

DEADLINE DODGERS



FONDAMENTI DI
HUMAN COMPUTER
INTERACTION

C1 / NEEDFINDING

IL NOSTRO TEAM



Bramati Aurora



Ceresa Santiago

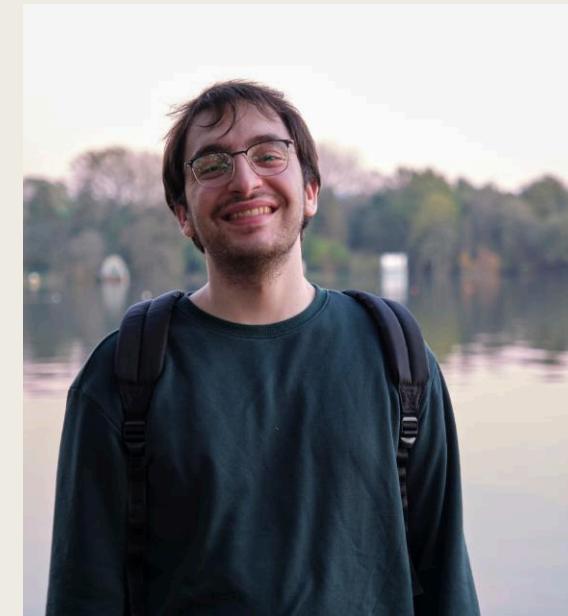


Grillo Anna

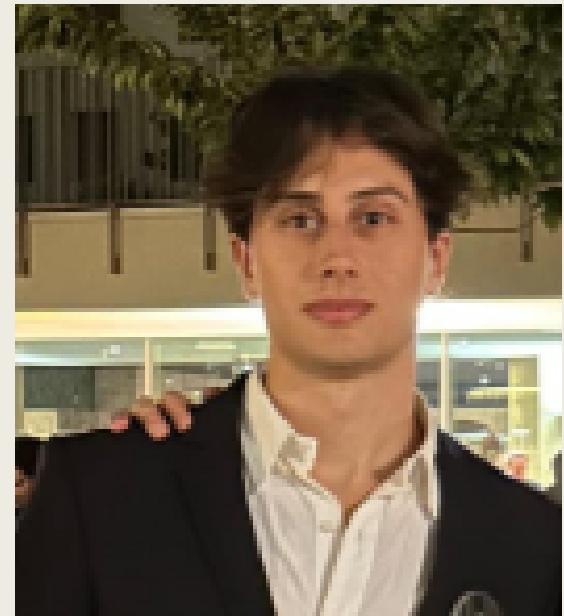
(01)



Lenoci Mattia



Macchia Simone



Massignani Alessandro

DOMINIO DI INTERESSE



MOTIVAZIONE DELLA SCELTA:

La scelta di realizzare questo programma nasce dal desiderio di supportare gli studenti internazionali che arrivano a Milano, aiutandoli a superare le difficoltà legate all'adattamento in un nuovo contesto linguistico, culturale e sociale.

Vogliamo creare un punto di riferimento che renda il loro inserimento più semplice, umano e accogliente.

AREA DI INTERESSE: RELAZIONE / CONNESSIONE SOCIALE

TEMA: SUPPORTO AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI E INTEGRAZIONE CON GLI STUDENTI LOCALI

OBIETTIVI

FAVORIRE L'INTEGRAZIONE CULTURALE E SOCIALE TRA STUDENTI INTERNAZIONALI E STUDENTI LOCALI DEL POLITECNICO DI MILANO

RENDERE PIÙ SOSTENIBILE E INCLUSIVO IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA DEGLI STUDENTI ERASMUS, PROMUOVENDO RELAZIONI AUTENTICHE E DURATURE

SEMPLIFICARE E PERSONALIZZARE L'ESPERIENZA DI ACCOGLIENZA, RIDUCENDO LO STRESS LEGATO ALL'ARRIVO IN UN NUOVO PAESE E MIGLIORANDO IL BENESSERE COMPLESSIVO DEGLI STUDENTI

PROMUOVERE LO SCAMBIO CULTURALE E LINGUISTICO E COSTRUIRE UNA RETE DI SUPPORTO RECIPROCO

FACILITARE L'ORIENTAMENTO NELLA CITTÀ E INCENTIVARE LA PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ ED EVENTI CONDIVISI



(03)

PROCESSO DI NEEDFINDING

QUESTIONARI:

Abbiamo realizzato due questionari, uno per gli studenti locali e uno per quelli internazionali, per avere un quadro generale sui bisogni e opinioni degli studenti sul nostro tema, anche in relazione al programma Buddy già esistente

ANALISI RISPOSTE:

Dall'analisi delle risposte ottenute da entrambi i questionari abbiamo potuto capire meglio come organizzare gli step successivi e abbiamo costruito delle domande mirate per le interviste

INTERVISTE:

Abbiamo condotto un totale di otto interviste a diverse categorie di utenti

(04)

ANALISI FINALE:

In base a tutti i dati raccolti tramite i questionari e le interviste abbiamo potuto capire meglio quali sono i bisogni degli utenti e le loro preferenze, oltre alle carenze dell'attuale Buddy program

