

# NEEDFINDING





# THE BENCHERS



Fulvio Marelli



Filippo Marette



Leonardo Liorni



Davide Locatelli



Manuel Maiuolo



Anna Mettifogo



Davide Martini

# DOMINIO DI INTERESSE

Il nostro progetto si focalizza su come rendere gli spostamenti quotidiani, con *mezzi pubblici e privati*, più *efficienti e piacevoli*, migliorando il benessere urbano attraverso una *mobilità comoda e sicura*.

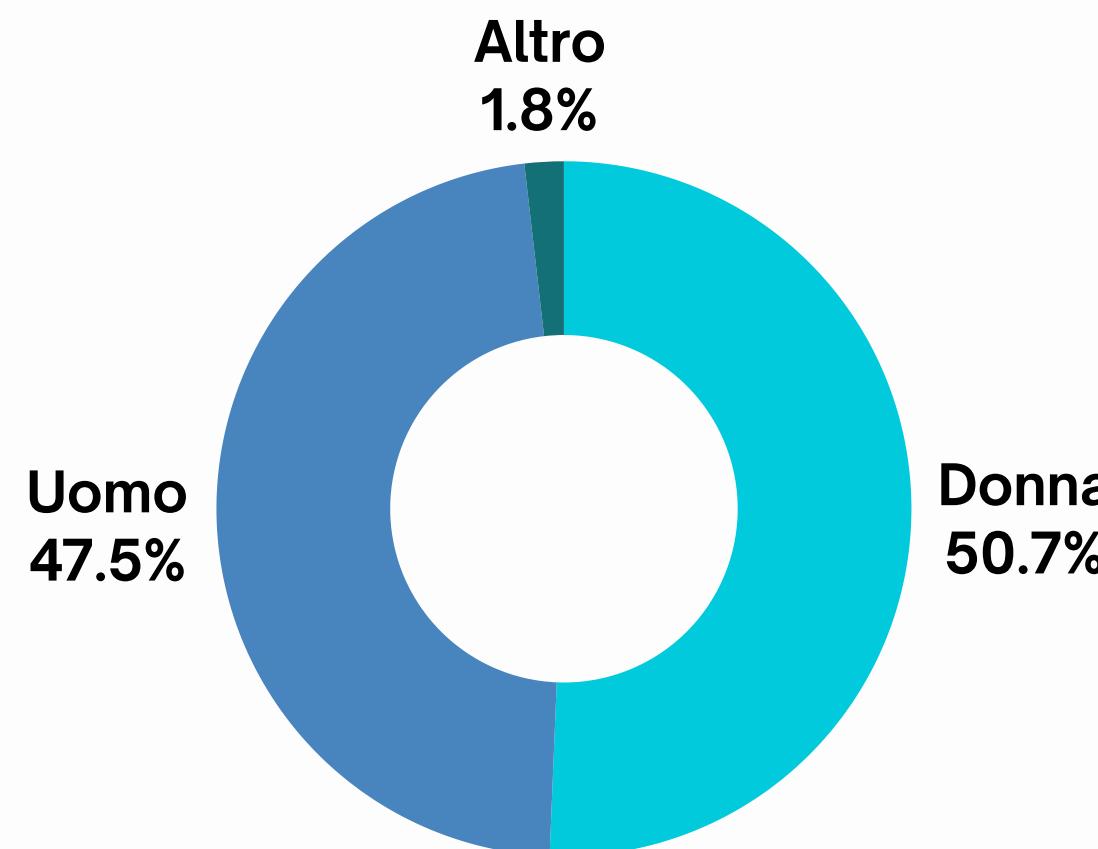
## MOTIVO DELLA SCELTA

- È un argomento ampio che ci permette di affrontare varie problematiche, come sovraffollamento, ritardi, sicurezza e stress.
- L'insoddisfazione crescente riguardo la mobilità attuale ci offre l'opportunità di coinvolgere più facilmente gli utenti nel trovare soluzioni innovative
- Molti di noi sono pendolari e vivono quotidianamente queste difficoltà.

