



Università degli Studi di Salerno



Piano di Indagine Contestuale

Versione: 1.0

Coordinatori del progetto

Prof.ssa Rita Francese
Prof.ssa Giuliana Vitiello

Partecipanti

Carlo Branca - Matricola 0222500111
Cosmo D'Uva - Matricola 0222500090
Fabio Cuccaro - Matricola 0222500124
Luigi Vecchione - Matricola 0222500083
Vasilica Nae - Matricola XXXXXXXXXX

Revision History

<i>Data</i>	<i>Versione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Autori</i>
28/04/2015	1.0	Prima Stesura	Carlo Branca Cosmo D'Uva Fabio Cuccaro Luigi Vecchione Nae Vasilica
08/05/2015	1.1	Revisione Finale	Carlo Branca Cosmo D'Uva Fabio Cuccaro Luigi Vecchione Nae Vasilica

Indice

1. Piano di Indagine Contestuale

1.1 Introduzione

1.2 Piano Intervista

1.3 Task Chiave

1.4 Piano di raccolta informazioni

1.5 Intervista conclusiva

1.6 Conclusioni da osservazioni ed interviste

2. Annotazioni

2.1 Partecipanti

2.2 Team di progetto e ruoli

2.3 Fatti osservati

3. Analisi dei risultati

3.1 Quali attività svolgono al momento gli utenti?

3.2 Quali task vorrebbero svolgere?

3.3 Come vengono apprese le attività da svolgere?

3.4 Dove vengono svolte le attività?

3.5 Che relazione c'è tra utente e dati (dati personali, dati privati, dati pubblici, il loro significato per l'utente, ecc.)?

3.6 Quali altri strumenti ha l'utente per completare il task?

3.7 Come comunicano gli utenti tra loro relativamente ai task?

3.8 Con quale frequenza sono eseguiti i task?

3.9 Quali sono i vincoli di tempo sui task, se ce ne sono?

3.10 Che accade quando le cose vanno male durante l'esecuzione dei task?

4. Scenari e Claim

4.1 Scenario 1

4.2 Scenario 2

4.3 Scenario 3

1. Piano di Indagine Contestuale

1.1 Introduzione

Guardian House è un progetto software che semplifica la scelta di un appartamento in affitto tramite la consultazione dei feedback lasciati, sull'appartamento stesso, dai precedenti affittuari.

1.2 Piano Intervista

Il piano di intervista, dell'intervista contestuale, viene eseguito sui possibili utenti dell'applicazione mobile. I passi da seguire sono i seguenti:

1. Introduzione intervista
2. Punti su cui porre domande:
 - a. Sei uno studente fuori sede?
 - b. Quanto spesso cerchi casa?
 - c. Hai trovato difficoltà a trovare casa?
 - d. Sei soddisfatto della casa in cui abiti attualmente?
 - e. Ti sei informato su cosa pensava il precedente affittuario su quella casa?
3. Task da far eseguire ai partecipanti:
 - a. Cerca un sito su cui poter ricercare case da affittare
 - b. Cerca una casa da affittare nei pressi dell'Università
 - c. Trova recensioni su questa casa da parte dei precedenti affittuari
4. Osservare i seguenti punti:
 - a. In che modo il soggetto ricerca le informazioni
 - b. Quanto tempo impiega per ogni task
 - c. La sicurezza con cui il soggetto esegue il task (sa già cosa fare oppure è la prima volta)
5. Per ogni task, porre le seguenti domande:
 - a. Quanto ti è sembrato difficile svolgere questo task?
 - b. In che modo lo avresti reso più facile?

1.3 Task Chiave

I task da far eseguire sono quelli relativi alle funzionalità principali fornite dall'applicazione Guardian House.

Sono relativi a :

- Ricerca di appartamenti
- Visualizzazione feedback sull'appartamento

1.4 Piano di raccolta informazioni

Il piano di raccolta informazioni prevede le seguenti fasi:

- **Pianificazione:** viene programmata una serie di task da far effettuare all'intervistato.
- **Esecuzione:** I task vengono eseguiti dagli intervistati in presenza di almeno un membro del gruppo.

- **Monitoraggio:** Il membro del team dovrà seguire le azioni dell'intervistato, annotando tutte le sue azioni e il tempo di durata.
- **Discussione:** alla fine di ogni task, il membro del gruppo rivolgerà all'intervistato le domande programmate.
- **Rielaborazione:** con le informazioni ottenute, il team valuterà la necessità o meno di rielaborare l'idea di interazione dell'applicazione.

