**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO**



Interazione Uomo Macchina e Usabilità del Software

**ShareMyHouse**

**Assignment 1**

**Analisi del Problema**

***Francesca Festa -***

***Emanuele Gargiulo- 0522500718***

# Indice

[Indice 2](#_Toc4607608)

[1. Piano indagine contestuale 3](#_Toc4607609)

[1.1 Descrizione del problema 3](#_Toc4607610)

[1.2 Questioni di affrontare 3](#_Toc4607611)

[1.3 Target 4](#_Toc4607612)

[1.4 Intervista 4](#_Toc4607613)

[1.4.1 Domande per raccolta dati anagrafici e di background [Target: Tutte le tipologie di utenti] 4](#_Toc4607614)

[1.4.2 Domande per la raccolta di informazioni sul background tecnologico [Target: Tutte le tipologie di utenti] 4](#_Toc4607615)

[1.4.3 Domande specifiche 5](#_Toc4607616)

[1.4.4 Domande specifiche per i cittadini che potrebbero mettere immobili a disposizione 5](#_Toc4607617)

[1.4.5 Domande specifiche per i cittadini potrebbero usufruire di un alloggio messo a disposizione 5](#_Toc4607618)

[1.4.5 Domande specifiche per il personale che si occupa di gestire le assegnazioni di abitazioni a cittadini in situazione di necessità 6](#_Toc4607619)

[1.5 Indagine complementare mediante sondaggio 6](#_Toc4607620)

# 1. Piano indagine contestuale

## 1.1 Descrizione del problema

Un disastro naturale è la conseguenza di un evento naturale violento, determinato da particolari fenomeni di diverso tipo: climatici (tornado, cicloni, …), geologici (terremoti, frane, valanghe), dovuti all’acqua (maremoti, alluvioni), dovuti al fuoco (incendi).

Secondo il report dell'IDMC nel 2013, 22 milioni di persone sono state costrette a lasciare le proprie abitazioni a causa dei disastri causati da calamità naturali.

Per far fronte ai problemi legati agli sfollamenti, si deve quindi attendere una risposta dalla Regione e dal Comune, che provvederanno ad assegnare una dimora alle persone che hanno queste necessità.  
Il problema principale di questo approccio sta nella sua lentezza: le pratiche da avviare sono tante e i tempi di assegnazione di un alloggio variano dalle poche settimane a sei mesi.  
Nel frattempo quindi le persone sono costrette alloggiare in abitazioni temporanee, sprovviste di tutti i comfort di una casa tradizionale.

Inoltre, presso l'Agenzia sociale per la Casa del Comune interessato è istituito un apposito sportello a disposizione delle persone che intendono prendere in locazione oppure in comodato un alloggio di proprietà privato, con l’aiuto di un contributo economico da parte del Comune stesso.  
Va però precisato che i tempi necessari al rilascio del suddetto contributo sono lunghissimi; il che rende complicato affittare una proprietà se i fondi della famiglia sono insufficienti.

## 1.2 Questioni di affrontare

Le questioni che andremo ad affrontare con i partecipanti durante l’intervista e quindi i punti su cui ci siamo concentrati sono i seguenti:

* Tempi burocratici lunghi per ottenere un alloggio;
* Non disponibilità di alloggi per tutte le famiglie;
* Mancanza di fondi da parte del comune per risarcire gli sfollati;
* Disponibilità solo di alloggi in città o regioni diverse;
* Necessità di dare priorità nell’alloggio a nuclei familiari contenenti almeno un bambino o persone anziane o con qualche tipo di disabilità;
* Importanza nel non allontanare troppo le famiglie dall’area di appartenenza
* Assenza di un sistema noto che permetta di mettere a disposizione di chi possa averne bisogno una propria abitazione
* Assenza di un sistema che sia semplice da utilizzare e che permetta di mettere a disposizione una propria abitazione in autonomia, senza passare per associazioni terze

## 1.3 Target

Abbiamo individuato diversi possibili target da coinvolgere nell’indagine

* Possessori di immobili attualmente inutilizzati
* Persone che hanno necessità di un alloggio temporaneo
* Gestori di organizzazioni o simili che si occupano di trovare sistemazioni a vittime di catastrofi naturali o di altro genere

## 1.4 Intervista

Il mezzo principale di raccolta di informazioni che intendiamo utilizzare è un’intervista da realizzare di persona, prendendo appunti e/o registrandola, oppure telematicamente, avendo quindi a disposizione un log completo della conversazione.

L’intervista di persona offre il vantaggio di poter anche osservare il comportamento dell’intervistato, in modo da cogliere frasi “fuori dall’intervista”, eventuali titubanze e così via.

Si è pensato di suddividere l’intervista in due fasi. Avremo una più generica, che sarà in linea di massima uguale per tutte le categorie del nostro target e si focalizzerà per lo più sulle conoscenze tecnologiche e sui dati anagrafici generici, ed una seconda parte più specifica, in cui verranno poste domande relative al target esatto dell’intervista.