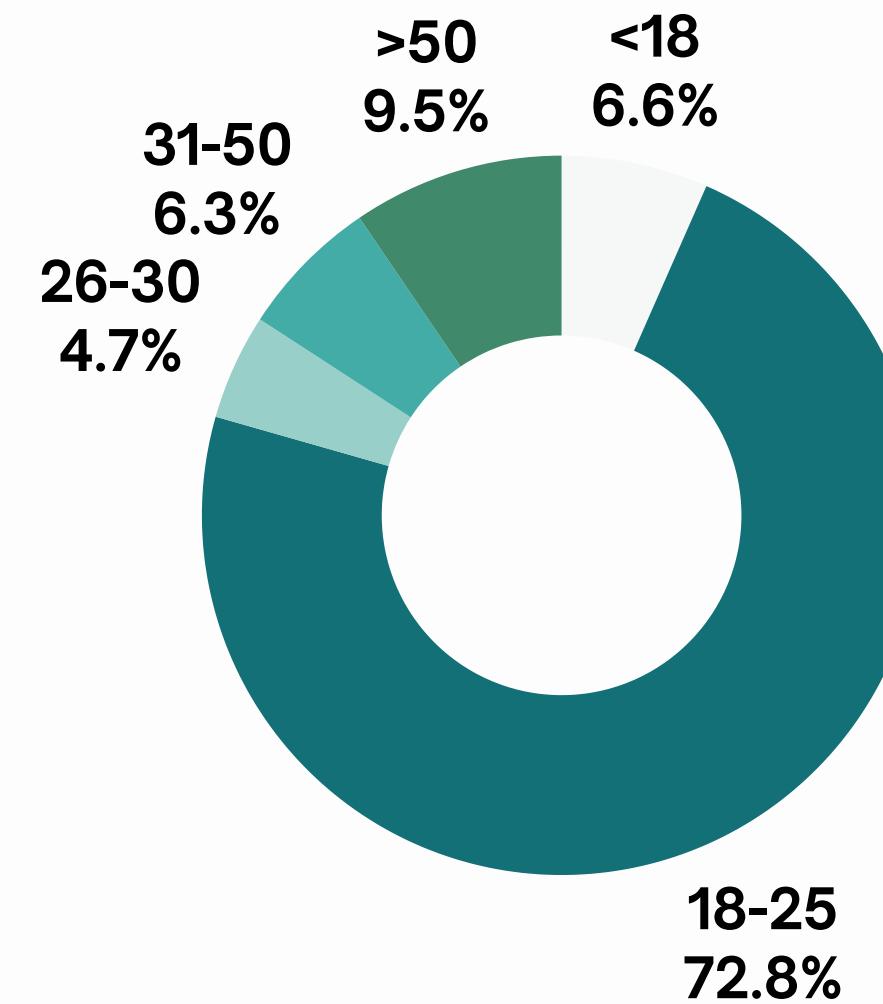


# PARTECIPANTI AL SONDAGGIO

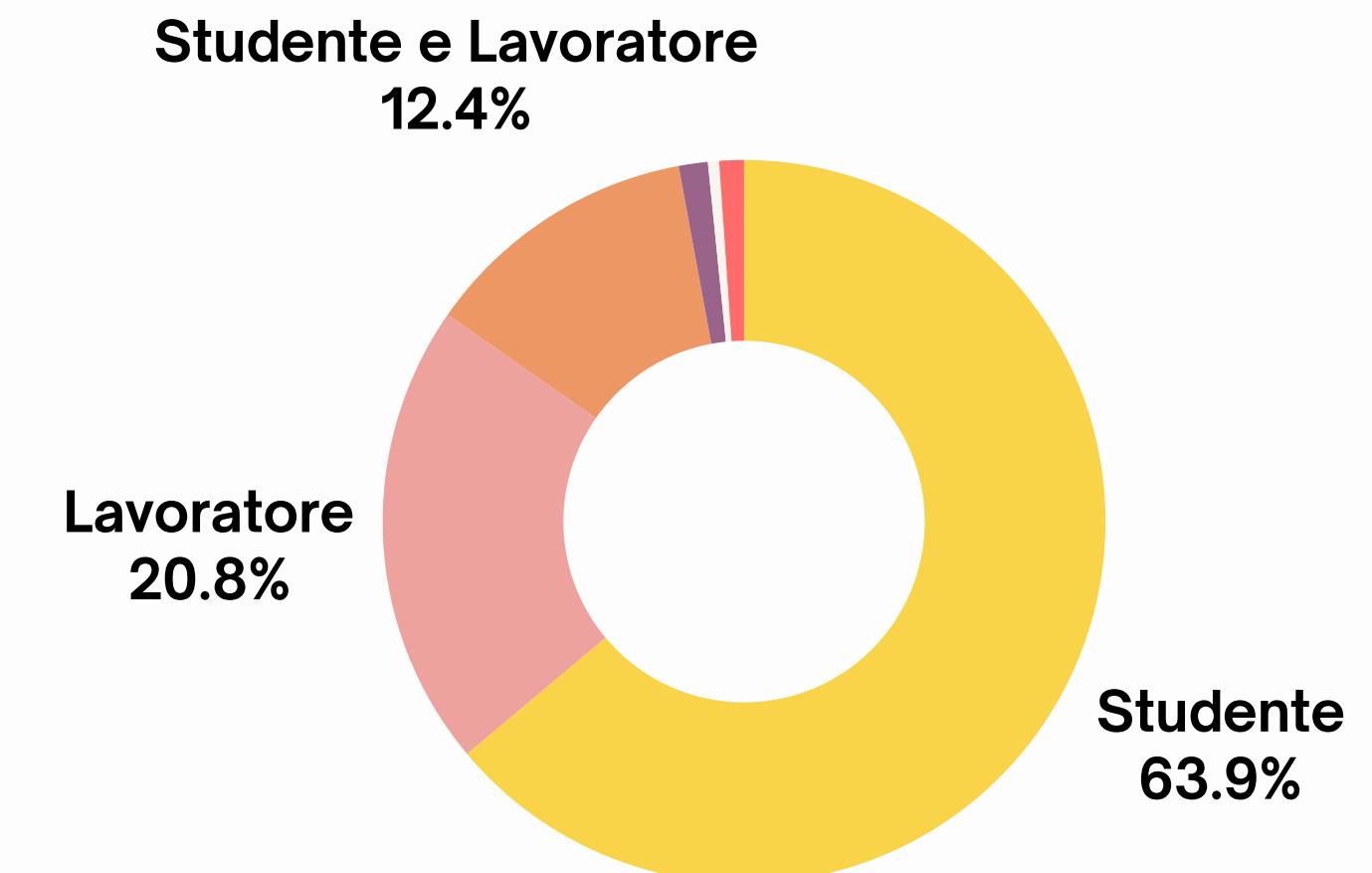
GENERE



ETÀ

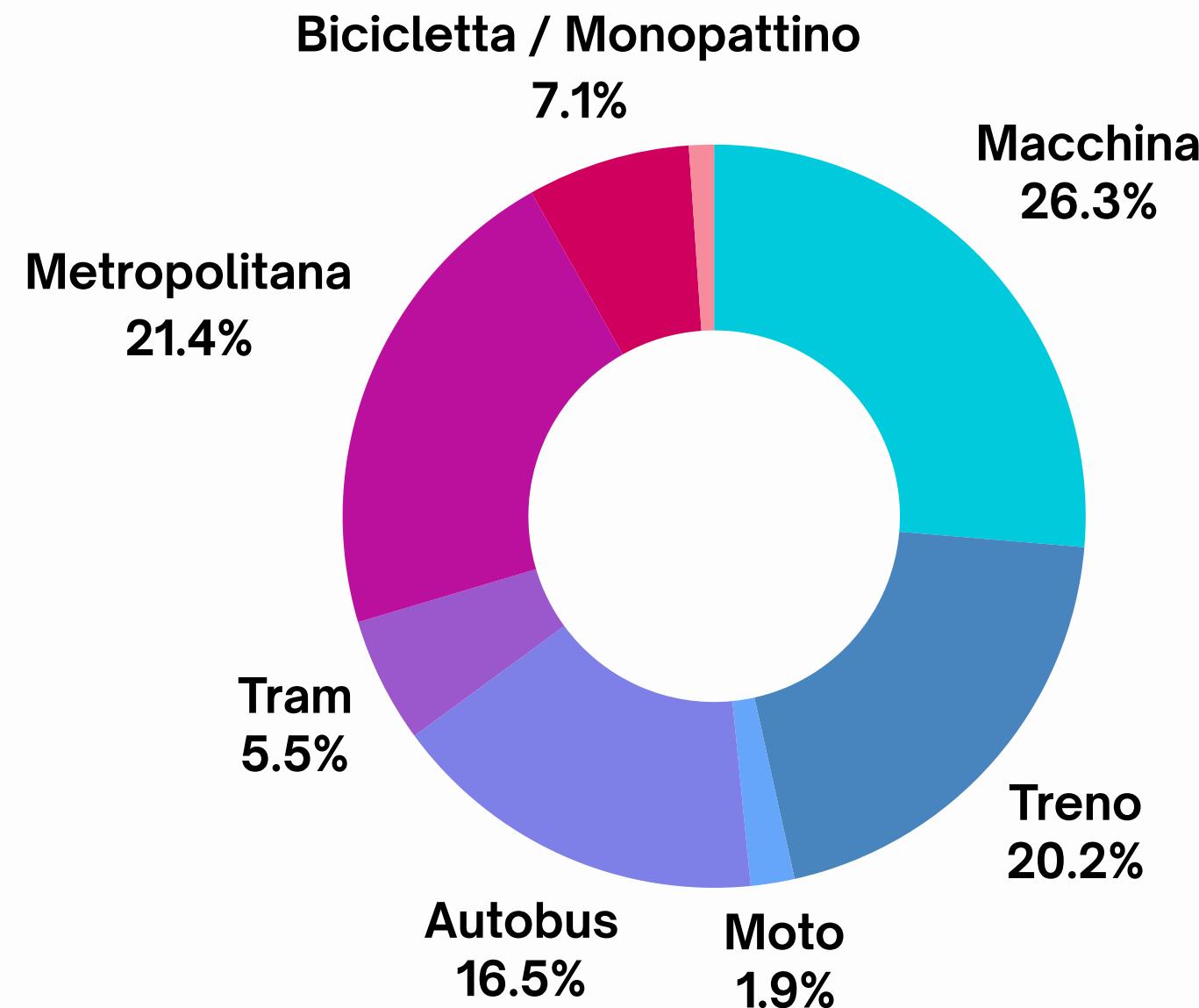


OCCUPAZIONE

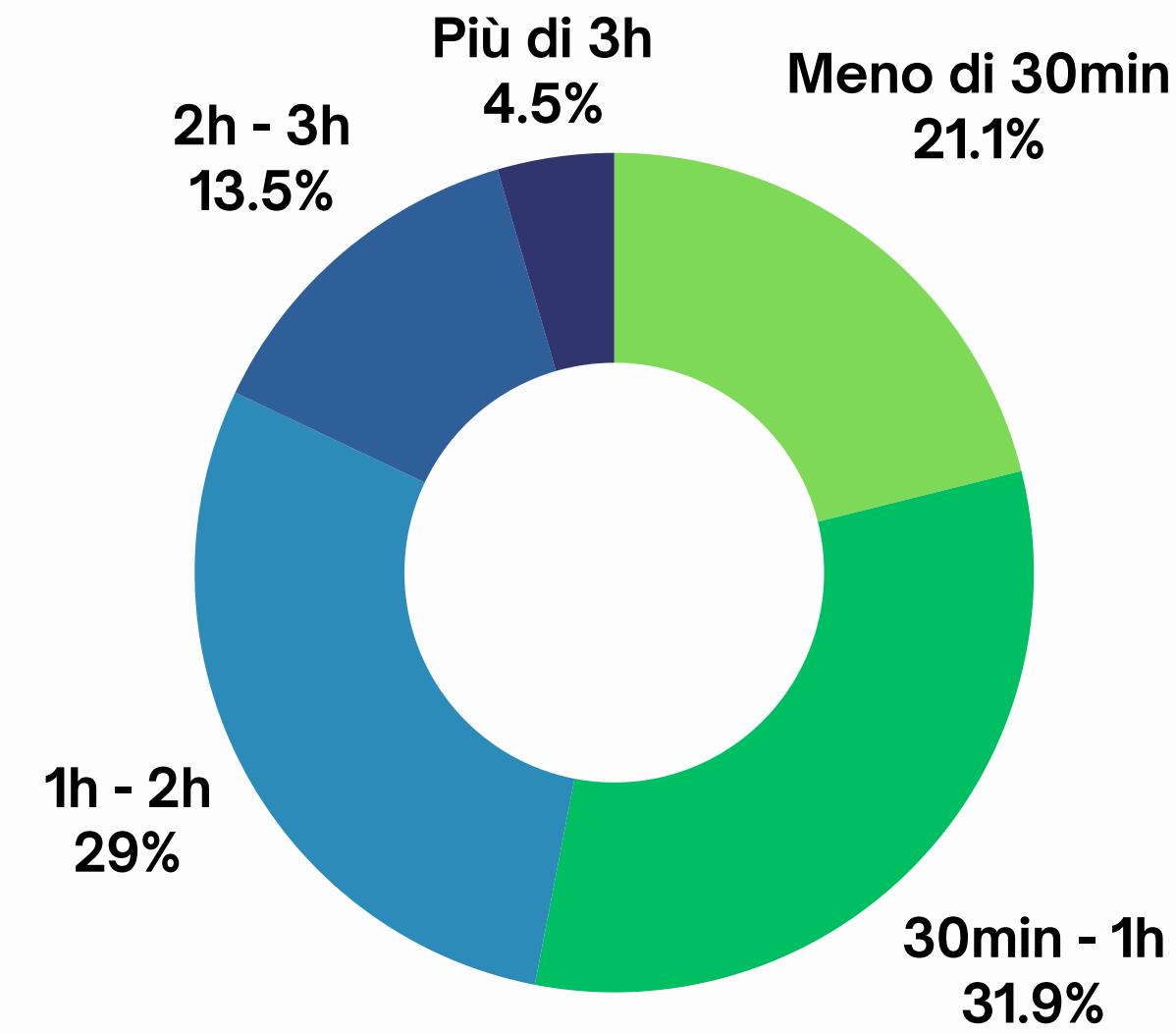


# PARTECIPANTI AL SONDAGGIO

MEZZO PIÙ FREQUENTE



TEMPO MEDIO TRASCORSO



risultati ottenuti da un campione di 379 persone

# PARTECIPANTI ALLE INTERVISTE

Siamo riusciti a intervistare cinque persone: tre utenti base, un utente lead e un esperto di dominio.

**UTENTE LEAD:** una ragazza pendolare fin dalle scuole medie. Nel corso degli anni ha avuto modo di