QUESTIONARI

IL FORM SI È RIVELATO UNO STRUMENTO FONDAMENTALE PER LA RACCOLTA DEI DATI, POICHÉ CI HA CONSENTITO DI OTTENERE NUMEROSE OPINIONI DIVERSE MA COERENTI CON IL NOSTRO AMBITO DI ANALISI. GRAZIE A QUESTO METODO, SIAMO RIUSCITI A RACCOGLIERE UN'AMPIA QUANTITÀ DI INFORMAZIONI IN TEMPI BREVI, OTTIMIZZANDO IL LAVORO. INOLTRE CI HA PERMESSO DI COSTRUIRE DELLE DOMANDE PIÙ EFFICaci E MIRATE PER LE INTERVISTE.

(05)

SCANSIONA SE SEI UNO STUDENTE LOCALE



SCAN IF YOU ARE AN INTERNATIONAL STUDENT



O SCHIACCIA QUI



OR PRESS HERE



RISULTATI RILEVANTI QUESTIONARI

(06)

SEI MAI STATO/A BUDDY DI UNO STUDENTE
INTERNAZIONALE? (IL BUDDY È UNO STUDENTE
LOCALE CHE SUPPORTA UN STUDENTE ERASMUS)

● si ● no, ma sono interessato\a

● no, ma non sono interessato\a



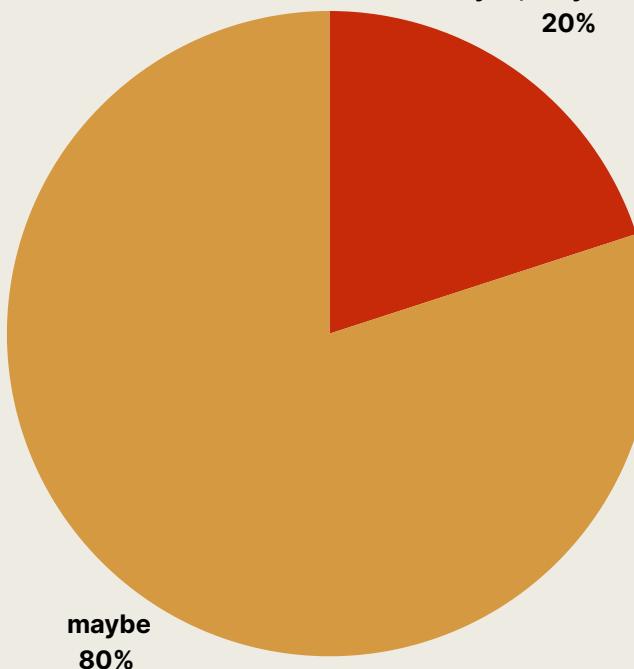
COSA SIEVINCE:

Tra gli studenti internazionali e quelli locali vi è una differenza nei numeri di partecipazione. Questo aspetto è emerso anche dall'intervista con l'esperta di dominio, la quale ci ha spiegato come ogni anno, al programma Buddy, partecipino più del doppio di studenti internazionali rispetto a quelli locali.

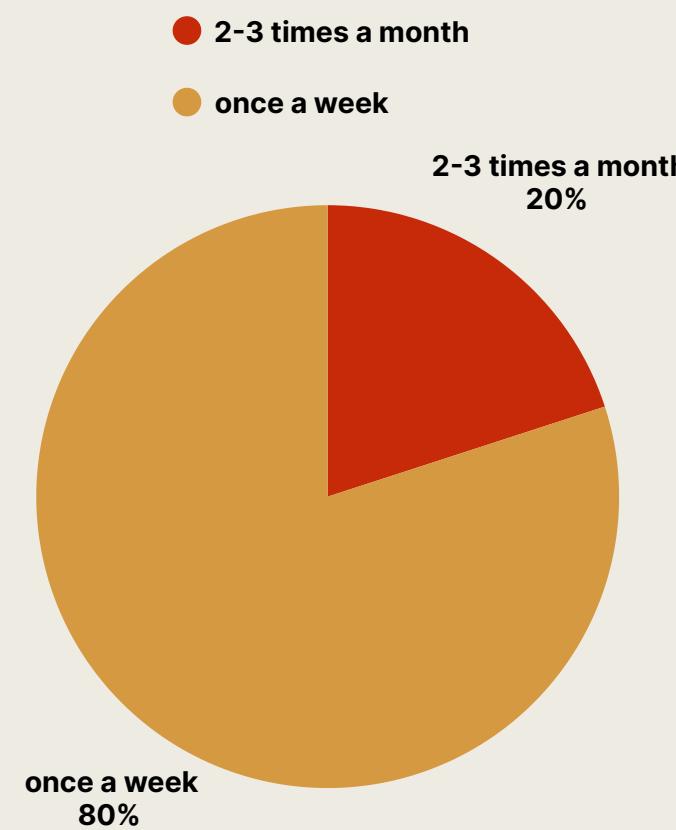
WOULD IT HAVE BEEN HELPFUL FOR YOU TO HAVE A
LOCAL STUDENT AS A MENTOR?

