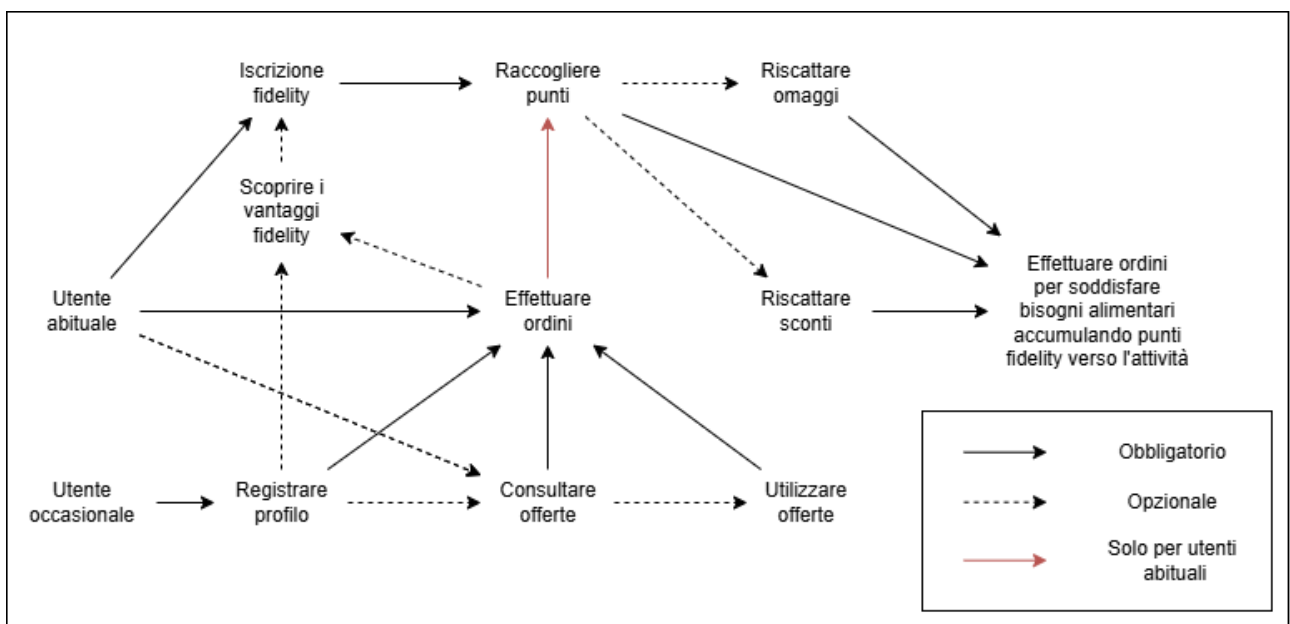


# UCD Sprint – Gruppo 2

## IUM 2024/2025

Riprogettazione dell'applicazione mobile di McDonald's per l'implementazione di un programma di fidelity del cliente.

## Discovery Step 1: Initial Mapping



Revisionato post feedback del 29/10/2024

## Discovery Step 2: User Group Analysis

NAME of group		
	<b>Utente Occasionale</b>	<b>Utente Abituale</b>
WHO background	<b>Age:</b> 18+	<b>Age:</b> 18+
	<b>Gender:</b> Tutti	<b>Gender:</b> Tutti
	<b>Education:</b> Qualunque	<b>Education:</b> Qualunque
	<b>Abilities/Disabilities:</b> Non influenti	<b>Abilities/Disabilities:</b> Non influenti
	<b>Computer skills:</b> Base	<b>Computer skills:</b> Base
	<b>Number:</b> 2x + 1	<b>Number:</b> x
WHY main goals	registrare un profilo, iscriversi al fidelity program, consultare le offerte e utilizzarle se interessati, effettuare ordini	consultare le offerte e utilizzarle se interessati, effettuare ordini, accumulare punti, utilizzarli per riscuotere omaggi o scontistiche
WHAT equipment		
	Dispositivi Mobile	Dispositivi Mobile
WHERE environment	Qualunque, nei pressi del ristorante con offerta attiva	Qualunque, nei pressi del ristorante con offerta attiva
WHEN usage of system	<b>How often:</b> raramente nell'arco dell'anno	<b>How often:</b> almeno tre volte al mese
	<b>For how long each time:</b> alcuni minuti	<b>For how long each time:</b> alcuni minuti
	<b>Skills:</b> beginner	<b>Skills:</b> beginner
HOW Important	importante, cercare di fidelizzarlo	cruciale

Revisionato post feedback del 29/10/2024

## Discovery Step 3: Interviews

L'intervistatore, in procinto di intervistare la persona, legge ciò che è scritto di seguito:

Buongiorno, innanzitutto la ringrazio per avermi dato l'opportunità di intervistarla. I dati raccolti hanno come unica finalità quella di fornire al nostro gruppo di lavoro dell'università di Bari un feedback riguardo l'ambito di sviluppo di un progetto inerente alla fidelizzazione dei clienti per l'azienda McDonald's.