1.5 Intervista conclusiva

Alla fine dell'intervista è chiesto ad ogni partecipante l'interesse suscitato nel venire a conoscenza dello sviluppo di un'applicazione mobile che permettesse la ricerca di appartamenti e la visualizzazione dei feedback da parte dei precedenti affittuari. Ogni partecipante è risultato molto interessato allo sviluppo e di voler essere di aiuto tramite nuove idee.

1.6 Conclusioni da osservazioni ed interviste

Descrizione di come è cambiato il piano a valle delle prime interviste/osservazioni sul campo, con la motivazione che vi ha portato a quei cambiamenti.

Per esempio:

- tra la prima e la seconda intervista abbiamo aggiunto il task X all'elenco dei task da eseguire perché il primo partecipante ci ha spiegato che il task X è cruciale nel suo processo lavorativo
- abbiamo anche rimosso il task Y tra la seconda e la terza intervista perché entrambi i partecipanti ci hanno detto che normalmente non eseguono il task Y.

2. Annotazioni

2.1 Partecipanti

1. Andrea Zullo
2. Carmine Iuliano
3. Simone Crudele
4. Veronica D'Uva
5. Liberato Lombardi

2.2 Team di progetto e ruoli

Osservatori: Branca Carlo, Cuccaro Fabio

Intervistatore: D'Uva Cosmo

2.3 Fatti osservati

Osservazione 1: il partecipante ha trascorso molti minuti per la ricerca di un sito web contenente le informazioni che cercava.

Osservazione 2: il partecipante ha trascorso molti minuti per la ricerca sul web della posizione di uffici specializzati presenti nella zona.

Osservazione 3: il partecipante, nonostante abbia trovato un'appartamento che sembri soddisfare le sue esigenze, non riesce a trovare informazioni riguardo la sua abitabilità.

3. Analisi dei risultati

3.1 Quali attività svolgono al momento gli utenti?

Per reperire le informazioni riguardanti agli appartamenti in affitto, gli utenti devono eseguire una azioni, lunghe e fastidiose: bisogna scegliere uno tra i tanti siti di affitti, ricercare la città nella quale si cerca un'appartamento e stabilire quale sia il migliore avvalendosi delle sole informazioni inserite.

3.2 Quali task vorrebbero svolgere?

Vorrebbero poter ricercare un'appartamento in modo rapido, anche tramite geolocalizzazione dell'apparecchio utilizzato al momento in modo da ottenere la lista della case disponibili nella zona circostante. Vorrebbero inoltre ottenere maggiori informazioni sull'appartamento oltre alla semplice metratura e costo.

3.3 Come vengono apprese le attività da svolgere?

Le attività da svolgere vengono apprese con difficoltà, in quanto l'utente deve prima di tutto scegliere uno dei tanti siti specializzati in affitti.

3.4 Dove vengono svolte le attività?

Le attività vengono svolte sui siti delle maggiori compagnie di affitti dove a volte capita che l'appartamento scelto non è descritto in maniera soddisfacente.

3.5 Che relazione c'è tra utente e dati (dati personali, dati privati, dati pubblici, il loro significato per l'utente, ecc.)?

I dati ricercati dall'utente si sono verificati, a volte, poco soddisfacenti riguardo l'appartamento scelto.

3.6 Quali altri strumenti ha l'utente per completare il task?

Alcuni intervistati hanno esposto, come alternativa alla ricerca nel web, una consultazione con una agenzia di affitti per ricercare più facilmente un'appartamento nella zona richiesta.

3.7 Come comunicano gli utenti tra loro relativamente ai task?

Gli utenti non comunicano tra di loro in quanto i task sono indipendenti e singolari.

3.8 Con quale frequenza sono eseguiti i task?

I task vengono eseguiti molto sporadicamente in quanto la ricerca di una nuova casa da affittare non è azione di tutti i giorni.

3.9 Quali sono i vincoli di tempo sui task, se ce ne sono?

I task in media hanno richiesto all'utente 5 minuti per il completamento.

3.10 Che accade quando le cose vanno male durante l'esecuzione dei task?

lo stato d'animo dell'utente peggiora, provando rabbia e frustrazione per non essere riuscito a completare il task.

4. Scenari e Claim

4.1 Scenario 1

[1] Antonio cerca casa per una vacanza

Antonio ha 28 anni e vive a Napoli. Si è appena laureato in Economia e Management e ha una discreta competenza informatica. E' un appassionato di cinema e, in particolare, di Woody Allen. Ha appena guardato il suo ultimo film, *"To Rome with love"*, ed è rimasto incantato dal numero di monumenti presenti a Roma. Già da qualche tempo aveva in programma una vacanza a Roma insieme alla sua ragazza Valeria, ma la ricerca della casa perfetta si rivela essere un'impresa ardua. Cercando sul web trovano decine e decine di siti specializzati in affitti ma nella descrizione delle case è riportata a malapena la metratura e il prezzo. Non si hanno quasi mai notizie dettagliate su come in realtà la casa. Decidono così di andare direttamente a Roma da qualche agenzia immobiliare ma le case da affittare sono davvero tante e, non potendo vederle tutte, tentano le più vicine ma senza il risultato sperato. Antonio e Valeria rinunciano alla loro vacanza a Roma, ripiegando al mare, dove trovare posto è più semplice.