● yes, very much ● maybe

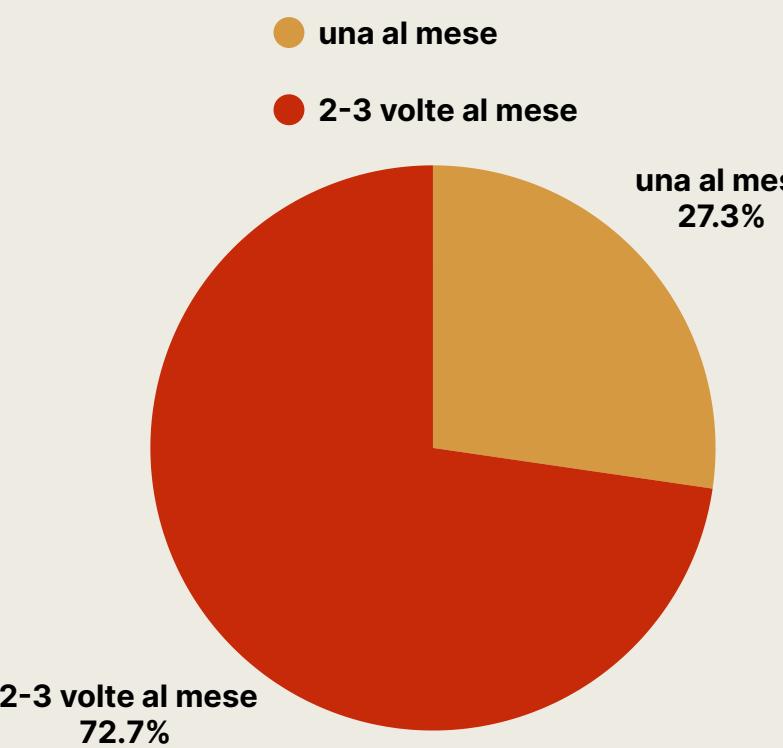
yes, very much
20%



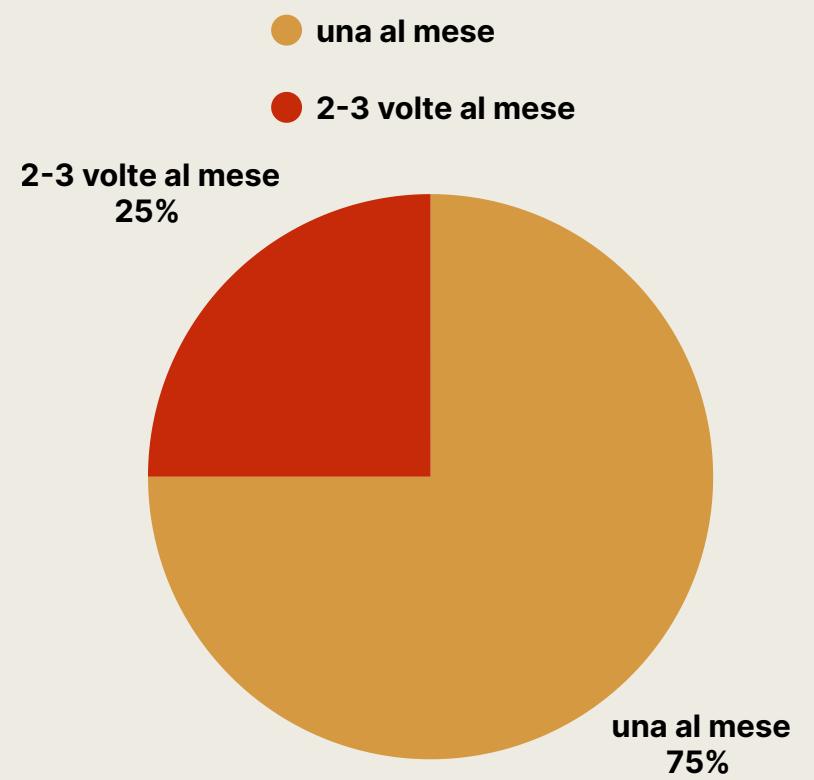
HOW OFTEN WOULD YOU BE WILLING TO PARTICIPATE
IN THESE ACTIVITIES?



QUANTO SPESO SARESTI DISPONIBILE PER ATTIVITÀ
CON LO STUDENTE INTERNAZIONALE? (NON BUDDY)



QUANTO SPESO HAI SVOLTO ATTIVITÀ CON LO
STUDENTE INTERNAZIONALE?