Scriverò quello che dice e userò i risultati del colloquio in fase di sviluppo del progetto. Non scriverò il suo nome sui risultati, quindi non sarà possibile vedere chi è stato intervistato. Prima di iniziare, la invito a compilare la liberatoria. Garantirò il suo completo anonimato.

C'è qualcosa che vorrebbe chiedermi prima di iniziare?

### Intervista pilota per il gruppo di utenti: Utenti Occasionali

#### WARM UP

1. Come descriverebbe la frequenza delle sue visite da McDonald's?
  - "Visito McDonald's di rado, forse una o due volte all'anno, soprattutto se sono in giro e ho fame."
2. Domanda: Quali sono i fattori che la influenzano nel decidere di andare o meno da McDonald's?
  - "Di solito scelgo McDonald's per la comodità, specialmente se non ho tempo di cercare un altro ristorante o se voglio un pasto veloce."

#### MAIN SESSION

3. Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?
  - "Apprezzo la velocità del servizio e la familiarità con il menù. È sempre facile trovare qualcosa che mi piace."
4. Ha mai visitato altri ristoranti simili? Se sì, cosa la spinge a scegliere uno piuttosto che l'altro?
  - "Sì, ho provato Burger King, ma in genere torno a McDonald's per il loro menù più vario e per le offerte promozionali."
5. Cosa favorirebbe la sua visita al McDonald's?
  - **RIMOSSA, RISPOSTA GIA' INCLUSA NELLA 4)**
6. Ha utilizzato l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni ha trovato utili?
  - "Ho provato a usare l'app una volta. Ho trovato utili le offerte e la possibilità di ordinare in anticipo, anche se non la uso regolarmente."

7. Se McDonald's offrisse una sezione di fidelizzazione nell'app, quali funzionalità o tipi di incentivi vorrebbe trovare?
- "Mi piacerebbe vedere sconti occasionali o offerte speciali per chi visita di rado. Anche un programma punti sarebbe interessante."

### **FEEDBACK SUL SOFTWARE**

7. Come si immagina dovrebbe essere integrata la sezione di fidelizzazione per renderla interessante e semplice da usare anche per un cliente che visita McDonald's solo occasionalmente?
- "Dovrebbe essere intuitiva, con un design semplice e chiaro, in modo che sia facile per me capire come funziona e quali vantaggi posso ottenere."
8. Cosa potrebbe rendere la sezione di fidelizzazione talmente interessante da spingerla a diventare un cliente più assiduo?
- "Se ci fossero premi facilmente ottenibili, come un pasto gratuito dopo un certo numero di acquisti, potrei essere più motivato a visitare di più."

### **COOL OFF**

9. Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per attirare clienti occasionali come lei?
- "Potrebbero aggiungere funzionalità per personalizzare gli ordini o una sezione dedicata alle offerte speciali per i clienti occasionali. Questo mi farebbe sentire più valorizzato."



## Intervista per il gruppo di utenti: Utenti Occasionali

### **WARM UP**

- 1) Come descriverebbe la frequenza delle sue visite da McDonald's?
- 2) Quali sono i fattori che la influenzano nel decidere di andare o meno da McDonald's?

### **MAIN SESSION**

- 3) Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?
- 4) Ha mai visitato altri ristoranti simili? Se sì, cosa la spinge a scegliere uno piuttosto che l'altro?
- 5) Ha utilizzato l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni ha trovato utili? E ci sono caratteristiche delle app di altri ristoranti che preferisce?
- 6) Se McDonald's offrisse una sezione di fidelizzazione nell'app, quali funzionalità o tipi di incentivi vorrebbe trovare per rendere l'esperienza più interessante?

### **FEEDBACK SUL SOFTWARE**

- 7) Come si immagina dovrebbe essere integrata la sezione di fidelizzazione per renderla interessante e semplice da usare anche per un cliente che visita McDonald's solo occasionalmente?
- 8) Cosa potrebbe rendere la sezione di fidelizzazione talmente interessante da spingerla a diventare un cliente più assiduo?

### **COOL OFF**

- 9) Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per attirare clienti occasionali come lei?

## Intervista per il gruppo di utenti: Utenti Abituali

### **WARM UP**

- 1) Con quale frequenza visita McDonald's?
- 2) Cosa la spinge a scegliere McDonald's come scelta abituale rispetto ad altri ristoranti?

### **MAIN SESSION**

- 3) Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?
- 4) Utilizza l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni trova più utili o interessanti?
- 5) Visita anche altri ristoranti simili?
- 6) Se sì, ha utilizzato app di questi ristoranti? Quali funzionalità o aspetti ha trovato utili o interessanti? C'è qualcosa che McDonald's potrebbe adottare?
- 7) Immaginando una sezione di fidelizzazione integrata nell'app, quali caratteristiche o funzionalità troverebbe indispensabili per un cliente assiduo come lei?
- 8) Quali tipi di premi o vantaggi sarebbero più apprezzati e adatti a un cliente abituale come lei?

