

Università degli Studi di Salerno

Corso di Interazione Uomo Macchina
e
Sviluppo Applicazioni Mobili



Contextual Inquiry

RouteMe

1. Introduzione al progetto

L'app che si intende realizzare è rivolta a coloro che amano viaggiare e non vogliono "perder tempo" nella ricerca dei luoghi di interesse in una data città. Semplicemente si affideranno all'esperienza di altri utenti che conoscono bene il posto e sanno bene come muoversi tra i monumenti, i ristoranti e i luoghi d'interesse. In sintesi, l'utente, scelto un itinerario, si lascerà guidare dall'app, un navigatore che ci dice dove andare, ci dà consigli (es. "nella piazza X passa ogni 30 min. un pullman n. Y che ti porterà a Z" oppure "sulla strada troverai una gelateria che prepara un buonissimo gelato al mirtillo") senza doversi preoccupare di scegliere tra le decine di alternative che il luogo gli offre. Quindi, definita la tematica (es. #museum #streetFood) dell'itinerario, l'utente non dovrà far altro che scegliere tra gli itinerari disponibili nella città in cui si trova e, consultati i feedback di altri utenti, scegliere l'itinerario che maggiormente soddisfa le sue esigenze e i propri gusti personali.

2. Problem scenario

Scenario 1:

Attore: Luca è un agente di commercio costantemente in giro per promuovere i prodotti dell'azienda farmaceutica per la quale lavora da circa tre anni. Oltre al lavoro ha svariati interessi, uno dei quali è l'arte. Vorrebbe del tempo libero per approfondire la sua passione ma il suo lavoro non gli permette molti momenti di svago.

Scenario: Luca, durante il suo viaggio di lavoro, ha trovato qualche ora libera tra un cliente e l'altro, vuole quindi approfittare di quest'occasione per poter visitare la città in cui si trova. Prende il suo smartphone e ricerca le varie opere d'arte presenti in città. In città sono presenti numerose opere quindi Luca approfondisce la ricerca cercando di filtrare quelle più interessanti. Fatto ciò cerca le posizioni delle opere in città tentando così di crearsi un itinerario per poterle visitare nel minor tempo possibile. Durante quest'operazione Luca pensa che sarebbe fantastico avere un'applicazione che gli permettesse di effettuare quest'operazione senza doversi spostare tra le varie app in uso sul suo smartphone.

Claims Scenario 1

Situation Features	Pros(+) e Cons(-)
Cercare le opere d'arte presenti in città sul Web tramite Smartphone	+ Il Web è una buona risorsa per ricercare le informazioni + La risorsa è accessibile in maniera veloce - Si può incappare in un eccessivo carico di informazioni - Si impiega tempo per ricercare informazioni più dettagliate
Identificazione posizione delle tappe	+ Numerose applicazioni di navigazione per raggiungere facilmente una meta - Spostarsi tra la ricerca web dell'indirizzo all'app della navigazione per conoscerne la posizione

Scenario 2:

Attore: Alessandra è una commerciante che vive a Marina di Camerota e ama particolarmente la sua città. Conosce tutto di essa e come hobby si diverte a fare la guida turistica nei periodi estivi.

Scenario: Durante il periodo estivo ad Alessandra viene spesso chiesto di fare da guida turistica e quindi mostrare quali sono le mete più gettonate di Marina. A seconda delle richieste del cliente prepara un itinerario ad hoc, segnando le mete su una cartina che poi rilascia al cliente. Inerenti alle mete, Alessandra, inserisce delle informazioni aggiuntive, reperite da libri o dal web, che permettono una migliore conoscenza della tappa.

Claims Scenario 2

Situation Features	Pros(+) e Cons(-)
Segnare mete da visitare su una cartina	+ Molto facili da individuare - Segnare spesso mete uguali ad ogni itinerario
Cercare informazioni aggiuntive riguardo le tappe da visitare su Web o libri	+ Il Web è una buona risorsa per ricercare informazioni - Ricerca manuale di ogni tappa con la necessità di associarle tramite un documento a parte con delle descrizioni

	- La ricerca sui libri è molto lenta e poco intuitiva
--	---

Scenario 3:

Attori: Marta è una studentessa del liceo artistico di Padova, parteciperà al viaggio di istruzione dell'ultimo anno. È un'appassionata di storia dell'arte.