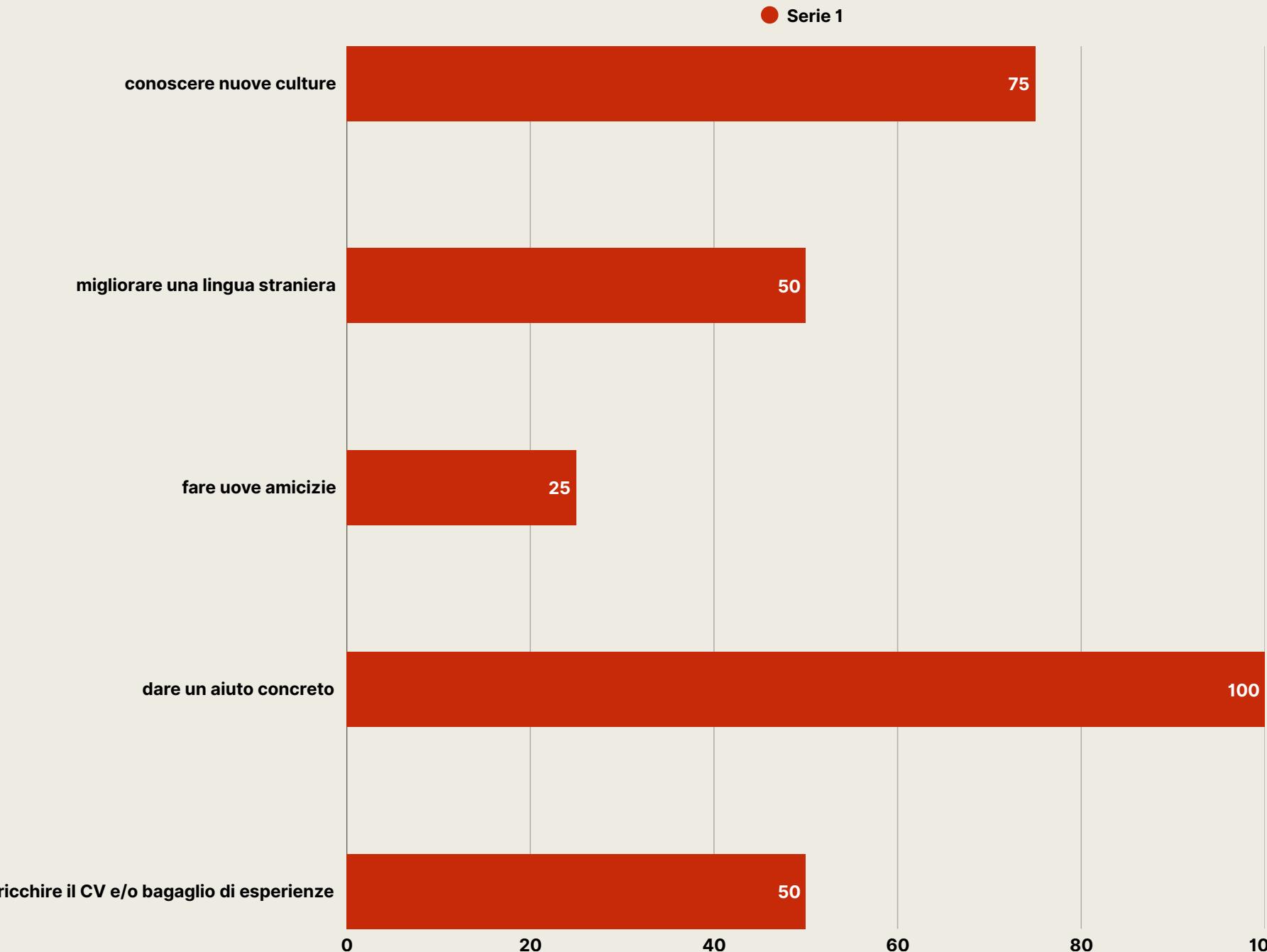


COSA SI EVINCE:

