**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](#_Toc5178992)

[1. Piano indagine contestuale 3](#_Toc5178993)

[1.1 Descrizione del problema 3](#_Toc5178994)

[1.2 Questioni di affrontare 3](#_Toc5178995)

[1.3 Target 4](#_Toc5178996)

[1.4 Intervista 4](#_Toc5178997)

[1.4.1 Domande per raccolta dati anagrafici e di background [Target: Tutte le tipologie di utenti] 4](#_Toc5178998)

[1.4.2 Domande per la raccolta di informazioni sul background tecnologico [Target: Tutte le tipologie di utenti] 4](#_Toc5178999)

[1.4.3 Domande specifiche 5](#_Toc5179000)

[1.4.4 Domande specifiche per i cittadini che potrebbero mettere immobili a disposizione 5](#_Toc5179001)

[1.4.5 Domande specifiche per i cittadini potrebbero usufruire di un alloggio messo a disposizione 5](#_Toc5179002)

[1.4.5 Domande specifiche per il personale che si occupa di gestire le assegnazioni di abitazioni a cittadini in situazione di necessità 6](#_Toc5179003)

[1.5 Indagine complementare mediante sondaggio 6](#_Toc5179004)

[1.6 Task chiave da far svolgere agli utenti 7](#_Toc5179005)

[1.7 Pianificazione della raccolta delle informazioni 7](#_Toc5179006)

[1.7.1 Risultati delle interviste 7](#_Toc5179007)

[Intervista 1 7](#_Toc5179008)

[Intervista 2 7](#_Toc5179009)

[Intervista 3 8](#_Toc5179010)

[1.7.2 Risultati del sondaggio 9](#_Toc5179011)

# 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 ad alloggiare inizialmente in tendopoli, e successivamente 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 – se non fosse possibile effettuarla di persona - telematicamente.

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 un proprio immobile a disposizione di persone che vivono una situazione di emergenza?
* 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,** relativa 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,** relativa 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 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.   
La terza intervista è stata fatta, inoltre, ad 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. In alcuni casi è stato necessario adattare l’andamento della conversazione in base alle risposte degli intervistati. L’intervista non è stata portata quindi avanti come un rigido domanda e risposta, bensì è stata strutturata come una conversazione nella quale si è cercato di abbracciare tutti i punti di interesse (corrispondenti alle domande precedentemente individuate)

Intervista 1 – La prima intervista è stata effettuata ad una donna di 70 anni, Rita, che nella prima metà degli anni 80 fu costretta a lasciare la propria abitazione.  
Infatti, risiedeva a Pozzuoli, terra nota per il fenomeno del bradisismo, che a causa dell’attività vulcanica nel sottosuolo comportava uno spostamento (in alto e in basso) del terreno con conseguenti frequenti terremoti.  
Proprio in seguito ad uno di questi sciami di terremoti, nei primi anni ’80 Rita, insieme alla sua famiglia, composta da 5 persone in totale, fu costretta a lasciare la propria casa.   
Dopo un primo periodo in una tendopoli organizzata dal Comune, stabilita nei pressi di Licola, l’insistere delle scosse rendeva il ritorno a casa sempre più improbabile, tanto che la sua famiglia fu costretta ad acquistare autonomamente un container, nel quale trascorsero un periodo di tempo che l’intervistata non è in grado di quantificare con esattezza.   
Uno dei motivi che li spinse ad acquistare il container, piuttosto che ad approfittare dell’ospitalità di parenti fuori dall’area Flegrea, fu la necessità di non spostarsi troppo dall’area di appartenenza.  
Rita non è molto portata per la tecnologia, ma sapendo come funziona in generale un computer e quante cose si possono fare al giorno d’oggi con esso, ritiene che se le persone avessero potuto mettere a disposizione i propri immobili in modo autonomo, forse alla sua famiglia sarebbe stato possibile essere collocata in una casa vera e propria, ammesso che essa fosse collocata non troppo distante dalla zona d’origine – pur accettando, ovviamente, di doversi allontanare dall’epicentro vero e proprio dell’emergenza.

