dal form e poi dalla varie interviste abbiamo selezionato i bisogni più importanti per gli utentii

- **Giovani poco coinvolti:** tutti i giovani utenti intervistati si sentono poco coinvolti dal comune.
- **Qualità dell'informazione:** la maggior parte degli utenti ritiene che le informazioni siano poco chiare e date con preavviso
- **Sezioni mirate:** dedicate a diverse fasce d'età, professioni e livelli di partecipazione.



Bisogno 1

Scarsa Comunicazione

Esigenza di migliorare la comunicazione: il comune utilizza attualmente canali di comunicazione che risultano poco efficaci e di difficile accesso per i cittadini. Questo limita la possibilità di ottenere informazioni tempestive e complete, generando disagi e incomprensioni tra l'amministrazione e la comunità locale.

“ Per informazioni specifiche serve un colloquio in presenza coi dipendenti comunali: ci sono lunghe attese e non sempre ha esito positivo ”
D.



“ Certe volte le informazioni vengono date con poco preavviso ”
F.

“ Le informazioni sono chiare però difficilmente accessibili poiché vengono veicolate tramite canali poco utilizzati ”
S.

Bisogno 2

Scarso ascolto

Esigenza di migliorare l'ascolto: i cittadini percepiscono una scarsa attenzione da parte del comune verso le loro esigenze e preoccupazioni. Questo senso di non essere ascoltati riduce la fiducia nella gestione comunale e crea una distanza tra l'amministrazione e la comunità, che si sente poco considerata nelle decisioni che la riguardano.

“Di solito vedo sempre gli stessi problemi e sempre le solite segnalazioni.”

S.

“Disillusione da parte dei cittadini: il comune non ascolta o promette di ascoltare non facendo poi nulla”

F.



“Le persone non credono che il loro operato possa avere un risultato concreto”

P.

Bisogno 3

Seguire progetti

Esigenza di un sistema per monitorare i progetti: i cittadini avvertono la necessità di uno strumento che permetta di visualizzare tutti i lavori in corso o eventi presenti nella loro città, con la possibilità di selezionare ciascun progetto per accedere a notizie aggiornate e dettagliate.

“ Mancanza di un feedback costante quando vengono avviati progetti ”

P.

“ I cittadini non sanno come fare a partecipare a un evento perché non ci sono fonti ufficiali ”
G.



Bisogno 4

Valutare stato città

Esigenza di valutare e monitorare lo stato complessivo della città: i cittadini necessitano di un sistema che fornisca una panoramica aggiornata sulle condizioni delle infrastrutture, dei servizi e degli spazi pubblici, per facilitare un miglior controllo e mantenimento del benessere urbano.

“Spesso mancano informazioni utili”

F.



“Difficoltà nel seguire stato di avanzamento dei progetti.”

F.

“Alcune zone ricevono più attenzione di altre”

P.

Personas



Personas

Criteri di scelta delle categorie per le Personas

In base alle categorie di persone individuate e ai dati raccolti abbiamo costruito quattro personas con i relativi scenari:

- **Studente fuori sede:** rappresenta un giovane cittadino non residente nel suo comune
- **Ingegnere ambientale:** rappresenta il cittadino attivo
- **Anziano:** rappresenta l'utente poco pratico con la tecnologia
- **Dipendente Comunale:** rappresenta l'utente esperto del progetto



Personas

Gaia, una studentessa molto attiva

Gaia è una ragazza solare, studia ingegneria e nel tempo libero pratica nuoto.

Ama la sua nuova città e il suo quartiere, spesso si lascia coinvolgere in attività che lo riguardano.

Nel tempo libero le piace uscire con le amiche in giro per la città oppure sedute al bar chiacchierando.



Nome: Gaia

Lavoro: Studentessa fuorisede

Età: 22

Personalità:

Introverso Estroverso

Anallitico Creativo

Occupato Libero

Bisogni e Frustrazioni di Gaia

I legami con la sua famiglia rappresentano per Gino una fonte di grande gioia e soddisfazione infatti è molto orgoglioso quando insegna qualcosa di nuovo ai suoi nipoti. Inoltre ama socializzare e divertirsi attorno a un tavolo da gioco.