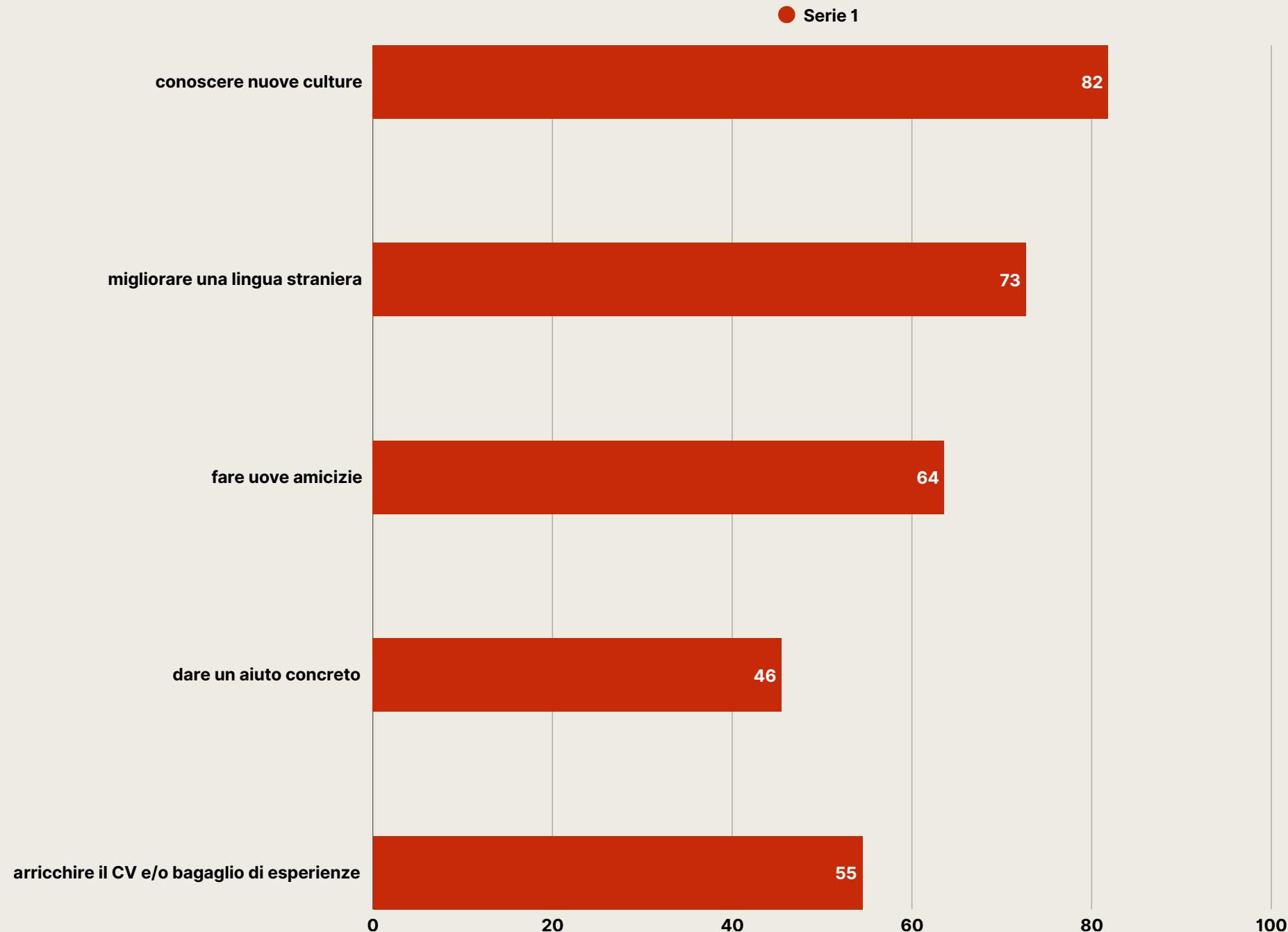
Sempre legato al dato di prima anche qui si nota come ci sia una differenza nel grado di coinvolgimento tra studenti internazionali e locali: i primi vorrebbero incontrarsi con il proprio Buddy circa una volta alla settimana, mentre gli studenti locali vorrebbero mantenere una frequenza molto più bassa. Questo forse potrebbe rendere difficile instaurare una relazione tra i due.

(07)

QUALI MOTIVAZIONI HAI AVUTO PER DIVENTARE
BUDDY?



QUALI MOTIVAZIONI AVRESTI PER DIVENTARE BUDDY?



(08)

(09)

INTERVISTE

PER LA RICERCA DELLE PERSONE DA INTERVISTARE ABBIAMO SFRUTTATO LA NOSTRA RETE DI CONOSCENZE E DI AMICIZIE, OLTRE ALLE PERSONE CHE, TRAMITE IL QUESTIONARIO, HANNO DATO LA DISPONIBILITÀ AD ESSERE RICONTATTATE. IN TOTALE ABBIAMO CONDOTTO 8 INTERVISTE A TIPOLOGIE DIFFERENTI DI UTENTI, COPRENDO TUTTE LE CATEGORIE UTILI ALLA NOSTRA RICERCA

UTENTI MEDI RAPPRESENTATIVI LOCALI:
STUDENTI LOCALI CHE SAREBBERO INTERESSATI AD AFFIANCARE UNO STUDENTE STRANIERO

UTENTI MEDI RAPPRESENTATIVI INTERNAZIONALI:
STUDENTI STRANIERI CHE NON HANNO RICEVUTO SUPPORTO DA UN BUDDY AL LORO ARRIVO

LEAD USERS LOCALI:
STUDENTI LOCALI CHE HANNO GIÀ PARTECIPATO AL PROGRAMMA BUDDY DEL POLITECNICO

LEAD USERS STRANIERI:
STUDENTI INTERNAZIONALI CHE AL LORO ARRIVO SONO STATI AFFIANCATI DA UN BUDDY

ESPERATO DI DOMINIO:
RESPONSABILE E COORDINATRICE DELL'ATTUALE PROGRAMMA BUDDY DEL POLITECNICO

UTENTE DI SERVIZI SIMILI:
STUDENTE INTERESSATO ALLO SCAMBIO CULTURALE CHE HA GIÀ USATO PIATTAFORME SIMILI ESTERNE ALL'UNIVERSITÀ

VEI PRESENTAMO

(10)

BENIAMINO
UTENTE MEDIO RAPPRESENTATIVO LOCALE
UOMO / 22
MOTIVAZIONE DELLA SCELTA: Studente di Ingegneria elettrica, da molti anni al politecnico, che è stato in Erasmus l'anno scorso in Spagna

SARA
UTENTE MEDIO RAPPRESENTATIVO LOCALE
DONNA / 21
MOTIVAZIONE DELLA SCELTA: Studentessa con buona conoscenza del programma, già precedentemente candidata, può fornire indicazioni precise

LEONARDO
UTENTE MEDIO RAPPRESENTATIVO LOCALE
UOMO / 21
MOTIVAZIONE DELLA SCELTA: Studente con conoscenze limitate sul programma Buddy, ma desideroso di approfondire e in grado di fornire feedback.