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 teme essere 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 ipotizzato per mettere a disposizione del Comune di Castellammare la sua abitazione, in maniera più rapida ed efficiente rispetto a quanto attualmente possibile.

Intervista 3   
Per quanto riguarda l’intervista con un esperto di gestione della popolazione in caso di disastri (naturali e non solo), è stato interpellato l’ingegner Michele Grimaldi, con il quale ci ha messo in contatto la professoressa Vitiello. L’intervista con l’ing. Grimaldi, in quanto cruciale per l’evolversi del progetto, viene riportata con ogni domanda e relativa risposta.

**D: Quali sono i passi per assegnare un’abitazione a chi ne ha bisogno?**

R: Si segue il piano di emergenza comunale, che si occupa della prevenzione degli eventi e permette di capire cosa fare anche quando un evento si è già verificato.

Il piano prevede un elenco di alberghi.  
Nel caso di un evento particolare, ad esempio di un sisma, ci sono anche alloggi temporanei: le tendopoli e case temporanee. Se qualcuno ha seconde case che non usa, le si possono mettere a disposizione.

**D: Chi contatta i proprietari di case terze?**

R: La protezione civile, impersonata dal sindaco, che diventa capo della protezione civile in quella sede. Il sindaco dispone dei piani di emergenza comunali, in cui c’è una lista di alberghi da contattare in caso di emergenza, e dai dati catastali si può risalire a chi dispone di seconde case che potrebbe mettere a disposizione.

**D: È importante rimanere nella stessa area, dopo un disastro ambientale?**

R: Sì, le persone tendono a voler rimanere nella stessa area, se c’è la possibilità. Qualora non ci sia la possibilità sono costretti a seguire le direttive e spostarsi o trovare un alloggio per conto loro.

**D: Il comune come trova le persone che devono essere spostate?**

R: Il piano di emergenza comunale prevede che le persone vadano nelle aree di attesa, dove avviene un censimento. Viene attivata la parte del piano di emergenza chiamata “modello di intervento” che dice agli operatori come comportarsi, e in questa fase rientra anche il conteggio della popolazione. Prima di tutto gli operatori devono occuparsi di vedere se ci sono feriti.   
Una volta individuato poi un immobile inagibile, la famiglia che lo occupava viene ovviamente evacuata.

**D: Come si mette a disposizione un immobile?**

R: Attualmente non è possibile mettere a disposizione un proprio immobile per le emergenze. Ci sarebbero delle questioni giuridiche da gestire: se un immobile viene messo nel piano di emergenza, ma in quel periodo è affittato a qualcuno, gli attuali residenti nell’immobile devono essere consapevoli che potrebbero essere costretti a lasciare l’abitazione per fare spazio a chi vive un’emergenza. Ci potrebbe quindi essere un incentivo da parte del comune per questa iniziativa, come agevolazione delle tasse sulla seconda casa. Importante è vedere anche dove si trova l’immobile, ad esempio se è nell’area compresa dall’evento che si verifica o in prossimità; in questi casi deve essere scartato.

**D: Attualmente c’è un sistema informatico che permetta di mettere a disposizione degli immobili?**

R: Non c’è ma potrebbe essere utile. Avendo subito a disposizione una lista di immobili potenzialmente disponibili, potrebbe addirittura essere possibile evitare la fase iniziale di smistamento in tendopoli. Sarebbe comunque necessario un aspetto di controllo degli immobili messi a disposizione, per verificare requisiti statici dell’abitazione e quant’altro.

**D: Qual è la distanza massima per lo spostamento delle persone sfollate?**

R: Si procede per cerchi concentrici e viene trovato il primo luogo disponibile sicuro. Prima le tendopoli, poi alloggi temporanei (se non ci sono vengono costruiti); nel frattempo vengono ricostruiti gli immobili distrutti.

**D: Qual è il tempo necessario ottenere un alloggio?**

R: Il prima possibile, in relazione alla gravità del fenomeno che ha causato l’emergenza e al numero di persone coinvolte nell’evento. I tempi quindi potrebbero essere più lunghi se si deve collocare una grande quantità di persone.