Bisogni:

- vuole che le zone verdi adiacenti al suo quartiere vengano riqualificate
- vuole laurearsi e trovare lavoro nella città che tanto ama
- vuole essere d'aiuto per il prossimo ma necessità del tempo e i mezzi per farlo

Frustrazioni

- mancanza di tempo
- frustrazione dovuta al poco interesse comune che nota nei suoi compaesani
- preoccupata per il suo quartiere e la continua ed incessante cementificazione

Personas

Gaia, l'abbandono del suo quartiere

Gaia si è trasferita da qualche anno nella sua nuova città. Ama il suo quartiere ed è molto attiva in tutto ciò che lo riguarda.

È proprio quest'ultimo, tuttavia, a crearle grande insoddisfazione. Crede che il comune abbia danneggiato fortemente il luogo in cui vive. Le cause principali sono da attribuire alla costante cementificazione e all'abbandono dei già pochi spazi verdi.

Nonostante le critiche condizioni, sembra che gli abitanti non siano davvero interessati a queste dinamiche; ignorano i problemi o addirittura sono rassegnati ad essi. Gaia vorrebbe dare voce a queste persone per migliorare le condizioni del posto che tanto ama.



Personas

Luca, un ingegnere ambientale attivo

Luca è un ingegnere ambientale appassionato del suo lavoro e della sua città.

Nel tempo libero, Luca si dedica ad attività sportive all'aria aperta, come correre nei parchi cittadini o partecipare a eventi di sensibilizzazione ecologica. È fortemente coinvolto nella vita della comunità e si tiene aggiornato leggendo articoli riguardanti le ultime innovazioni in campo ecologico e sostenibile.



Nome: Luca

Lavoro: Ingegnere ambientale

Età: 30

Personalità:

Introverso Estroverso

Anallitico Creativo

Occupato Libero

Personas

Luca

Luca trova soddisfazione nel suo impegno per progetti ambientali perché rispecchiano le sue idee. Gli eventi per l'ambiente sono importanti per lui per conoscere nuove persone. Inoltre l'attività fisica è per lui stimolante perché ama esplorare i parchi della sua città.

Bisogni:

- Luca vuole lasciare un impatto positivo sull'ambiente e di migliorare la qualità della vita dei cittadini.
- Crede che il miglioramento degli spazi pubblici possa creare un forte legame tra i cittadini, rendendo la città un luogo migliore per tutti.
- Vuole assicurarsi che le sue proposte per migliorare la città vengano prese veramente in considerazione

Frustazioni

- Nota che il comune dedica poche risorse alla cura e alla manutenzione dei parchi e degli spazi verdi.
- Deluso dai lunghi tempi di lavoro che il comune impiega per realizzare progetti di miglioramento urbano.
- Si sente poco coinvolto nei processi decisionali riguardanti il miglioramento della città.



Personas

Luca e il cantiere

Luca vive in città e si reca al lavoro ogni giorno in bicicletta, utilizzando la pista ciclabile lungo una delle strade principali.

Attualmente, quella pista ciclabile è oggetto di lavori di ampliamento stradale, e i lavori sembrano protrarsi più del previsto. Questo sta causando a Luca diversi disagi, rallentando il suo tragitto quotidiano. Preoccupato per la lunga durata dei lavori e il loro impatto sulla viabilità, Luca ha provato a contattare il comune via email per avere maggiori informazioni, ma non ha ottenuto alcuna risposta.

Ora è alla ricerca di un modo efficace per entrare in contatto con l'amministrazione comunale e ricevere aggiornamenti sul progetto.



Personas

Gino, un anziano pensionato

Marco è un pensionato dopo una vita di lavoro come metalmeccanico.

Ama passare il tempo con la sua famiglia, specialmente con i nipoti, a cui trasmette storie del passato e preziosi insegnamenti.

Il suo passatempo preferito è andare al bar a chiacchierare con gli amici e giocare a carte. Quando è a casa invece gli piace guardare film e leggere il giornale.