conoscere tutti i mezzi di trasporto (autobus, treno, metro ecc...) capendone a fondo pregi e difetti.

**UTENTE ESPERTO:** un conducente di autobus che da anni svolge questo lavoro e ha pareri chiari su molte delle dinamiche relative alla mobilità.



# LUOGO DELLE INTERVISTE

Le interviste sono state realizzate nei pressi del Politecnico di Milano per gli utenti disponibili a raggiungerci in loco. Abbiamo sfruttato le aule libere, per aumentare il comfort degli intervistati.

Con chi invece aveva difficoltà ad incontrarci abbiamo svolto l'intervista online, tramite piattaforme che consentissero di fare videochiamate.



# RUOLO DEI MEMBRI DURANTE LE INTERVISTE

## INTERVISTATORE PRINCIPALE

**Ruolo:** condurre l'intervista

### Responsabilità principali:

- seguire la struttura delle domande concentrandosi sui temi chiave.
- ascoltare attivamente e porre domande di chiarimento quando necessario.
- mantenere un tono professionale e creare un ambiente confortevole per l'intervistato, incoraggiandolo a dare risposte dettagliate.



## ANNOTATORE

**Ruolo:** prendere appunti dettagliati

### Responsabilità principali:

- registrare con precisione le risposte dell'intervistato
- evidenziare i punti chiave per analisi future e garantire che tutti i temi importanti siano coperti.
- inoltre, fornisce supporto discreto all'intervistatore in caso di dimenticanze o approfondimenti mancati.



## TECNICO

**Ruolo:** filmare e registrare

### Responsabilità principali:

- verificare la qualità dell'audio/video
- monitorare le apparecchiature e risolvere tempestivamente eventuali problemi tecnici.
- gestisce la trascrizione e memorizzazione dei file e backup.
- in alcune interviste il ruolo dell'annotatore e del tecnico sono svolti dalla stessa persona.