Scenario: Marta, giorni prima di partire per il viaggio di istruzione chiede alla professoressa l'itinerario così da poter organizzare le tappe ed eventualmente fare un giro al di fuori delle stesse. Chiede a Marco, suo amico che possiede un'agenzia di viaggi, di organizzarle un itinerario alternativo dei luoghi più belli da visitare al di fuori di quelli scolastici. Tornata dal viaggio di istruzione Marta decide di ringraziare Marco in quanto rimasta molto soddisfatta dell'itinerario, lo fa quindi lasciandogli un messaggio privato su Facebook in quanto non riesce a raggiungerlo poiché impegnata nella preparazione dell'esame di stato.

Claims Scenario 3

Situation Features	Pros(+) e Cons(-)
Richiesta Itinerario	+ La persona che crea l'itinerario è preparata sull'argomento - I gusti di chi prepara l'itinerario possono essere diversi - Nessun commento da terze persone
Rilascio Commento	+ Gratificazione per la persona che ha creato l'itinerario - Impossibilità di farlo notare a più persone

3. Piano di indagine contestuale

Al fine di comprendere l'importanza del problema e di offrire la soluzione ad esso è stata condotta un'indagine che è consistita in un'intervista allo stakeholder principale interessato al problema: il viaggiatore. In particolare, sono state individuate due tipologie di viaggiatori:

- Il viaggiatore occasionale
- Il viaggiatore abituale

Gli obiettivi dell'analisi condotta sono i seguenti:

- Capire l'effettiva importanza del problema
- Capire come viene affrontato attualmente il problema
- Determinare le esigenze degli stakeholder

A tal fine, in prima istanza si è ritenuto opportuno definire le modalità di acquisizione del questionario e le possibili domande da sottoporre al campione finale.

In particolare è stato intervistato un campione di 5 persone (uno studente, un libero professionista, una casalinga, un viaggiatore abituale, un giovane pensionato) per capire quali fossero le domande più opportune da sottoporre al campione finale; quindi, senza introdurre RouteMe, abbiamo chiesto a quest'ultimi:

- Vi piace viaggiare? Quanto spesso lo fate?
- Condividete le vostre esperienze di viaggio con altre persone?
- Accettate consigli (di qualsiasi genere) da altre persone?
- Vi è mai capitato di trovarvi in una nuova città e non sapere cosa visitare?
- Utilizzate lo smartphone?
- Vi piacerebbe un'app che vi guidi nei vostri viaggi?

Dall'analisi dei dati di questo piccolo campione è emerso come tutti gli utenti (dal più giovane al più anziano, dal meno istruito al più istruito) utilizzino ormai uno smartphone e che, all'atto di intraprendere un viaggio, si trovino spesso in difficoltà perché non hanno idea di quali luoghi visitare nella città in cui si trovano. È inoltre emerso come l'utente sia propenso a condividere le proprie informazioni di viaggio a patto di riceverne altrettante da altri utenti che hanno condiviso le proprie esperienze.

3.1 Prima intervista e problemi riscontrati

A fronte dell'intervista descritta precedentemente (condatta su 5 utenti), è stato successivamente individuato un campione di 17 utenti (amici e conoscenti di sesso ed età differenti) ai quali è stato chiesto di rispondere al questionario presentato nel paragrafo 2.2 (da notare come le domande colorate in blu siano state aggiunte in un secondo momento poiché la sottomissione del primo questionario non ha fornito tutti i risultati sperati). In particolare gli utenti a cui è stato sottomesso il questionario, non avendo nessuna linea guida sulle possibili risposte da dare ad alcune domande, hanno fornito delle risposte che non erano sempre utili ai fini dell'analisi effettuata. A tal proposito invece di inviare il questionario via email si è ritenuto opportuno sottomettere il questionario face-to-face con le modalità descritte nel paragrafo 2.3.

3.2 Seconda intervista

Di seguito il questionario sottomesso ad un campione di 17 persone (le parti in rosso sono quelle che gli intervistatori hanno spiegato a voce). Da notare come le risposte alle domande sono state volutamente omesse per non dare direttive su come eseguire i task proposti, al fine di non influenzare gli intervistati. Sono state poi successivamente classificate le risposte secondo quelle presenti nel questionario.