Nome: Gino

Lavoro: Pensionato

Età: 75

Personalità:

Introverso

Anallitico

Occupato

Estroverso

Creativo

Libero

Bisogni e Frustrazioni di Gino

I legami con la sua famiglia rappresentano per Gino una fonte di grande gioia e soddisfazione infatti è molto orgoglioso quando insegna qualcosa di nuovo ai suoi nipoti. Inoltre ama socializzare e divertirsi attorno a un tavolo da gioco.

Bisogni:

- Vuole sentirsi vicino alla sua famiglia, specialmente ai nipoti, e di mantenere relazioni sociali significative.
- Desidera mantenere una certa autonomia senza dover dipendere troppo dagli altri.
- Per lui, è importante vivere senza troppe preoccupazioni e stress.

Frustrazioni

- Calo di energia e forza fisica.
- Dopo una vita attiva, è difficile accettare di non avere più lo stesso ruolo di un tempo, sia in famiglia che nella comunità.
- Preoccupato per la sua salute futura o per quella delle persone a lui care

Personas

Gino, lamentela sul degrado del campetto

Gino va a vedere suo nipote giocare a calcio al campetto dove andava lui da giovane. Una volta arrivato si stupisce dello stato di degrado in cui è ora il campo: buche, erba alta, porte tutte arrugginite.

Mentre torna a casa pensa al fatto che basterebbe poca manutenzione per avere notevoli miglioramenti che però non vengono fatti.

Quindi decide di farlo presente al comune perchè le condizioni del campo sono pericolose per i bambini che ci giocano. Inoltre si andrebbe a migliorare anche esteticamente una parte della città in degrado.



Personas

Marco, un Dipendente Comunale di lunga data

Marco è un dipendente pubblico con oltre vent'anni di esperienza nel settore.

Lavora a stretto contatto con i cittadini nel ruolo di responsabile delle relazioni con il pubblico, interfaccia con le persone per rispondere a domande, gestire le lamentele e raccogliere i loro suggerimenti.

Nel suo tempo libero, si dedica alla famiglia e alle sue passioni, tra cui la lettura.



Nome: Marco

Lavoro: Pubbliche Relazioni

Età: 45

Personalità:

Introverso

Estroverso

Anallitico

Creativo

Occupato

Libero

Personas

Bisogni e Frustrazioni di Marco

Marco è mosso dal desiderio di rendere il comune un luogo più trasparente, in cui i cittadini siano realmente partecipi e informati. Crede fermamente che solo ascoltando le necessità reali della comunità sia possibile prendere decisioni davvero utili e pertinenti per tutti.

Bisogni:

- Strumenti per raccogliere opinioni e bisogni della popolazione in modo chiaro e diretto.
- Facilitare la partecipazione dei cittadini nei processi decisionali, riducendo le barriere burocratiche.
- Dati e analisi affidabili per valutare l'impatto delle politiche e semplificare la gestione delle richieste.

Frustrazioni

- Raccogliere opinioni dei cittadini è difficile per la scarsa partecipazione agli incontri pubblici.
- Manca il supporto di strumenti per analizzare i dati in modo efficace.
- Burocrazia e complessità rallentano i processi decisionali.



Personas

Marco, il nuovo progetto di riqualifica

Il comune ha recentemente annunciato un nuovo progetto di riqualificazione urbana.

Nelle prime settimane dopo l'annuncio, Marco, riceve diverse richieste di chiarimenti e lamentele da parte delle persone. Le comunicazioni provengono diverse fonti, soprattutto email, chiamate e qualche cittadino di persona.

Le comunicazioni sono soprattutto da singoli cittadini e le richieste sono disorganizzate e spesso ripetitive.

Per presentare un report alla prossima assemblea comunale, Marco, deve quindi organizzare tutte le richieste e rimuovere eventuali duplicati.



Soluzioni



Soluzioni

Le soluzioni ai bisogni degli utenti che abbiamo individuato

Dopo aver esaminato attentamente le sfide e i bisogni, abbiamo creato soluzioni specifiche per affrontare i problemi principali.