4.2 Scenario 2

[2] Mario lo studente universitario

Mario è un ragazzo di Foggia. Si trova ad essere studente triennale dell'Università degli Studi del Molise per seguire la sua passione dell'informatica. Essendo la sua prima esperienza fuori casa, si trova molto in difficoltà nel cercare una casa da affittare. Chiedendo ai colleghi universitari, riesce a trovare il contatto di una signora che, a quanto pare, si occupa di affittare case. Mario tenta di seguire questa strada ma le case, e soprattutto i proprietari, non sono come si immaginava in quanto nessuno di loro è disposto a fare un contratto di locazione. Mario allora è costretto a rivolgersi all'università per ottenere un'appartamento negli alloggi universitari anche se ad un prezzo maggiore.

4.3 Scenario 3

[3] Eleonora cerca una casa per lavoro

Eleonora ha 25 anni ed è di Torino ma per motivi di lavoro si trova a Lancusi. Ha bisogno di una casa da poter affittare ma nella zona non conosce nessuno. Cercando sul web e chiedendo nelle varie agenzie, visita diverse decine di case ma, basandosi su una visita veloce, non riesce a decidere quale casa prendere. All'ennesima visita, trova la casa che sembra perfetta per lei e decide di affittarla. Eleonora imparerà a sue spese che non si giudica un libro dalla copertina. La casa si rivela essere un pessimo affare: gli infissi delle finestre sono datati e gli spifferi sono ormai la normalità. La casa è molto umida e fredda e la prima settimana Eleonora è costretta a casa a causa di un malanno. Casualmente una sera al bar, incontra quelli che erano gli affittuari poco prima che arrivasse lei. Parlando con i ragazzi, Eleonora scopre che i ragazzi hanno lasciato casa proprio a causa dei problemi che lei stessa stava patendo. Eleonora capisce che la prossima volta che cercherà casa, sarebbe utile parlare con i precedenti affittuari per scoprire come è in realtà la casa.

4.4 Problem Claims

Situation Features	Possible Pros (+) and Cons (-) of the feature	Scenarios
(1) Continuare con la situazione corrente	<ul style="list-style-type: none"> + Consultazione degli appartamenti sempre possibile - Consultazione lenta, tediosa e in generale meno immediata e stimolante - Per visitare più appartamenti, è necessario rivolgersi a più agenzie - Scelta di un numero limitato di appartamenti da poter visitare al giorno 	[1] Antonio ottiene informazioni sugli appartamenti che cerca
(2) Continuare con la situazione corrente	<ul style="list-style-type: none"> + Consultazione degli appartamenti sempre possibile - Nessuna esperienza nella ricerca di appartamenti - Ricerca infruttuosa dell'appartamento 	[2] Mario cerca un'appartamento
(3) Continuare con la situazione corrente	<ul style="list-style-type: none"> + Consultazione degli appartamenti sempre possibile - Nessuna conoscenza del luogo 	[3] Eleonora cerca un'appartamento
(4) Consultazione con uffici specializzati	<ul style="list-style-type: none"> + Nessuna necessità di cercare autonomamente gli appartamenti + Risparmio di tempo - Possibilità di non interloquire con il padrone di casa o con gli inquilini (attuali o passati) 	<p>[1] Antonio ottiene informazioni sull'appartamento che cerca</p> <p>[2] Mario ottiene informazioni sull'appartamento che cerca</p> <p>[3] Eleonora ottiene informazioni sull'appartamento che cerca</p>
(5) Introduzione di un sistema di ricerca di	<ul style="list-style-type: none"> + Maggiore velocità nel reperimento delle informazioni 	[1] Antonio ottiene informazioni

appartamenti	<p>+ Nessuna necessità di consultare uffici nella zona interessata</p> <p>+ Feedback degli altri utenti sull'appartamento</p> <p>- Eventuale mancanza di connessione ad Internet</p>	<p>sull'appartamento che cerca</p> <p>[2] Mario ottiene informazioni sull'appartamento che cerca</p> <p>[3] Eleonora ottiene informazioni sull'appartamento che cerca</p>
--------------	--	---