### **FEEDBACK SUL SOFTWARE**

- 9) Come pensa dovrebbe essere integrata la sezione di fidelizzazione per essere intuitiva e utile per un cliente abituale?
- 10) Ci sono caratteristiche o funzionalità che renderebbero questa sezione così interessante da aumentare ulteriormente la sua frequenza da McDonald's?

### **COOL OFF**

- 11) Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per rendere più piacevole l'interazione con un cliente abituale come lei?

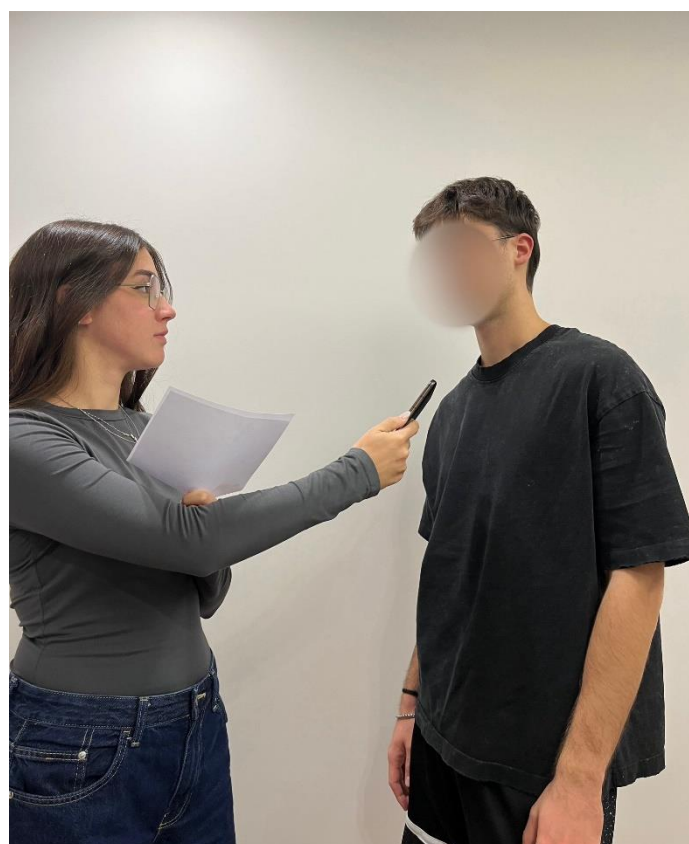
Le interviste effettuate sono state preparate in funzione dell'intervistato, dopo aver effettuato una prima fase di conoscenza per spiegare l'obiettivo dell'intervista ed esaminare il background di ognuno. A seconda di ciò, in qualche caso si è leggermente modificata la lista delle domande da chiedere effettuando quindi un'intervista semi strutturata.

## Utente #1 Occasionale

In questa intervista, parliamo con un cliente occasionale, uno studente di 23 anni che condivide le sue esperienze e opinioni su McDonald's, offrendo spunti su come migliorare l'esperienza per utenti come lui.

<b>Warm Up</b>	
Come descriverebbe la frequenza delle sue visite da McDonald's?	Visito McDonald's circa una volta ogni tre mesi, al massimo due.
Quali sono i fattori che la influenzano nel decidere di andare o meno da McDonald's?	La mia decisione di andare da McDonald's dipende principalmente da due fattori: innanzitutto, se ho mangiato cibo salutare nella settimana in cui sto considerando di andarci, il che influisce sul mio desiderio di un pasto veloce. In secondo luogo, la comodità è fondamentale; apprezzo il fatto di non dover cucinare e risparmiare tempo. Inoltre, se sono in compagnia di amici e loro decidono di andare, di solito li seguo e mi adeguo alla situazione.
<b>Main Session</b>	
Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?	Non è facile trovare molti aspetti positivi in McDonald's, ma se devo scegliere, apprezzo la velocità con cui posso cenare. Alcuni piatti sono anche piuttosto gustosi, anche se non sono esattamente salutari.
Ha mai visitato altri ristoranti simili? Se sì, cosa la spinge a scegliere uno piuttosto che l'altro?	Sì, ho visitato altri ristoranti fast food. Tendo a scegliere McDonald's perché è più famoso e, essendo stato il primo fast food che ho provato, ho sviluppato un'abitudine a frequentarlo.
Ha utilizzato l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni ha trovato utili? E ci sono caratteristiche delle app di altri ristoranti che preferisce?	Sì, utilizzo l'app di McDonald's. Trovo utili le funzioni dedicate alle offerte e la possibilità di visualizzare le informazioni nutrizionali e le calorie dei cibi dato che dall'app è più complesso. Tuttavia, rispetto ad altre app, trovo più difficile trovare il prezzo di un panino sull'app di McDonald's.
Se McDonald's offrisse una sezione di fidelizzazione nell'app, quali funzionalità o tipi di incentivi vorrebbe trovare per rendere l'esperienza più interessante?	Mi piacerebbe avere la possibilità di provare panini speciali ed esclusivi riservati ai clienti fidelizzati. Questo potrebbe incentivare le persone a diventare più fedeli e a effettuare ordini più frequentemente.
<b>Feedback sul software</b>	
Come si immagina dovrebbe essere integrata la sezione di fidelizzazione per renderla interessante e semplice da usare	Per rendere la sezione di fidelizzazione interessante e facile da usare, vorrei poter visualizzare il punteggio attuale e quanti punti mancano per raggiungere ogni obiettivo. Inoltre, sarebbe utile avere una