### 1.4.1 Domande per raccolta dati anagrafici e di background [Target: Tutte le tipologie di utenti]

* Quanti anni ha?
* Dove risiede?
* Svolge una professione? Se sì, quale?
* Ha fatto studi particolari?

### 1.4.2 Domande per la raccolta di informazioni sul background tecnologico [Target: Tutte le tipologie di utenti]

* Che dimestichezza ritiene di avere con la tecnologia, su una scala da 1 a 5?
* Per svolgere un’azione comune, è disposto ad imparare nuovi modi che si basano sulla tecnologia, o la svolgerebbe comunque come ha sempre fatto?
  + Nota: Questa domanda può essere contestualizzata relativamente ad ambiti che riguardano la singola persona, es: per un insegnante di scuola superiore si può chiedere se valuterebbe la possibilità di assegnare i compiti tramite piattaforma online.
  + In questa fase non porremmo ancora una domanda sull’azione che riguarda lo specifico del nostro problema, poiché quest’informazione ci serve ad avere un’idea generale del rapporto dell’intervistato con la tecnologia
* Si connette ad internet più o meno di 5 volte alla settimana?
* Quando si tratta di svolgere operazioni online di una certa importanza, le svolge prevalentemente da computer, o prevalentemente da un dispositivo mobile?
* Dispone di un computer? Di un tablet? Di uno smartphone?
* Su una scala da 1 a 5, quanto trova utile / praticabile la nostra idea di applicazione?
* Pensa che la nostra idea di applicazione possa agevolare utenti della sua categoria specifica? (Persona che mette a disposizione un immobile / Persona che usufruisce dell’immobile / Personale amministrativo)

### 1.4.3 Domande specifiche

Passiamo ora alle domande specifiche per ciascuna tipologia di target

### 1.4.4 Domande specifiche per i cittadini che potrebbero mettere immobili a disposizione

* Ha altri immobili, oltre quello in cui vive?
* Sarebbe propenso a mettere a disposizione di persone che vivono una situazione di emergenza un proprio immobile?
* Chi mette a disposizione un immobile, quale procedura dovrebbe seguire?
* È possibile che la complicazione delle operazioni burocratiche da svolgere la spinga a desistere anche da un’attività di utilità sociale come questa?
* Con l’aiuto della tecnologia e dell’applicazione proposta, pensa che sarebbe possibile svolgere le azioni necessarie in modo più semplice ed efficiente?

### 1.4.5 Domande specifiche per i cittadini potrebbero usufruire di un alloggio messo a disposizione

* Le è mai capitato di avere necessità di un alloggio alternativo per cause di forza maggiore?
* Se alla domanda precedente ha risposto “sì”, qual è stato l’evento che l’ha costretta a trovare una soluzione abitativa alternativa?
* Si è mosso autonomamente o ha avuto guida/aiuto da qualche associazione, dal comune o altro?
* Quanto è importante per lei che l’abitazione temporanea sia nella stessa area dell’abitazione che ha dovuto lasciare?
* Quante persone compongono il suo nucleo familiare?
* Nel suo nucleo familiare, vi sono persone affette da disabilità tali da richiedere soluzioni particolari nella vostra abitazione?
* Pensa che un sistema che consenta ai cittadini che hanno immobili liberi di metterli a disposizione della comunità possa effettivamente essere utile?
* Se sì alla domanda precedente, in cosa potrebbe migliorare la situazione attuale? (Es: maggior numero di alloggi a disposizione…)

### 1.4.5 Domande specifiche per il personale che si occupa di gestire le assegnazioni di abitazioni a cittadini in situazione di necessità

* Attualmente, è possibile mettere a disposizione una propria abitazione?
* Se sì, qual è la procedura da seguire?
* Quanto tempo richiede l’iter burocratico ad un cittadino che allo stato attuale vuole mettere a disposizione una propria abitazione?
* Pensa sia possibile snellire la procedura utilizzando strumenti informatici?
* Pensa sia possibile creare un sito o un’applicazione tramite la quale i cittadini possano mettere a disposizione un proprio immobile, in totale autonomia?

## 1.5 Indagine complementare mediante sondaggio

Come metodo d’indagine complementare alle interviste, si è pensato di creare un sondaggio online che contenga alcune domande orientate a verificare, in una popolazione generale, l’opinione sul mettere a disposizione un proprio immobile e i requisiti che sarebbero importanti qualora vi fosse la necessità di usufruire di un’abitazione temporanea per una situazione d’emergenza.