EMMELINE
UTENTE MEDIO RAPPRESENTATIVO INTERNAZIONALE
DONNA / 20
MOTIVAZIONE DELLA SCELTA: Studentessa internazionale a Milano da diversi anni, che non è a conoscenza del programma Buddy.

MAHDI
LEAD USER INTERNAZIONALE
UOMO / 27
MOTIVAZIONE DELLA SCELTA: Studente internazionale di Ingegneria Informatica che è stato affiancato da un buddy al primo anno al Politecnico.

CAMILLA
LEAD USER LOCALE
DONNA / 23
MOTIVAZIONE DELLA SCELTA: Studente che ha svolto il ruolo di Buddy, che conosce il sistema e può dare uno riscontro diretto sull'esperienza vissuta

LISA
ESPERTO DI DOMINIO
DONNA / XX
MOTIVAZIONE DELLA SCELTA: Responsabile e coordinatrice dell'attuale programma Buddy del Politecnico di Milano

LORENZO
UTENTE DI SERVIZI SIMILI
UOMO / 22
MOTIVAZIONE DELLA SCELTA: Ha utilizzato la piattaforma Hello Talk per conoscere la cultura e la lingua francese, interagendo con diversi madrelingua

COME LE ABBIAMO SVOLTE

LUOGO INTERVISTE:

Alcune interviste sono state tenute in presenza presso il Politecnico di Milano, altre in studentato o tramite sistemi di videochiamata nei casi in cui non è stato possibile effettuare un incontro in presenza.

MODALITÀ DI RACCOLTA INFORMAZIONI:

Tutte le interviste sono state registrate tramite uno smartphone personale o tramite le funzioni di registrazione implementate nei software utilizzati per gli incontri da remoto.

(11)

ECCO COSA LI ABBIAMO
CHIESTO
SE LA FOTOCAMERA NON
BECCA CLICCA QUA



OBIECTIVI DELLE INTERVISTE

(12)

UTENTI MEDI RAPPRESENTATIVI LOCALI:

Capire le motivazioni, le barriere e le aspettative degli studenti locali che non hanno mai partecipato a un programma Buddy, per individuare: perché non si sono ancora coinvolti, cosa li motiverebbe a partecipare, quali bisogni o paure avrebbero e come un nuovo servizio potrebbe renderli più propensi ad aderire.

UTENTI MEDI RAPPRESENTATIVI INTERNAZIONALI:

Capire perché alcuni studenti Erasmus non hanno partecipato al Buddy Program, quali sono stati i loro bisogni iniziali e cosa li avrebbe aiutati a sentirsi più accolti.

LEAD USERS LOCALI:

Capire l'esperienza degli studenti locali che hanno già svolto il ruolo di buddy, individuando: motivazioni e aspettative, difficoltà riscontrate, elementi efficaci del servizio, opportunità di miglioramento e idee per rendere l'esperienza più sostenibile, utile e coinvolgente per entrambe le parti.

LEAD USERS INTERNAZIONALI:

Capire l'esperienza degli studenti Erasmus che hanno avuto un buddy locale: come si sono trovati, cosa ha funzionato, quali difficoltà hanno incontrato e cosa migliorerebbero.

ESPERTO DI DOMINIO:

Capire come funziona attualmente il Buddy Program del Politecnico di Milano, quali sono i suoi obiettivi, i punti di forza e le criticità operative, per individuare possibili aree di miglioramento e opportunità di supporto da parte di un nuovo servizio di accoglienza.

UTENTE DI SERVIZI SIMILI:

Capire come funzionano le dinamiche di conoscenza e interazione in servizi di scambio linguistico o culturale, e quali elementi favoriscono la creazione di un rapporto autentico tra due persone che non si conoscono.
L'obiettivo è estrarre idee utili per progettare un servizio che metta in contatto studenti locali e internazionali prima dell'arrivo in Italia.

CITAZIONI CHIAVE

BENIAMINO (UTENTE MEDIO LOCALE):

“Mi sarebbe piaciuto ricevere un buddy quando ero in Erasmus.”
“Vorrei poter scegliere in base alla lingua e all'affinità.”
“Ci vorrebbero più eventi e viaggi organizzati dai Buddy stessi.”
“Un'app che concentri tutto sarebbe molto utile.”
“Se ti vedi solo una volta al mese che rapporto è?”

LEONARDO (UTENTE MEDIO LOCALE):

“Non conoscevo bene il Buddy Program, pensavo fosse più per chi va in Erasmus.”
“Se fosse qualcosa di più flessibile o digitale, penso parteciperei.”
“Mi piacerebbe conoscere persone da altri paesi, ma non voglio un impegno troppo pesante.”

