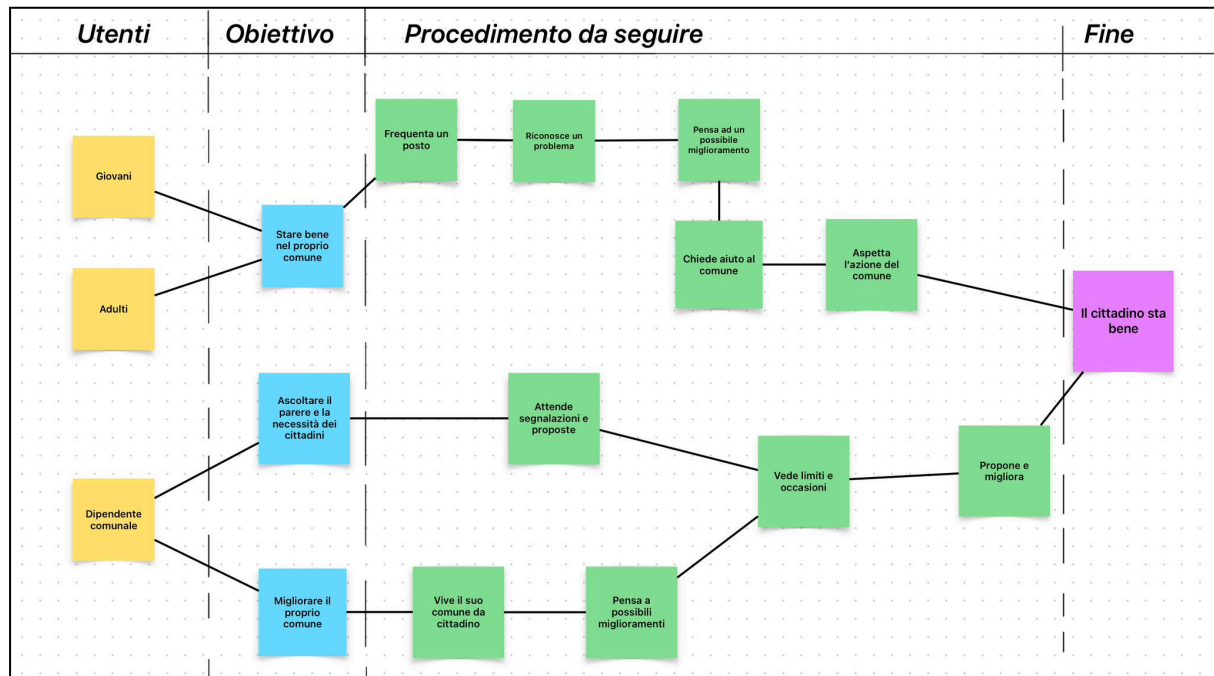


Approfondimento

Mapa iniziale tra utenti e obiettivi



Una volta individuato la nostra missione abbiamo riunito il team in una videochiamata di gruppo e abbiamo fatto un brainstorming analizzando nello specifico gli utenti target (che avremmo poi intervistato) nella situazione in cui avrebbero riscontrato la problematica da noi scelta.

In particolare, la nostra missione è quella di facilitare la comunicazione tra cittadino e Comune nel caso di un problema o una proposta da segnalare. Dunque, abbiamo considerato due tipi di situazioni: chi segnala il problema e chi lo riceve. Da qui è seguita l'individuazione di 3 tipi di utenti target: giovani e adulti da una parte e dipendenti comunali dall'altra.

Trovandosi in due situazioni diverse abbiamo quindi dovuto considerare degli obiettivi differenti.

Dopo aver definito i diversi tipi di utenti e i loro obiettivi, abbiamo proceduto con la creazione di una mappa concettuale che rappresentasse chiaramente il flusso delle interazioni tra cittadino e Comune. Questa mappa ci ha aiutato a visualizzare i passi necessari per raggiungere il nostro obiettivo principale: migliorare il benessere del cittadino all'interno del proprio Comune attraverso una comunicazione efficace e un processo di miglioramento collaborativo.

Abbiamo suddiviso il flusso in tre colonne principali: Utenti, Obiettivi, e Procedimento da seguire, concludendo con una colonna di Fine che rappresenta il risultato desiderato.