Ciao. Grazie di aver scelto di dedicare cinque minuti del tuo tempo per aiutarci a sviluppare un'app mobile. Abbiamo bisogno di alcune informazioni sulle tue abitudini.

Presentazione dell'app che si intende realizzare

Quanti anni hai?
Che lavoro fai?
Dove sei nato?
Dove vivi?
Hai uno smartphone?

Per quale motivo usi principalmente internet?

- social network
- ricerche
- email
- chat
- altro (specificare)

Nel fine settimana e nei giorni festivi, ti piace:

- stare a casa
- rimanere in città
- andare fuori città
- scoprire posti nuovi
- altro (specificare)

Nell'ultimo anno sei stato in vacanza fuori:

- mai
- una volta
- due volte
- tre volte
- più di tre volte

Solitamente nei fine settimana, nei giorni festivi o in occasione di vacanze, per decidere dove andare:

- fai ricerche su siti specializzati,
- consulti recensioni di altri su internet
- ti affidi ad un'agenzia
- ti fai consigliare da conoscenti che ci sono già stati
- altro (specificare)

Per organizzare i tuoi viaggi (brevi e lunghi)

- Fai ricerche su siti specializzati,
- consulti recensioni di altri su internet
- ti affidi ad un'agenzia
- ti fai consigliare da conoscenti che ci sono già stati
- altro (specificare)

Prima di partire per una breve gita da un giorno solitamente:

- hai una vaga idea di cosa fare e dove andare
- hai organizzato già tutto
- sai solo dove stai andando: all'arrivo ti preoccuparai di capire cosa fare e dove

Prima di partire per un week-end solitamente:

- hai una vaga idea di cosa fare e dove andare
- hai organizzato già tutto
- sai solo dove stai andando: all'arrivo ti preoccuparai di capire cosa fare e dove

Prima di partire per una vacanza solitamente:

- hai una vaga idea di cosa fare e dove andare
- hai organizzato già tutto
- sai solo dove stai andando: all'arrivo ti preoccuparai di capire cosa fare e dove

Quando sei in viaggio solitamente:

- Spegni lo smartphone
- fotografi qualsiasi cosa per ricordo
- fotografi qualsiasi cosa e la condividi subito sui social network
- altro (specificare)

Ti piacerebbe usufruire di itinerari già percorsi da altre persone?

Saresti disposto a condividere online itinerari da te percorsi?

Ringraziare i partecipanti e dire loro se sono disposti a partecipare come beta tester. Fornire l'indirizzo email (routeme@googlegroups.com) per avere i risultati del progetto o per ulteriori informazioni.

3.3 Modalità di somministrazione

In seguito alle problematiche riscontrate nella prima intervista (vedi paragrafo 2.1), al fine di guidare gli intervistati su tutte le domande oggetto di analisi, si è ritenuto opportuno somministrare il questionario face-to-face. In particolare si è scelto di condurre il questionario con due intervistatori, il primo con il compito di leggere le domande e il secondo con il compito di registrare i risultati su un foglio excell.

3.4 Risultati ottenuti

Sesso	Età	Lavoro	Luogo di nascita	Residenza	Smartphone
F	24	Giornalista	Salerno	Salerno	S
F	24	Studente	Napoli	Monteforte I.	S
M	32	Imprenditore	Carate Brianza	Battipaglia	S
F	24	Studente	Salerno	Pellezzano	S
F	25	Free Lancer	San Giuseppe V.	Poggiomarino	S
F	26	Social Media	Salerno	Salerno	S
F	27	Segretaria	Battipaglia	Battipaglia	S
M	26	Disoccupato	Carate Brianza	Milano	S
M	30	Giornalista	Reggio Emilia	Battipaglia	S
F	29	Studente	Battipaglia	Battipaglia	S

F	24	Studente	Avellino	Avellino	S
M	31	Imprenditore	Battipaglia	Battipaglia	S
M	62	Insegnante	Salerno	Battipaglia	N
F	58	Insegnante	Buccino	Battipaglia	N
F	25	Studente	Potenza	Baragiano	S
F	24	Studente	Eboli	Ogliastro C.	S
M	25	Studente	Battipaglia	Battipaglia	S

Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4	Domanda 5	Domanda 6
A	D	A	D	A	A
A	C	B	B	B	A
A	D	E	B	B	B
A	C	D	A	B	A
A	C	B	Passaparola	A	B
A	B	A	A	A	B
A	C	B	A	C	B
A	D	E	B	B	B
A	D	E	B	B	B
A	D	E	B	B	B
A	C	B	B	B	B
A	D	E	B	B	B
B	D	E	B	B	B
B	D	E	B	B	B
B	D	D	A	A	A
B	B	A	C	B	A
A	D	E	B	B	B
A 13/17 76%	D 10/17 59%	E 8/17 47%	B 10/17 59%	B 12/17 71%	B 12/17 71%
B 24%	C 29% B 12%	B 23% A/D 15%	A 23% C/D/E 6%	A 23% C 6%	A 29%

Domanda 7	Domanda 8	Domanda 9	Domanda 10	Domanda 11
A	B	C	S	S
B	B	A	S	S
B	B	B	S	S
A	C	B	S	S
B	B	B	N	N
B	B	B	S	S
A	A	C	S	S
B	B	B	S	S
B	B	B	S	S
B	B	B	S	S
B	A	B	S	S
B	B	B	S	S
B	B	B	N	N
B	B	B	N	N
A	A	B	S	S
B	B	B	S	N
B	B	B	S	S
B 12/17 71%	B 13/17 76 %	B 14/17 82%	s 14/17 82%	S 13/17 76%
A 29%	A 18% C 6%	C 12% A 6%	N 18%	N 24%

Dal questionario sottoposto a 17 persone, per la maggior parte giovani dai 24 ai 30 anni, si evince come quasi tutte le persone intervistate viaggia di frequente, anche nel fine settimana per soggiorni brevi o brevissimi, ed è spesso alla ricerca di posti nuovi da visitare.

In genere, il primo motivo per cui usano Internet è l'utilizzo di social network.

Riguardo a viaggi e soggiorni, usufruiscono, per raccogliere informazioni, delle recensioni di terzi sui vari siti tematici.

In genere organizzano quasi completamente un viaggio già prima di partire, sia che si tratti di un soggiorno lungo, sia che si tratti di soggiorni brevi e brevissimi. Sono sostanzialmente propensi all'utilizzo di itinerari altrui, anche in virtù dell'uso che già fanno delle recensioni, e sono altrettanto propensi a condividere con altri le proprie esperienze di viaggio, anche se probabilmente non in tempo reale.

La maggior parte degli intervistati ha infatti dichiarato di scattare foto principalmente per sé e non ai fini di una condivisione immediata dell'esperienza di viaggio.

L'applicazione RouteMe in progettazione sembra adatta a soddisfare le esigenze degli intervistati, sia per la raccolta di informazioni che per la loro condivisione.

Gli intervistati sono già avvezzi all'uso di social network e cercano online le informazioni sui propri viaggi, in interazione con chi ha già avuto esperienza dei luoghi interessati.

Com'è naturale non tutti sono propensi alla condivisione, è risaputo che gli utenti passivi di internet, quelli che usufruiscono dei contenuti senza condividerne a propria volta, sono in numero maggiore di quelli attivi, che condividono contenuti propri o di altri.

Probabilmente, la difficoltà iniziale dell'applicazione sarà quindi quella di convincere le persone a fornire i propri itinerari, piuttosto che usufruire di quelli di altri.

Per questo il sistema a crediti proposto può rivelarsi molto utile alla crescita dell'applicazione.

4. Analisi dei risultati delle indagini contestuali

4.1 Quali attività svolgono al momento gli utenti?

Al momento gli utenti, per organizzare i propri itinerari di viaggio effettuano ricerche sul web affidandosi a siti come ad esempio www.turistipercaso.it o app quali TripAdvisor, quindi passano ore ed ore davanti al proprio pc o smartphone a creare di propria mano degli itinerari che gli permettano di vedere più cose possibili nella città che intendono visitare. Ancora, vi sono utenti che, raggiunta la città da visitare, chiedono al passante i posti più belli che vale la pena vedere. Per quanto riguarda la condivisione degli itinerari, gli utenti utilizzano forum per condividere le loro esperienze di viaggio oppure recensiscono particolari attrazioni con la già menzionata TripAdvisor.