anche per un cliente che visita McDonald's solo occasionalmente?	funzione di ricerca in cui posso vedere quanti punti guadagno per ogni combinazione di ordine, così da non perdere tempo effettuando una ricerca manuale.
Cosa potrebbe rendere la sezione di fidelizzazione talmente interessante da spingerla a diventare un cliente più assiduo?	Attualmente non sono particolarmente interessato alla sezione di fidelizzazione, poiché il mio focus è sulla salute.
<b>Cool Off</b>	
Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per attirare clienti occasionali come lei?	Nell'app, sarebbe utile avere una funzione di monitoraggio in tempo reale del "traffico" all'interno del locale, così da sapere quante persone ci sono e quali sono i tempi di attesa. Per me, la priorità è andare, mangiare velocemente e tornare a casa.





## Utente #1 Abituale

In quest'intervista, scopriamo le esperienze e le opinioni su McDonald's di un cliente abituale, uno studente - lavoratore di 22 anni, che condivide suggerimenti per migliorare l'esperienza degli utenti come lui.

<b>Warm Up</b>	
Con quale frequenza visita McDonald's?	Al mese, vado al Mc Donald's almeno 5 volte
Cosa la spinge a scegliere McDonald's come scelta abituale rispetto ad altri ristoranti?	Innanzitutto, per una questione sentimentale legata all'infanzia. E poi anche per una questione di comodità e rapidità del servizio
<b>Main Session</b>	
Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?	La comodità principalmente, anche dovuta alla presenza del McDrive che facilita l'acquisto
Utilizza l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni trova più utili o interessanti?	Utilizzo sempre l'app e principalmente visito la sezione delle offerte. Le altre sessioni, come quella delle specifiche dei prodotti o altre, non le visito così frequentemente
Visita anche altri ristoranti simili?	Non visito mai fast food simili al Mc Donald's
Se sì, ha utilizzato app di questi ristoranti? Quali funzionalità o aspetti ha trovato utili o interessanti? C'è qualcosa che McDonald's potrebbe adottare?	No. Non visitandoli, trovo inutile scaricare e utilizzare le loro app. Di conseguenza non saprei quali funzionalità potrebbero essere adottate ispirandosi alle app degli altri fast food.
Immaginando una sezione di fidelizzazione integrata nell'app, quali caratteristiche o funzionalità troverebbe indispensabili per un cliente assiduo come lei?	Probabilmente penserei ad un sistema di punteggi accumulabili grazie agli acquisti fatti.
Quali tipi di premi o vantaggi sarebbero più apprezzati e adatti a un cliente abituale come lei?	Tramite i punti, sarebbe carino poter ricevere pasti gratuiti, sconti sugli acquisti successivi o premi di qualsiasi tipo
<b>Feedback sul software</b>	

Come pensa dovrebbe essere integrata la sezione di fidelizzazione per essere intuitiva e utile per un cliente abituale?	Secondo me basterebbe creare una sezione a se stante, che non dipenda dagli ordini o dal mio profilo, nella quale posso consultare lo storico dei miei punteggi e magari vedere in che modo posso riscattare o guadagnare punti
Ci sono caratteristiche o funzionalità che renderebbero questa sezione così interessante da aumentare ulteriormente la sua frequenza da McDonald's?	Potrei pensare a punti bonus nelle occorrenze come il compleanno dell'utente o al primo acquisto del mese
<b>Cool Off</b>	
Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per rendere più piacevole l'interazione con un cliente abituale come lei?	L'interfaccia, in generale, è molto disordinata per quanto bella sia. Soprattutto per chi non è abituale come me, ambientarsi all'interno dell'app può sembrare complicato. Quindi lavorerei in generale sull'interfaccia



## Utente #2 Occasionale

In questa intervista, parliamo con un cliente occasionale, neodiplomato e lavoratore di 18 anni che condivide le sue esperienze e opinioni su McDonald's, offrendo spunti su come migliorare l'esperienza per utenti come lui.