Ogni idea è stata progettata per soddisfare le esigenze dei cittadini e dell'amministrazione, introducendo strumenti che favoriscono la comunicazione, la trasparenza e la partecipazione nella gestione della comunità.



Scarsa comunicazione

Le soluzioni per migliorare la comunicazione tra comune e cittadini sono:

- **Sondaggi online:** un modo veloce per ottenere feedback dai cittadini
- **Feed personalizzato:** evidenziare le informazioni di interesse per ogni cittadino e alla loro posizione
- **Formato smart dell'informazione:** creare una preview della notizia e se l'utente è interessato può aprirla per approfondire



“Preferisco un'informazione iniziale sintetica che descrive i principali topic dell'evento, se poi sono interessato vado a leggere la spiegazione dettagliata.”
F. & M.

Soluzioni

Scarso ascolto

I cittadini si sentirebbero più ascoltati se si potesse:

- **Proporre idee:** far sentire la propria voce al comune in modo diretto
- **Supportare idee altrui:** votando con like o dislike una proposta
- **Ricevere una risposta:** si faciliterebbe il lavoro del comune perchè dovrebbe rispondere a una domanda anzichè a tante uguali

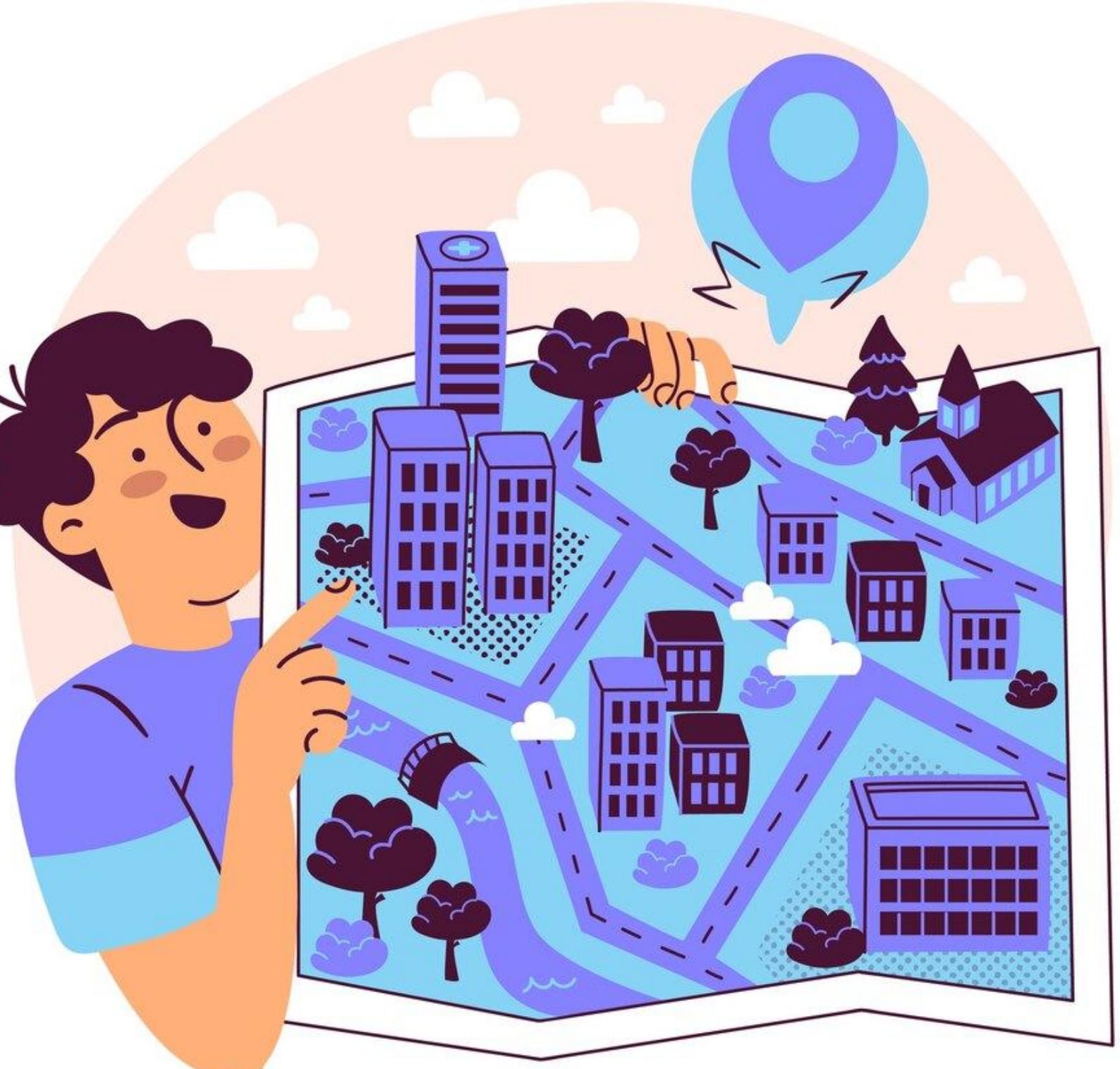


Soluzioni

Valutazione della situazione urbana

Migliorare la trasparenza e l'informazione data al cittadino tramite:

- **Mappa benessere cittadino:** per mostrare il livello di problemi e il tenore di vita nei diversi quartieri della città in base a diversi parametri come qualità aria, quantità di verde, numero di segnalazioni ecc...
- **Lista lavori in corso:** mostrare lo stato di avanzamento dei progetti e le news aggregate a ognuno di essi



Branding





Branding

CommUnity

Segnala, proponi e trasforma con un click.

La scelta del nostro nome

Quando abbiamo scelto il nome **CommUnity**, volevamo qualcosa di facile da ricordare e da pronunciare. Abbiamo cercato di incorporare valori che rispecchiassero il nostro progetto.