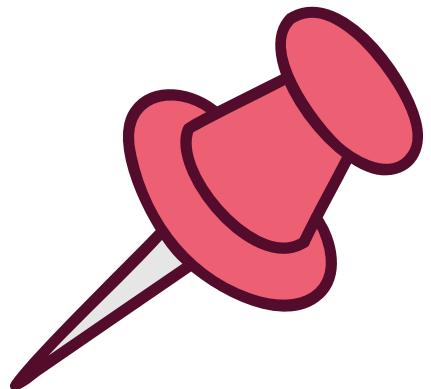
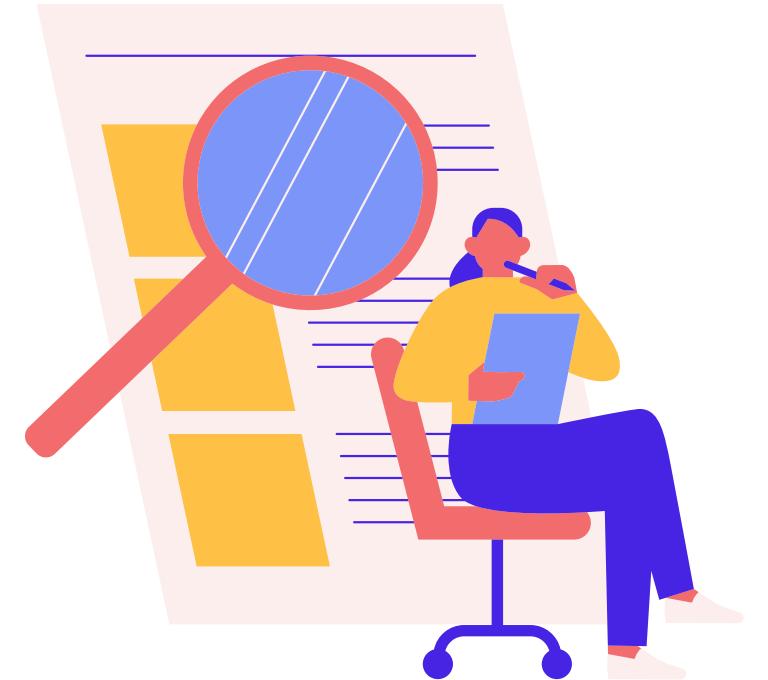


# ORGANIZZAZIONE DELLE INTERVISTE

L'intervista è stata pianificata con l'obiettivo di approfondire le esperienze e le percezioni degli intervistati riguardo alla mobilità urbana e al pendolarismo.

Abbiamo creato un documento di supporto per facilitare il lavoro dell'intervistatore principale e dell'annotatore, ottimizzando l'efficacia delle interviste.

L'intervista è stata articolata in sei temi principali, ciascuno dedicato a un aspetto specifico della mobilità emerso dall'analisi del sondaggio, oltre a un tema introduttivo generale.



Ogni sezione prevedeva domande che permettevano all'intervistato di approfondire spontaneamente argomenti che potevano non essere stati toccati in modo diretto dalle domande. Questo approccio ha consentito di esplorare ulteriori aspetti rilevanti per l'esperienza di viaggio dell'intervistato che non erano stati previsti inizialmente.

# TEMI TRATTATI NELLE INTERVISTE

## PARCHEGGI

Le domande vertevano su quanto tempo impiegasse l'intervistato per trovare parcheggio, sulla difficoltà di gestione del parcheggio in diverse aree urbane, e sulla sicurezza percepita nei parcheggi pubblici.

Altri argomenti trattati sono state le eventuali multe ricevute, la difficoltà di interpretazione delle segnalazioni relative al parcheggio, e l'utilizzo di alternative all'auto privata quando i parcheggi sono difficili da trovare.

## SICUREZZA

Le domande hanno esplorato la percezione della sicurezza personale, del rischio di furti o danni ai beni personali, le esperienze in situazioni di pericolo, e il livello di sicurezza delle infrastrutture come i parcheggi, le stazioni e le fermate, sia in base all'ambiente che in base all'orario.

Inoltre, è stata discussa la gestione delle emergenze e il ruolo delle città e delle compagnie di trasporto nel migliorare la sicurezza.

## IMPRODUTTIVITÀ

Abbiamo indagato su quanto l'intervistato considerasse il tempo di viaggio come tempo "perso" o "non produttivo".

Sono state poste domande su come il pendolare cerca di utilizzare questo tempo (lavoro, studio, svago), sulle possibili soluzioni tecnologiche per migliorare l'efficienza degli spostamenti e su come eventuali ritardi o cancellazioni influenzino la produttività dell'intervistato.

# TEMI TRATTATI NELLE INTERVISTE

## POSTI DISPONIBILI

Le domande incentrate su come l'affollamento dei mezzi pubblici influisca sull'esperienza di viaggio e se l'intervistato abbia mai modificato i propri piani a causa del sovraffollamento.