<b>Warm Up</b>	
Come descriverebbe la frequenza delle sue visite da McDonald's?	Visito McDonald's circa una volta ogni due mesi.
Quali sono i fattori che la influenzano nel decidere di andare o meno da McDonald's?	I fattori che influenzano la scelta sono l'alimentazione, la distanza e la compagnia. Cerco sempre di rispettare una dieta salutare quindi, se decido di andarci, avviene solo nei giorni in cui posso permettermi un pasto libero. Inoltre, nella mia città non è presente una sede McDonald's quindi sarei sempre costretto ad andare con un mezzo, spesso l'automobile, per raggiungere la prima città più vicina per andarci. Infine, non vado mai da solo ma è, spesso, una scelta che faccio in compagnia di amici.
<b>Main Session</b>	
Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?	La presenza di offerte, quindi un basso costo del cibo e la velocità, nella maggior parte dei casi, del servizio.
Ha mai visitato altri ristoranti simili? Se sì, cosa la spinge a scegliere uno piuttosto che l'altro?	No, non mi è capitato, dunque non ho altri metri di paragone.
Ha utilizzato l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni ha trovato utili? E ci sono caratteristiche delle app di altri ristoranti che preferisce?	Sì, non riesco però a trovare una funzione particolarmente utile. Forse la funzionalità più comoda è il poter ordinare direttamente in app.
Se McDonald's offrisse una sezione di fidelizzazione nell'app, quali funzionalità o tipi di incentivi vorrebbe trovare per rendere l'esperienza più interessante?	Una cosa che mi piacerebbe trovare è la possibilità, dopo averlo acquistato più volte, di ottenere un prodotto una volta gratuitamente; oppure la possibilità di aver un prodotto gratuitamente dal menu, dopo aver superato una certa soglia di spesa.
<b>Feedback sul software</b>	
Come si immagina dovrebbe essere integrata la sezione di fidelizzazione per renderla interessante e semplice da usare anche per un cliente che visita McDonald's solo occasionalmente?	Facendo riferimento agli esempi che ho detto precedentemente, vorrei che sia strettamente integrata con l'app: ad esempio mi venga mostrata una sorta di tabella che marchi tutte le volte che ho acquistato un prodotto e mi indichi quando lo avrò gratuitamente, e che questa sia subito visibile. Oppure mi mostri subito alla fine dell'ordine che cosa comporterà in termini di fidelizzazione, ovvero, quanti punti avrò, se ho diritto a qualche sconto, ecc...

Cosa potrebbe rendere la sezione di fidelizzazione talmente interessante da spingerla a diventare un cliente più assiduo?	In giorni in cui l'affluenza è ridotta, gradirei che l'app offra la possibilità di aver un maggior quantitativo di punti per una stessa spesa in modo da incentivarmi a venire più spesso, ad esempio, in settimana o giorni non festivi.
<b>Cool Off</b>	
Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per attirare clienti occasionali come lei?	In caso di collaborazioni con altri brand o personaggi pubblici, sarebbe bello avere la possibilità di assaggiare una buona parte, se non tutti, gli oggetti del menu a condizioni però che si sia in gruppo e non soli.



## Utente #2 Abituale

In quest'intervista, scopriamo le esperienze e le opinioni su McDonald's di un cliente abituale, uno studente di 21 anni, che condivide suggerimenti per migliorare l'esperienza degli utenti come lui.

<b>Warm Up</b>	
Con quale frequenza visita McDonald's?	Visito McDonald's almeno due o tre volte a settimana. È diventato un appuntamento fisso per me.
Cosa la spinge a scegliere McDonald's come scelta abituale rispetto ad altri ristoranti?	Scegliere McDonald's è spesso una questione di convenienza. Il cibo è gustoso, i prezzi sono accessibili e ci sono sempre ristoranti nelle vicinanze. Inoltre, mi piace la varietà del menu.
<b>Main Session</b>	
Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?	Apprezzo la rapidità del servizio, la qualità costante del cibo e l'ampia scelta di opzioni.
Utilizza l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni trova più utili o interessanti?	Sì, utilizzo l'app ufficiale. Trovo particolarmente utili le offerte speciali e la possibilità di ordinare in anticipo, così da evitare le code.
Visita anche altri ristoranti simili?	Sì, visito anche altri fast food, ma McDonald's resta la mia scelta preferita.
Se sì, ha utilizzato app di questi ristoranti? Quali funzionalità o aspetti ha trovato utili o interessanti? C'è qualcosa che McDonald's potrebbe adottare?	Ho usato l'app di Burger King e KFC. Trovo utili le offerte personalizzate e i programmi di fidelizzazione.
Immaginando una sezione di fidelizzazione integrata nell'app, quali caratteristiche o funzionalità troverebbe indispensabili per un cliente assiduo come lei?	Una sezione di fidelizzazione dovrebbe avere un sistema di punti accumulabili per ogni acquisto, offerte esclusive per i membri e magari un livello VIP per i clienti più assidui.
Quali tipi di premi o vantaggi sarebbero più apprezzati e adatti a un cliente abituale come lei?	Sconti su pasti, un menù gratuito dopo un certo numero di visite e accesso anticipato a nuove promozioni sarebbero molto apprezzati.