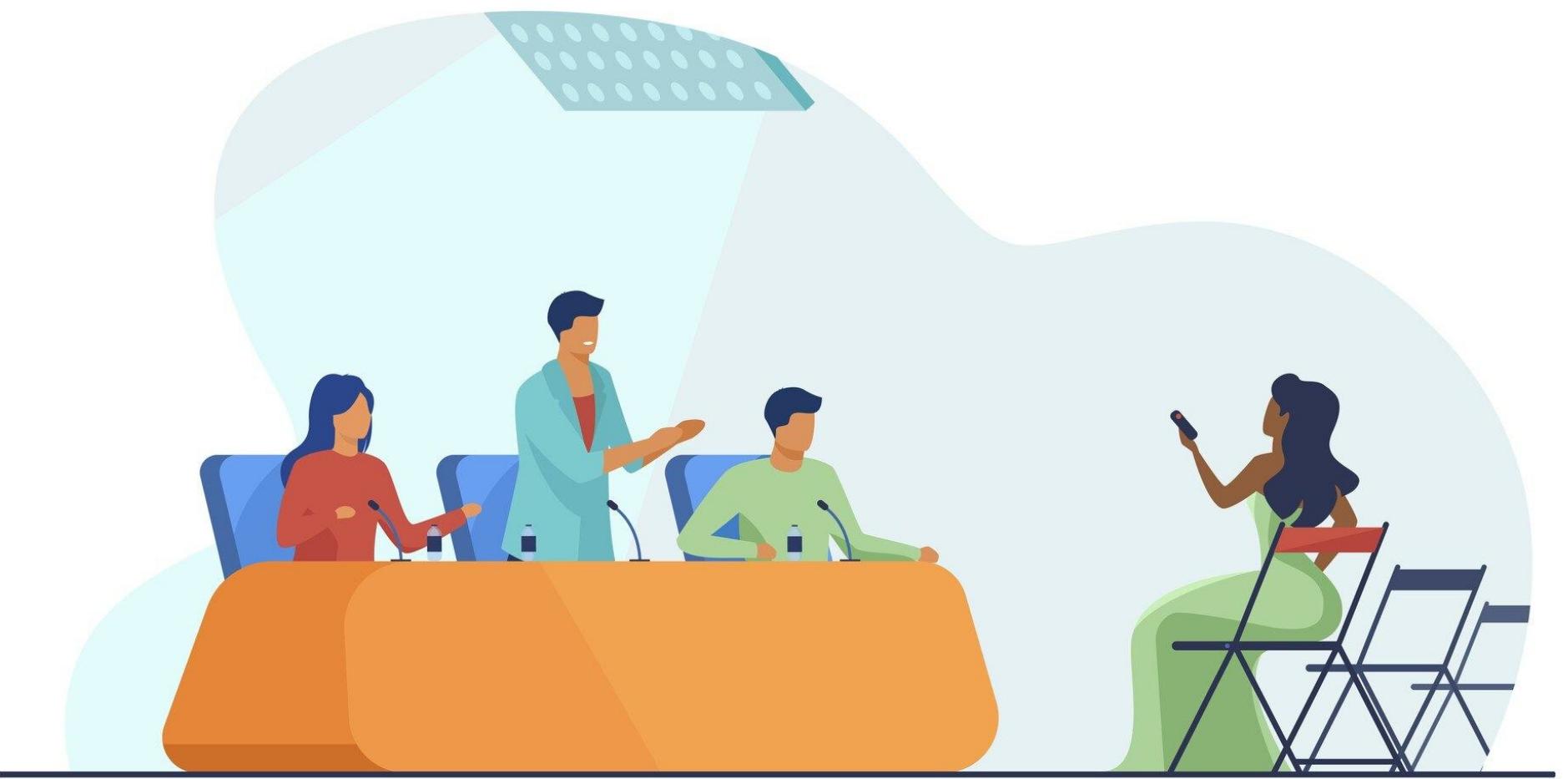
- **Gioco di Parole:** Il nome significa 'Comunità Unità' e nasce dalla combinazione delle parole 'Comunità' e 'Unità', che insieme rappresentano l'essenza del progetto.
- **Messaggio:** si basa sull'importanza di costruire una comunità in cui i cittadini e il comune collaborano insieme, trasmettendo un senso di appartenenza.



Segnala, proponi e trasforma con un click.

Come **Value Proposition** abbiamo cercato di riassumere l'obiettivo del miglioramento della comunicazione tra cittadini e comune.

- **Percorso:** Abbiamo cercato di descrivere il percorso verso il cambiamento che parte da una segnalazione e una proposta e si concretizza nella trasformazione.
- **Accessibilità:** Abbiamo descritto anche la semplicità d'uso che deve essere basato su “un click”, questo termine indica anche un senso di immediatezza e concretezza.



Un simbolo di Vicinanza e Collaborazione

Il logo che abbiamo scelto per il progetto rappresenta delle persone che si radunano attorno ad un edificio comunale.

- **Significato:** Il logo è progettato per rappresentare come ogni cittadino, insieme agli altri, possa dare il suo contributo per rendere la città migliore. Allo stesso tempo, il municipio vuole essere un simbolo di riferimento, identificando il comune.
- **Valori:** Con questo logo vogliamo trasmettere un senso di coinvolgimento, appartenenza, solidarietà e apertura al dialogo con la città.



Conclusion



Conclusione

Prossimi passi del progetto

Per continuare a migliorare il progetto e iniziare a progettare il primo prototipo della nostra app, ci siamo prefissati i seguenti obiettivi:

- **Individuare i task principali:** identificare i compiti essenziali che un utente deve eseguire, definendone uno semplice, uno moderato ed uno complesso
- **Creazione della storyboard:** rappresentare una situazione in cui l'utente deve eseguire i nostri task principali
- **Progettazione del prototipo:** creare una versione preliminare del progetto che ben si adatti al contesto delle storyboard precedentemente ideate



Conclusione

References

Le immagini utilizzate nella presentazione provengono da diverse fonti, accuratamente selezionate per garantire la massima qualità visiva.

- **Freepik:** un archivio di risorse grafiche libere per uso professionale.