Il sondaggio è diviso in 3 sezioni:

1) **Dati anagrafici,** relativi all’età, il sesso e residenza dell’intervistato

2) **Messa a disposizione di un immobile,** relativo a chi possiede un immobile e intende metterlo al servizio del Comune in caso di emergenza. In questa sezione vengono chieste all’intervistato le seguenti informazioni:

* Se si possiede un immobile da mettere a disposizione;
* Se si è propensi a mettere a disposizione il proprio immobile in caso di emergenza;
* Disponibilità ad avviare le pratiche e attendere l’iter burocratico;

3) **Utilizzo dell’immobile,** relativo a chi ha necessità di ottenere un alloggio temporaneo a causa di un’emergenza. In questa sezione vengono richieste le seguenti informazioni:

* Se si è mai ritrovati a richiedere un alloggio temporaneo;
* Facilità nello svolgimento delle pratiche;
* Livello di importanza nell’ottenere un’abitazione nei pressi di quella precedente;
* Informazioni circa il nucleo familiare;

4) **Opinioni su alcune funzionalità** pensate per l’applicativo web, relativo alla messa a disposizione degli immobili e al loro utilizzo. Verrà chiesto agli intervistati opinioni circa:

* Completamento processo per mettere a disposizione un immobile online;
* Possibilità del lato amministrativo di approvare l’assegnazione degli immobili, evitando il lungo iter burocratico.

Link sondaggio: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScva172mW4okTQVQgewtTCs28vM3fQKg9La2\_WNic8SFeA\_mg/viewform?usp=sf\_link

## 1.6 Task chiave da far svolgere agli utenti

Nell’indagine contestuale, ci siamo concentrati sulle seguenti attività:

1) Messa a disposizione di un immobile;

2) Assegnazione di un immobile;

Il primo task risulta essere particolarmente impegnativo, perché prevede varie procedure burocratiche per essere infine inseriti in una lista di emergenze della protezione civile.

## 1.7 Pianificazione della raccolta delle informazioni

Sono state intervistate 3 persone appartenenti a diversi target per avere una visione più ampia per lo sviluppo del progetto; in più è stato richiesto il parere di un esperto del dominio.  
Le interviste sono state svolte tutte da un singolo osservatore e le risposte ottenute sono state trascritte su un documento cartaceo, contente tutte le domande fatte agli intervistati.

## 1.7.1 Risultati delle interviste

Di seguito vengono riportate le interviste effettuate.

*Intervista 1* – La prima intervista è stata effettuata ad una donna anziana di 85 anni che si è ritrovata senza fissa dimora a causa di un terremoto. L’intervistata si trova in una situazione di disabilità motoria causata dalla distrofia di Duchenne, che le ha paralizzato i muscoli delle gambe. Oltre a questa malattia, ha anche problemi cardiovascolari e il diabete. A causa dei suoi problemi di salute, necessita quindi di viste ospedaliere costanti e del trattamento medico delle sue patologie. L’intervistata inoltre non sa quali sono le alternative per le abitazioni nel caso di disastro ambientale: ciò è dovuto in parte alla disinformazione e in parte ad un disinteresse personale. Inoltre, non possiede uno smartphone; le sue figlie, che la assistono, potrebbero però essere in grado di utilizzare il nostro sito web per ottenere informazioni circa l’ottenimento di un immobile.

*Intervista 2* – La seconda intervista è stata effettuata ad un dipendente bancario di 35 anni, sposato e padre di due bambine: Valeria di 5 anni e Cristina di 2. Egli è proprietario di una casa nel centro di Napoli e dispone di un immobile che non usa regolarmente a Castellammare di Stabia; è quindi interessato a metterlo a disposizione del Comune, nel caso di disastri naturali. Attualmente l’intervistato non ha ben chiaro l’iter burocratico che è lungo e tedioso e, avendo orari lavorativi pressanti, non si sente quindi incentivato a collaborare a questa iniziativa. L’intervistato ha skill tecnologiche avanzate e sarebbe quindi in grado di utilizzare il sito web da noi pensato per mettere a disposizione del Comune di Castellammare la sua abitazione, in un lasso di tempo inferiore.

*Intervista 3* – La terza intervista viene fatta ad un impiegato della protezione civile del Comune di Poggiomarino, Nicola. Nicola si è spesso ritrovato nella situazione di dover aiutare gli sfollati e ha notato che essi vivono nelle tendopoli per più del tempo necessario e che spesso non sanno cosa fare in situazioni di emergenza come questa. Tenendo conto del benessere delle persone e del fatto che l’iter burocratico non semplifichi loro le cose, egli ritiene che un sito web sarebbe un ottimo modo per risolvere il problema, sia lato burocratico sia per i civili.

## 1.7.2 Risultati del sondaggio

Dopo aver raccolto informazioni sui target di utenti individuati e dopo averli intervistati, abbiamo pubblicando un sondaggio online rivolto a tutte le persone. Il sondaggio è stato realizzato con Google Moduli, che permette di visualizzare i dati relativi a ogni risposta data dagli utenti sotto forma di grafici.