<b>Feedback sul software</b>	
Come pensa dovrebbe essere integrata la sezione di fidelizzazione per essere intuitiva e utile per un cliente abituale?	Dovrebbe essere semplice da navigare, con informazioni chiare su come guadagnare e riscattare i punti. Una sezione che mostri il progresso verso i premi sarebbe utile.
Ci sono caratteristiche o funzionalità che renderebbero questa sezione così interessante da aumentare ulteriormente la sua frequenza da McDonald's?	Un sistema di sfide o obiettivi, dove potrei guadagnare punti extra per ordini di nuovi prodotti o per visitare in giorni specifici, sarebbe stimolante.
<b>Cool Off</b>	
Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per rendere più piacevole l'interazione con un cliente abituale come lei?	McDonald's potrebbe migliorare l'app introducendo una sezione dedicata ai feedback dei clienti e suggerimenti su nuovi prodotti basati sui miei acquisti precedenti.



## Utente #3 Abituale

In quest'intervista, scopriamo le esperienze e le opinioni su McDonald's di un cliente abituale, una make-up artist di 30 anni, che condivide suggerimenti per migliorare l'esperienza degli utenti come lui.

<b>Warm Up</b>	
Con quale frequenza visita McDonald's?	Almeno 4 volte al mese
Cosa la spinge a scegliere McDonald's come scelta abituale rispetto ad altri ristoranti?	Il fatto che è un servizio molto economico e ci sono molti ristoranti vicino a me
<b>Main Session</b>	
Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?	La possibilità di poter ordinare dai totem e dall'app, senza dover necessariamente fare la fila o interagire con qualcuno
Utilizza l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni trova più utili o interessanti?	La finestra delle offerte, giochi per vincere offerte, la possibilità di vedere i ristoranti McDonald's vicini a me
Visita anche altri ristoranti simili?	Sì
Se sì, ha utilizzato app di questi ristoranti? Quali funzionalità o aspetti ha trovato utili o interessanti? C'è qualcosa che McDonald's potrebbe adottare?	L'unica cosa che preferisco degli altri ristoranti è che, non hanno limitazioni sulle offerte. Ad esempio il McDonald's ha limitazioni in base agli orari e utilizzo del McDrive.
Immaginando una sezione di fidelizzazione integrata nell'app, quali caratteristiche o funzionalità troverebbe indispensabili per un cliente assiduo come lei?	Voglio poter capire come guadagnare punti in base alle mie azioni, vedere il saldo dei punti e il suo andamento nell'ultimo mese o anno. Inoltre vorrei avere dei bonus se guadagno tanti punti
Quali tipi di premi o vantaggi sarebbero più apprezzati e adatti a un cliente abituale come lei?	Preferirei avere omaggi oppure offerte solo per gli utenti abituali
<b>Feedback sul software</b>	
Come pensa dovrebbe essere integrata la sezione di	Semplice da navigare e con un grafico per vedere facilmente l'andamento del saldo



fidelizzazione per essere intuitiva e utile per un cliente abituale?	
Ci sono caratteristiche o funzionalità che renderebbero questa sezione così interessante da aumentare ulteriormente la sua frequenza da McDonald's?	L'unica cosa che potrebbe spingermi a visitare McDonald's più frequentemente è la possibilità di avere accesso alle offerte in maniera anticipata in modo da poterle sfruttare di più
<b>Cool Off</b>	
Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per rendere più piacevole l'interazione con un cliente abituale come lei?	No