- **Utenti:** Partendo dai tre utenti target identificati (giovani, adulti e dipendenti comunali), abbiamo collegato ciascun gruppo a specifici obiettivi che riflettono le loro interazioni con il Comune. Giovani e adulti, pur avendo obiettivi simili, come “Stare bene nel proprio comune”, si differenziano per la modalità di interazione, partecipazione attiva e skill con gli strumenti utilizzati e sarà necessario tenerne conto durante le interviste.
- **Obiettivi:** Qui abbiamo identificato i principali obiettivi che ogni gruppo desidera raggiungere:
 - ◆ I cittadini (giovani e adulti) vogliono stare bene nel proprio comune, segnalando problematiche o miglioramenti.
 - ◆ I dipendenti comunali, d'altra parte, hanno come obiettivo principale ascoltare i cittadini e migliorare il comune, creando un ambiente che favorisca il dialogo e l'azione.
- **Procedimento da seguire:** Il flusso delle azioni è stato schematizzato in modo sequenziale:
 - ◆ I cittadini iniziano frequentando un luogo, riconoscono un problema, pensano a un miglioramento e, infine, chiedono aiuto al Comune.
 - ◆ Il Comune, dal suo lato, attende segnalazioni e, una volta ricevute, analizza i limiti e le occasioni di miglioramento, per poi agire con proposte concrete.
- **Fine:** Il processo culmina con un risultato condiviso: il benessere del cittadino, raggiunto attraverso un flusso ordinato di comunicazione e miglioramento.

User Group Analysis

Successivamente, abbiamo sviluppato una user group analysis per identificare in modo più dettagliato le caratteristiche dei nostri utenti target e comprendere meglio le loro esigenze e il contesto in cui operano. Questa analisi ci ha permesso di suddividere gli utenti in tre gruppi principali: giovani, adulti e dipendenti comunali (utenti esperti).

Abbiamo considerato diverse variabili:

1. **Chi** (WHO - background):
 - a. Giovani: tra i 16 e i 35 anni, con caratteristiche come sesso, abilità/disabilità e ruolo lavorativo non specificati.
 - b. Adulti: più di 35 anni, con caratteristiche simili ai giovani.

- c. Dipendenti comunali: abbiamo specificato che devono essere a contatto con il pubblico, ma non sono richiesti particolari requisiti di età, sesso o abilità.
2. **Perché** (WHY - main goals):
- a. I giovani e gli adulti condividono lo stesso obiettivo principale: segnalare problemi e proposte al proprio Comune, cercando quindi di migliorare il proprio ambiente.
 - b. I dipendenti comunali, invece, sono focalizzati sul ricevere queste segnalazioni e proposte dai cittadini, per poter attuare eventuali miglioramenti.
3. **Cosa** (WHAT - equipment):
- a. Per i giovani e gli adulti, il dispositivo principale utilizzato è lo smartphone, uno strumento comodo e accessibile per interagire con il Comune.
 - b. I dipendenti comunali utilizzano principalmente il computer, considerato lo strumento più adatto per gestire le segnalazioni e le proposte.
4. **Dove** (WHERE - environment):
- a. Sia i giovani che gli adulti operano all'interno del proprio Comune di residenza, sottolineando il loro interesse diretto nel miglioramento del proprio ambiente.
 - b. I dipendenti comunali, invece, gestiscono queste attività al lavoro, in un ambiente professionale.
5. **Quando** (WHEN - usage of system):
- a. Sia i giovani che gli adulti possono utilizzare il sistema più volte al giorno, ma per brevi sessioni di pochi minuti.
 - b. I dipendenti comunali utilizzano il sistema in modo più continuativo, spesso durante l'orario lavorativo, e per periodi prolungati.
6. **Quanto** (HOW IMPORTANT):
- Per i cittadini (giovani e adulti), il sistema è utile, mentre per i dipendenti comunali ha un'importanza maggiore, poiché rappresenta uno strumento molto importante per il loro lavoro.

Questa analisi ci ha aiutato a comprendere meglio non solo chi sono i nostri utenti, ma anche come, dove e quando interagiscono con il sistema. Queste informazioni sono state fondamentali per guidare le domande nelle interviste e capire come adattare la soluzione alle esigenze specifiche di ogni gruppo.

User group analysis

		Giovani	Adulti	Dipendente comunale
WHO (background)	Età	Tra i 16 e i 35 anni	Più di 35 anni.	Non specificato
	Sesso	Non specificato	Non specificato	Non specificato
	Abilità/Disabilità	Non specificato	Non specificato	Non specificato
	Ruolo lavorativo	Non specificato	Non specificato	Dipendente comunale a contatto con il pubblico
	Numero di persone richieste	Dalle 6 alle 10	Dalle 6 alle 10	Almeno una
WHY (main goals)		Segnalare problemi e proposte al proprio comune	Segnalare problemi e proposte al proprio comune	Ricevere segnalazioni e proposte dai cittadini
WHAT (equipment)		Smartphone	Smartphone	Computer
WHERE (environment)		Nel proprio comune di residenza	Nel proprio comune di residenza	Al lavoro
WHEN (usage of system)	Quanto spesso	Se necessario, più volte al giorno	Se necessario, più volte al giorno	Spesso durante l'orario lavorativo
	Per quanto tempo	Pochi minuti a sessione	Pochi minuti a sessione	Per un tempo prolungato e continuo
	Skill	Beginner	Beginner	Beginner/moderate
HOW IMPORTANT		Utile	Utile	Molto importante