SARA (UTENTE MEDIO LOCALE):

“Mi ero fatta l'idea di un'accoglienza modellata per ciascuno studente... due persone diverse dovrebbero essere abbinate a uno studente più timido e uno meno timido.”
“Avere un attestato sulle soft skills sarebbe utile per il CV.”
“Gli incontri dovrebbero avvenire in modo naturale, non forzato.”

EMMELINE (UTENTE MEDIO INTERNAZIONALE):

“I wish there was a step-by-step guide or someone to explain everything simply.”

“Having a local student as a reference would have helped a lot.”

“An app would be perfect, I lose track of information across different emails.”

“Meeting once a week at first would help build a real friendship.”

CAMILLA (LEAD USER LOCALE):

“È stato bello conoscerlo prima del suo arrivo, ci siamo videochiamati per cercare casa.”

“Il problema più grande è stato aiutarlo con l'alloggio, ma io non potevo fare molto.”

“Sarebbe utile una piattaforma dove avere tutte le informazioni e comunicare.”

“Vorrei che fosse riconosciuto l'impegno del Buddy, anche con un premio o una serata finale.”

MAHDI (LEAD USER INTERNAZIONALE):

“We became friends quite naturally.”

“Some friends said their buddy never took the initiative.”

“More events or group meetups would make it easier to connect.”

“An app could make communication and organization simpler.”

LISA (ESPERTO DI DOMINIO–RESPONSABILE BUDDY PROGRAM):

“Ogni coppia decide autonomamente come gestirsi: alcuni si vedono ogni giorno, altri solo su WhatsApp.”

“Il tempo richiesto può creare dubbi negli studenti.”

“Alcuni Buddy non offrono lo stesso livello di supporto.”

“Stiamo facendo benchmarking con altre università e vorremmo più collaborazione con ESN.”



LORENZO (UTENTE DI SERVIZI SIMILI–HELLOTALK):

“L'app abbinava le persone in base agli interessi e al livello linguistico.”

“Ti dava un motivo per essere lì – imparare la lingua – il che aiutava a evitare incomprensioni.”

“I profili dovrebbero mostrare informazioni reali come età, corso di studi, hobby.”

“Troppi account falsi e persone che la usano per scopi sbagliati.”