Sono stati trattati anche la distribuzione dei posti sui mezzi e la valutazione dei servizi disponibili. Il tema ha esplorato inoltre possibili soluzioni per rendere i mezzi pubblici meno affollati e più confortevoli.

## STRESS

Le domande riguardavano i momenti del viaggio che l'intervistato considera più stressanti, con particolare attenzione al ruolo di ritardi, percorsi lunghi o la presenza di altri passeggeri.

Inoltre, è stata esplorata la tendenza a pianificare con margini di tempo extra per evitare ritardi, e l'impatto del traffico e delle condizioni dei trasporti sul benessere mentale dell'intervistato.

## NOIA

Si è cercato di capire se e quanto l'intervistato percepisce i propri viaggi come noiosi o monotoni.

Le domande hanno indagato come viene gestito il tempo durante il tragitto, quali attività vengono svolte per combattere la noia, e se l'intervistato consideri il viaggio un momento produttivo o una pausa "forzata". È stato chiesto inoltre se l'intervistato avrebbe desiderato più opzioni per rendere il viaggio più stimolante o utile.

# STRUMENTAZIONE USATA

**Cellulare**: per filmare e registrare le interviste.

**Computer**: per permettere all'annotatore di prendere appunti.

**File traccia per interviste**: con la procedura che abbiamo indetto per svolgere le interviste in maniera omogenea fra gli utenti.

**File di supporto all'intervistato**: contenente un riassunto su come svolgere in maniera adeguata una intervista.

**File traccia per l'annotatore**: contenente uno schema coerente con la traccia dell'intervista per non far sfuggire nulla all'annotatore.



# UTENTI GENERICI

I tre intervistati hanno evidenziato vari problemi legati alla mobilità, concentrandosi sui parcheggi limitati e poco efficienti vicino alle stazioni, con una crescente preoccupazione per la sicurezza, soprattutto a causa di episodi di furto.

Questo influisce sulla produttività, poiché evita di usare dispositivi elettronici per timore di furti.



L'affollamento dei treni aumenta lo stress, rendendo scomodo viaggiare in piedi e limitando lo spazio per lavorare o studiare.

Infine, i ritardi e le coincidenze perse accentuano la frustrazione, facendo percepire il viaggio come tempo sprecato.

# UTENTE LEAD

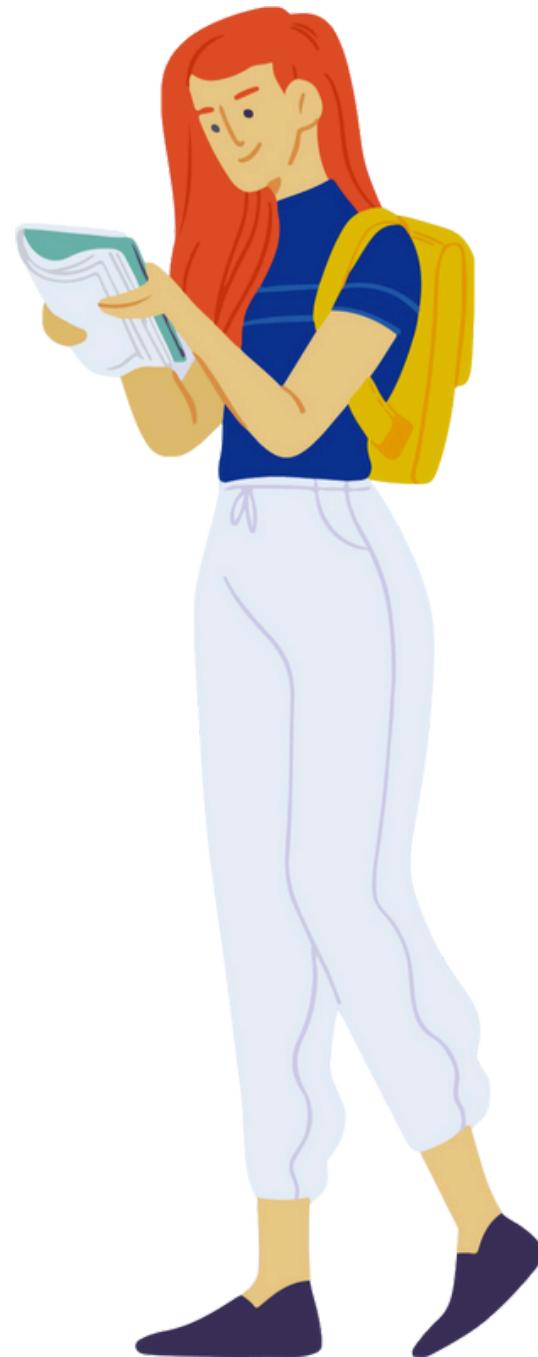
La sicurezza è una preoccupazione importante per l'intervistata. Si sente più sicura quando il treno è affollato, in quanto le dà un senso di anonimato e protezione. Tuttavia, si è sentita a disagio quando era sola in un vagone con un uomo anziano.