4.2 Quali task vorrebbero svolgere?

I task che l'utente vorrebbe svolgere sono:

Accedere ad uno store di percorsi e, in base alle proprie esigenze e i propri gusti, scegliere il percorso che ritiene più interessante. Quindi sfruttando i servizi di geolocalizzazione del proprio smartphone essere guidato per le vie della città affidandosi a itinerari di utenti che hanno già visitato quei luoghi oppure vivono in quella città.

4.3 Come vengono apprese le attività da svolgere?

Le attività da svolgere, al fine di utilizzare lo store di itinerari messo a disposizione da RouteMe, sono semplicemente scaricare e registrarsi al servizio, condividere i propri itinerari o fruire di itinerari creati da terzi. L'interfaccia user friendly che si intende realizzare permetterà all'utente di apprendere velocemente le modalità di accesso alle varie opzioni messe a disposizione da RouteMe.

4.4 Dove vengono svolte le attività?

È possibile fruire dei percorsi messi a disposizione da RouteMe in qualsiasi città per la quale sia stato realizzato un itinerario. In luoghi in cui non è presente una connessione ad Internet l'utente dovrà scaricare in locale l'itinerario che intende consultare per beneficiarne offline.

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

Registrandosi all'applicazione l'utente accetta di condividere solo i propri itinerari e quindi solamente le proprie preferenze in termini di attrazioni turistiche, gastronomiche, ecc. Informazioni sensibili non verranno mostrate e non saranno disponibili quindi al pubblico.

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

È opportuno sottolineare che nonostante esistano soluzioni mobile che permettano di condividere itinerari, quest'ultime non forniscono uno store. Nella fattispecie, tra le app per gestire itinerari troviamo:

- City Guides TripAdvisor. Quest'ultima non consente di creare itinerari, permettendo all'utente unicamente la fruizione di percorsi creati dagli addetti ai lavori di TripAdvisor.
- My Maps e Tripomatic. Permettono la condivisione di itinerari con altri utenti ma non permettono di "pubblicizzarli" adeguatamente, consentendo di condividere i percorsi creati unicamente con i propri amici e quindi con un gruppo ristretto di persone.

Alla luce di quanto detto, le funzionalità di RouteMe cercano di sopperire alle mancanze delle principali app che consentono di gestire itinerari poiché fornisce all'utente una "vetrina" di percorsi con i relativi feedback ricevuti.

4.7 Come comunicano gli utenti tra loro relativamente ai task?

La natura social di RouteMe permette agli utenti di condividere e fruire di itinerari così come gli utenti di Facebook condividono post, quelli di Youtube video, quelli di Instagram foto.

4.8 Con quale frequenza sono eseguiti i task?

I task sono eseguiti ogni qualvolta l'utente inserisce una tappa, pubblica un itinerario, ricerca un itinerario, avvia la navigazione. In sintesi ogni qualvolta l'utente intraprende o condivide le proprie esperienze di viaggio.

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

I task dovrebbero concludersi nel minor tempo possibile o comunque in un tempo inferiore rispetto al tempo che occorrerebbe per completare il task in maniera tradizionale. Infatti, l'utente, sceglie le tematiche dell'itinerario che vorrebbe seguire, invece di spendere ore su Internet per pianificare il suo

itinerario di viaggio deve semplicemente avviare la ricerca nell'applicazione.

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

Nel caso in cui non esistano itinerari per la città che l'utente deve visitare, quest'ultimo deve necessariamente completare i task in maniera tradizionale.

5. Annotazioni

Team RouteMe:

Nome	Ruolo
Daniele Piracci	Osservatore/elaborazione dei risultati
Gino Farisano	Intervistatore
Nicolò Pergola	Osservatore
Angelo Massimo Perillo	Intervistatore

Fatti osservati:

- Alle persone risulta noioso pianificare i propri viaggi spendendo ore davanti al pc.
- Le persone vorrebbero uno strumento per organizzare i propri viaggi on-the-fly
 - Lo smartphone è uno strumento di uso comune per tutte le fasce di età, sesso e livello di istruzione
 - Le persone condividono la loro esperienza di viaggio solo se tutti fanno altrettanto
 - Le persone hanno gusti differenti.
- Le persone si affidano ai consigli di altri utenti solo se altri utenti hanno lasciato dei feedback positivi.