**"LA
PERSONALIZZAZIONE È
FONDAMENTALE:
AIUTA A SENTIRSI A
PROPRIO AGIO"**

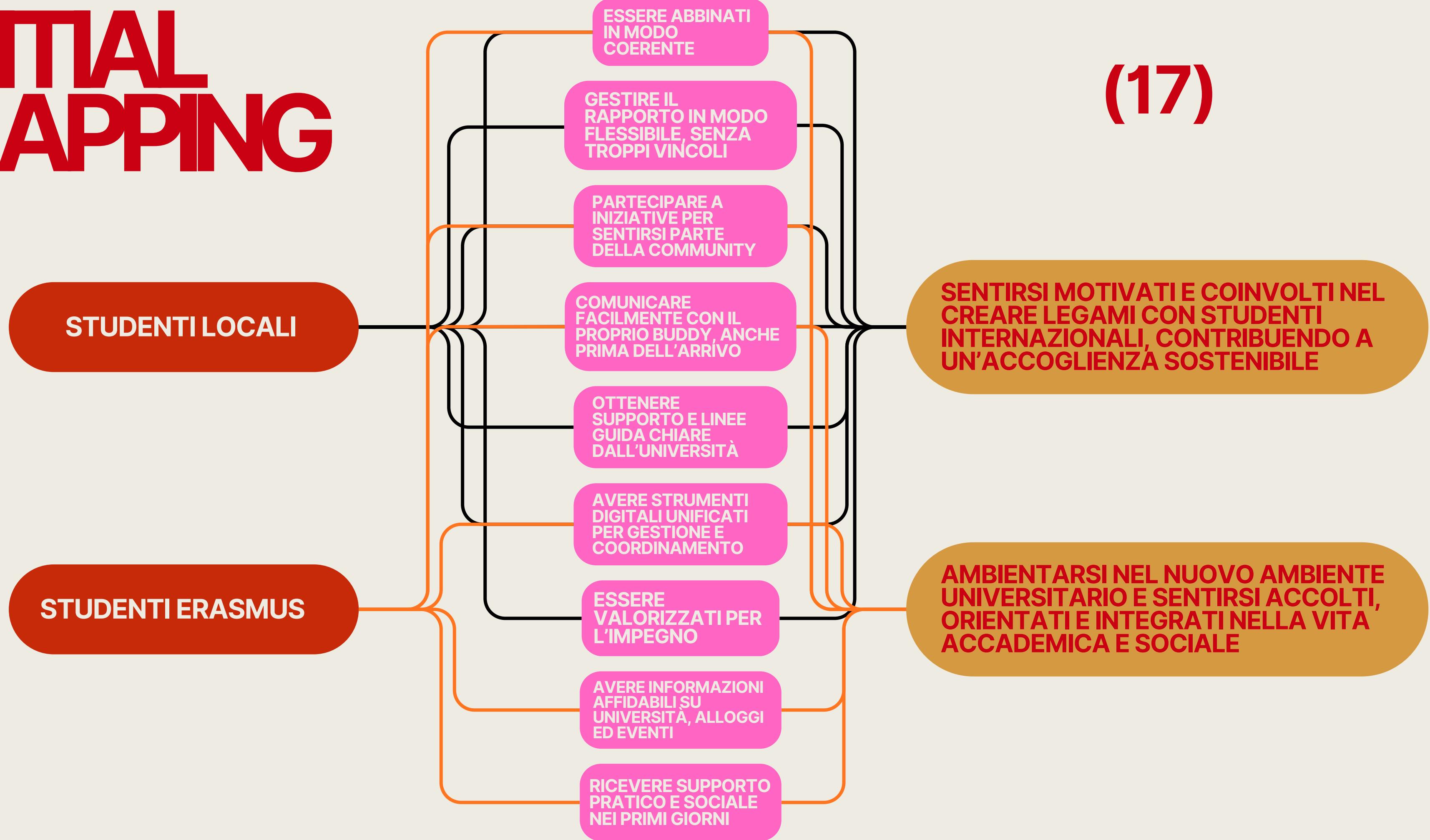
- LORENZO

(16)



INITIAL MAPPING

(17)



I BISOGNI PIÙ SIGNIFICATIVI

DALLA COMPARAZIONE TRA TUTTE LE INTERVISTE EMERGONO 6 BISOGNI CENTRALI, COMUNI A PIÙ CATEGORIE DI UTENTI:

HA BISOGNO DI UN MODO PER AVERE INFORMAZIONI CHIARE E VERIFICABILI SUI SERVIZI UNIVERSITARI, LA CITTA, E LE PERSONE COINVOLTE.

HA BISOGNO DI UN MODO PER SENTIRSI RICONOSCIUTO E VALORIZZATO, SIA COME BUDDY CHE COME STUDENTE INTERNAZIONALE.

HA BISOGNO DI UN MODO PER ENTRARE IN CONTATTO PRIMA DELL'ARRIVO, COSÌ DA RIDURRE ANSIA, ISOLAMENTO E PROBLEMI PRATICI.

(18)

HA BISOGNO DI UN MODO PER ESSERE ABBINATO IN MODO INTELLIGENTE E PERSONALIZZATO, CONSIDERANDO CORSO DI STUDI, LINGUA E INTERESI.

HA BISOGNO DI UN MODO PER RICEVERE SUPPORTO COSTANTE, CON STIMOLI, NOTIFICHE O EVENTI CHE MANTENGANO VIVO IL LEGAME NEL TEMPO.



CONCLUSIONE

COME CI ERA STATO CHIESTO, ABBIAMO LAVORATO CERCANDO DI CAPIRE QUALI FOSSERO LE CARENZE DELL'ATTUALE PROGRAMMA BUDDY PRESENTE AL POLITECNICO DI MILANO

QUELLO CHE È EMERSO DALLE INTERVISTE:

Il numero di partecipanti al programma tra studenti locali e internazionali è sbilanciato e molto spesso ad un unico buddy viene assegnato più di un studente Erasmus.

Molto spesso i buddy mirano soltanto a ricevere il riconoscimento finale, partecipando alle quattro attività minime per il suo ottenimento

Non sempre lo studente internazionale ha modo di entrare in contatto con il suo buddy prima dell'arrivo a Milano, infatti gli iscritti alla seconda finestra lo incontrano soltanto una volta arrivati, al welcome week

La differenza di coinvolgimento tra studenti locali e internazionali è notevole. Molte volte accade che un buddy che ha completato la fase di candidatura perda interesse e decida di non continuare più, abbandonando così lo studente Erasmus. Inoltre molto spesso accade che non ci sia la possibilità di assegnargli un nuovo buddy

Manca un supporto digitale che possa racchiudere tutte le informazioni utili e raggruppare gli eventi proposti dalle numerose associazioni di mobilità internazionale



Sviluppi futuri

IL PROCESSO DI NEEDFINDING HA PERMESSO DI: INDIVIDUARE I DIVERSI PROFILI UTENTE COINVOLTI NEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA; MAPPARE I LORO OBIETTIVI E BISOGNI, SIA INDIVIDUALI CHE CONDIVISI; EVIDENZIARE LE AREE DI OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'ESPERIENZA DI INTEGRAZIONE DEGLI STUDENTI ERASMUS E LOCALI.

PROSSIMI PASSI:

INDIVIDUAZIONE DELLE OPPORTUNITÀ DI PROGETTO:

Traduzione dei bisogni chiave in design opportunities e aree d'intervento concrete.

Generazione delle soluzioni:

Ideazione di concept iniziali per nuovi strumenti, funzionalità o servizi di supporto all'integrazione.

VALIDAZIONE CON GLI UTENTI:

Confronto diretto con alcuni intervistati per testare e affinare le ipotesi progettuali.



PASSA DAL NOSTRO GITHUB

<https://github.com/deadline-dodgers/progetto-hci>

CONTATTI:

mattia.lenoci@mail.polimi.it