Teme anche la possibilità di furti, anche se non le è mai successo personalmente.

L'affollamento è un problema ricorrente, soprattutto al mattino. Questo rende difficile studiare o rilassarsi sul treno.

L'intervistata cerca di prendere posti vicino ai tavolini per avere più spazio quando studia. Evita di mostrare oggetti di valore quando il treno è affollato per motivi di sicurezza.

I ritardi e le coincidenze perse sono una delle principali fonti di frustrazione. L'intervistata attribuisce la colpa alla compagnia ferroviaria, Trenord, che ritiene non sia affidabile. Ha presentato diversi reclami, ma senza successo.



# UTENTE ESPERTO

Gli autisti non hanno il potere di obbligare i passeggeri a pagare il biglietto o a scendere in caso di mancato pagamento, potendo solo segnalare l'evento e attendere i controllori, i quali possono emettere multe ma non far scendere i passeggeri.



La sicurezza rappresenta un'altra criticità: nonostante il pulsante di emergenza che contatta le forze dell'ordine, gli autisti rimangono vulnerabili, poiché l'unica via di fuga è la porta dei passeggeri.

Il servizio notturno è percepito come più pericoloso rispetto a quello diurno. Inoltre, la gestione di imprevisti come ritardi o percorsi alternativi è inefficiente, richiedendo contatti telefonici col centralino e lasciando i passeggeri senza aggiornamenti.

# CITAZIONI CHIAVE



"Io studio architettura e viaggio spesso con modellini, fogli e cartellette che non posso rovinare. Se vedo che c'è troppa gente, piuttosto chiamo un'amica per farmi dare uno strappo, perché non posso permettermi di danneggiare quello che trasporto."

"Aumentare le corse, sicuramente. Alcuni autobus passano ogni 10 minuti, mentre altri sono meno frequenti e si accumula gente."

"La presenza di tante persone non aiuta. Preferirei avere uno spazio più riservato, come un sedile. Se mi sento più sicuro e tranquillo, lo stress diminuisce."

"Non mi sento sicuro perché ci sono molte persone intorno e ho sempre paura che qualcuno possa avvicinarsi con intenzioni negative. Per questo cerco di posizionarmi in modo che possa controllare ciò che mi circonda e limitare le interazioni. Di solito finisco per evitare di studiare, ma non è una vera soluzione. Sarebbe molto meglio se ci fosse più sicurezza sui treni. In quel caso, il tempo di viaggio potrebbe essere molto più produttivo."



# CITAZIONI CHIAVE



“Credo che ci sia bisogno di interventi immediati. Ad esempio, bisognerebbe rendere i viaggi più frequenti e migliorare gli orari dei mezzi. Sarebbe utile anche ampliare la rete dei trasporti. Se ci fosse un sistema più integrato, tutto sarebbe più semplice”

“Le agenzie dovrebbero fare il loro dovere e far partire i treni in orario, ma capisco che a volte non dipende solo da loro. Bisogna investire di più nelle infrastrutture.”

“Mi piace stare isolata, magari leggere o ascoltare musica senza troppa gente attorno.”

“In questo momento considero il tempo perso perché sono costretto a fare il viaggio. Se riuscissi a studiare, avrei più tempo libero a casa per altre attività e sarei più efficiente durante la giornata.”

“Mi scoccia molto, perché pago un abbonamento e il 70% delle volte il treno è in ritardo.”



# SINTESI



# SINTESI

Il sovraffollamento è emerso come uno dei principali problemi legati ai trasporti, influenzando negativamente il comfort e l'esperienza degli utenti.

La mancanza di spazio, il rumore e il caos generale a bordo aumentano il senso di vulnerabilità e peggiorano l'esperienza di viaggio.

Ci focalizzeremo dunque su questo tema principale e sulle sue diverse sfaccettature, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza dei viaggi quotidiani.