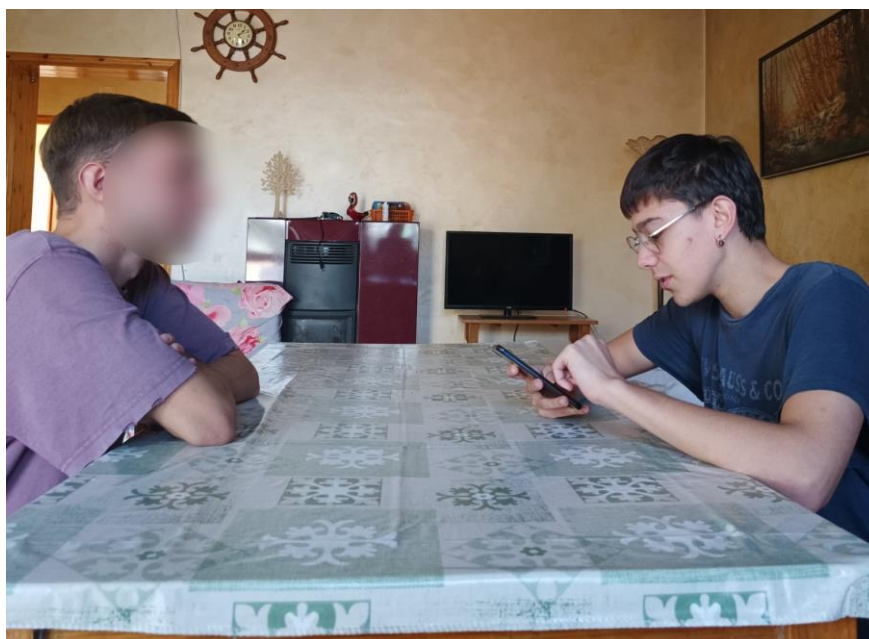


## Utente #3 Occasionale

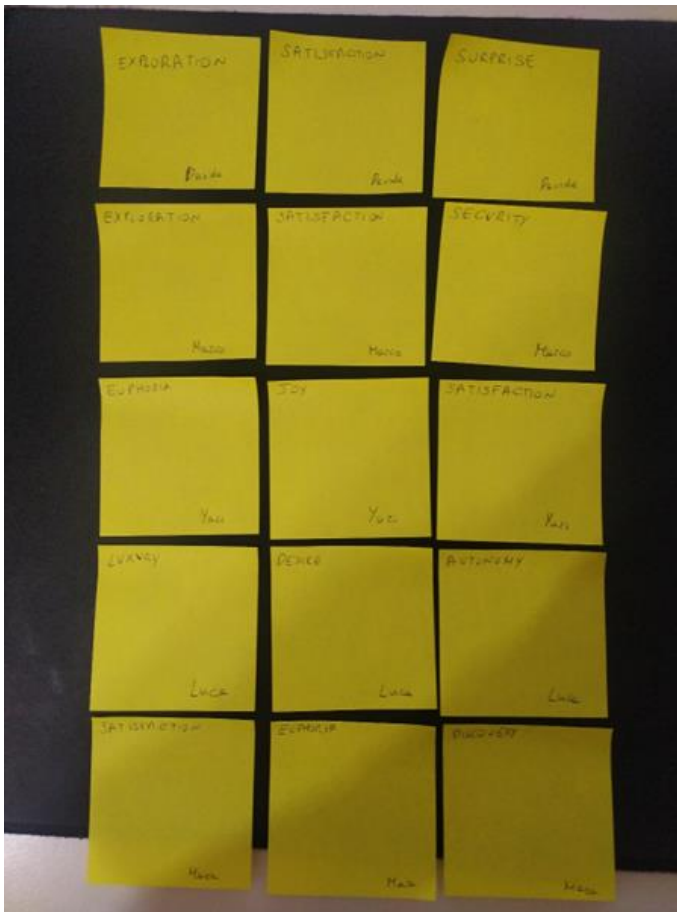
In questa intervista, parliamo con un cliente occasionale di 23 anni che condivide le sue esperienze e opinioni su McDonald's, offrendo spunti su come migliorare l'esperienza per utenti come lui.

<b>Warm Up</b>	
Come descriverebbe la frequenza delle sue visite da McDonald's?	Frequento il McDonald's all'incirca 2 volte al mese.
Quali sono i fattori che la influenzano nel decidere di andare o meno da McDonald's?	Il fattore che incide principalmente è sicuramente il fattore tempo: quando non ho tempo o voglia di cucinare preferisco andare da McDonald's.
<b>Main Session</b>	
Quali aspetti di McDonald's apprezza maggiormente?	La rapidità, controllo della qualità prodotti e anche perché, diversamente da molte altre attività di ristorazione (bar, paninoteche, ristoranti etc..), i dipendenti sono assunti con contratti regolari ed equamente retribuiti.
Ha mai visitato altri ristoranti simili? Se sì, cosa la spinge a scegliere uno piuttosto che l'altro?	Sì, è capitato di andare in posti simili al McDonald's, ma, mangiando prevalentemente pollo, preferisco quello di McDonald's rispetto ad altri sia a livello di gusto che di qualità.
Ha utilizzato l'app ufficiale di McDonald's? Se sì, quali funzioni ha trovato utili? E ci sono caratteristiche delle app di altri ristoranti che preferisce?	Sì ho usato l'app ed ho trovato molto utile la sezione dedicata alle promozioni. e no, non ci sono caratteristiche di altre app che preferisco poiché non ne uso.
Se McDonald's offrisse una sezione di fidelizzazione nell'app, quali funzionalità o tipi di incentivi vorrebbe trovare per rendere l'esperienza più interessante?	Sicuramente la possibilità di avere un ordine gratis dopo un tot di ordini effettuati.
<b>Feedback sul software</b>	
Come si immagina dovrebbe essere integrata la sezione di fidelizzazione per renderla interessante e semplice da usare anche per un cliente che visita McDonald's solo occasionalmente?	Penso che per poter rendere interessante e di facile utilizzo la sezione di fidelizzazione debba avere un'interfaccia facilmente intuibile: immagino una sezione dell'app dedicata al cliente abituale dove appare una tessera virtuale formata da N bollini. L'ultimo bollino contiene la parola "free order". Ogni bollino dopo l'ordine di un minimo di 15 euro viene timbrato con un