**D: I nuclei familiari sono collocati tutti assieme?**

R: Sì, di solito sì. Ovviamente se è possibile.

## 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 tutti.  
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.

*Sesso:* Gli intervistati sono prevalentemente di sesso maschile.



*Luogo di residenza:* gli intervistati sono prevalentemente del Sud Italia.



*Età:* la maggior parte degli intervistati ha un’età compresa tra i 21 e i 40 anni, nettamente in minoranza sono invece le fasce di età di persone comprese tra i 61 e gli 80 e tra gli 81 e i 100.



*Dimestichezza con la tecnologia:* gli intervistati risultano avere prevalentemente un’ottima dimestichezza con la tecnologia. Chiedere agli utenti quanto siano esperti con la tecnologia ci fa capire che molti saprebbero utilizzare un prodotto software per mettere a disposizione un immobile.

*Possesso di immobili:* la maggior parte degli intervistati possiede un altro immobile, oltre a quello in cui attualmente vive. Da ciò si evince che molte persone posseggono un’abitazione che potrebbe aiutare un nucleo familiare in una situazione di emergenza.



*Numero di immobili:* la maggior parte degli intervistati non possiede un altro immobile, oltre a quello in cui attualmente vive.



*Messa a disposizione di un immobile:* la maggioranza delle risposte mostra chi possiede un altro immobile, oltre a quello in cui vive, è propenso a metterlo a disposizione alle persone in una situazione di emergenza. Ciò ci permette di affermare che il prodotto software che vorremmo realizzare potrebbe quindi effettivamente aiutare le persone in situazione di emergenza.



*Complicazioni burocratiche:* il seguente grafico mostra che la complessità dell’iter burocratico farebbe desistere il 47.1% degli intervistati, con un ulteriore 30,9% che verrebbe comunque scoraggiato da esso. Questo fa luce sul fatto che molte persone non sappiano quale sia l’iter burocratico da eseguire; sarà quindi nostra premura realizzare un sito web facile da usare per tutte le tipologie di utenti.



*Alloggio alternativo:* il 69.4% degli intervistati non si è mai ritrovato ad avere la necessità di un alloggio alternativo a causa di un’emergenza.



*Ricerca di un alloggio:* il 40% delle persone costrette a spostarsi a causa di emergenza ha dovuto cercare un alloggio in autonomia. Questa domanda porta quindi alla conclusione che il processo di ottenimento di una casa ricevendo aiuto da parte del comune o di qualche associazione risulta essere lungo e che quindi le persone preferiscano muoversi autonomamente.



*Area interessata per l’alloggio:* per la maggioranza delle persone è abbastanza importante che l’abitazione temporanea sia nella stessa area di quella che ha dovuto lasciare; il 33.8% invece pensa sia molto importante rimanere nella stessa area, mentre per il 17.6% è indifferente dove si trovi l’alloggio temporaneo.



*Nucleo familiare:* il 41.2% degli intervistati possiede un nucleo di 4 persone; in netta minoranza invece è il nucleo familiare composto da una singola persona (7.4%).



*Presenza persone affette da disabilità nel nucleo familiare:* è stato riscontrato che la maggioranza degli intervistati non ha una persona portatrice di handicap nel proprio nucleo familiare.



*Mettere a disposizione un immobile online:* questa funzionalità è stata ritenuta utile da quasi la totalità (76.5%) degli intervistati. Dai dati evidenziati, è possibile notare che tante persone trovano scomodo attualmente mettere a disposizione un immobile, o non hanno alcuna informazione su come fare, e che quindi sarebbero propense a farlo tramite un sito web.



*Assegnazione di un immobile online:* dal grafico sottostante si evince che per il 60.3% degli intervistati sarebbe comodo assegnare un immobile a una persona attraverso un applicativo web; questo è quindi indice che anche l’assegnazione di un immobile sia complicata e che la maggioranza delle persone non sappia quale sia la prassi da seguire.