	visto verde, dunque arrivati al settimo ordine l'ottavo sarà gratis .
Cosa potrebbe rendere la sezione di fidelizzazione talmente interessante da spingerla a diventare un cliente più assiduo?	Come detto in precedenza, la possibilità di avere ordini gratis dopo un tot di spese, oppure una sezione dedicata alla vincita di premi tramite l'accumulo di punti dati dagli ordini effettuati.
<b>Cool Off</b>	
Ha suggerimenti su come McDonald's potrebbe migliorare l'esperienza complessiva nell'app per attirare clienti occasionali come lei?	Scaricando per la prima volta l'app del McDonald's, si ricevono prodotti in omaggio (ad esempio, un Happy Meal). Ci sarebbe un doppio senso di appagamento, dato sia dall'Happy Meal gratuito sia dal regalo presente all'interno dell'Happy Meal.



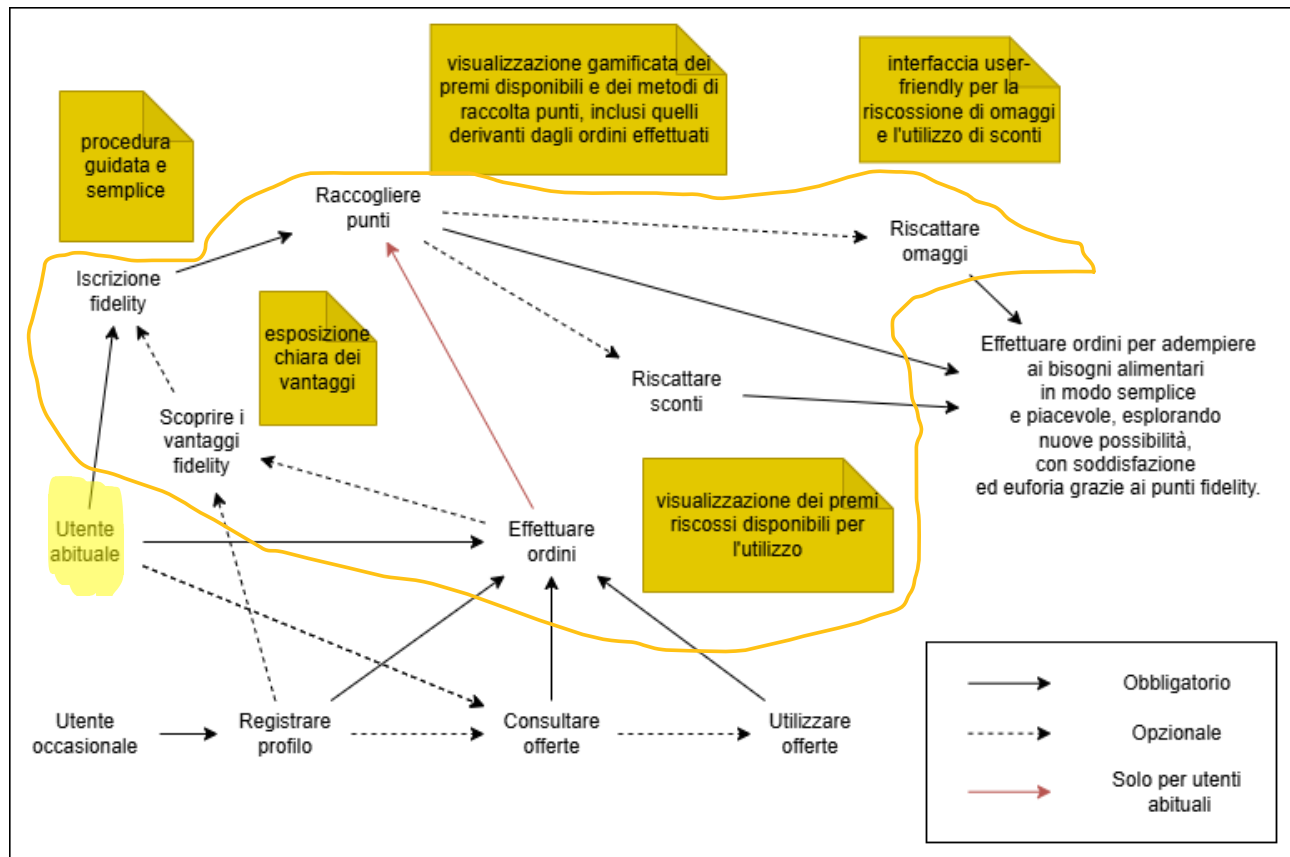
## Discovery Step 4: UX Goals



Da questa collezione di UX Goals abbiamo selezionato i tre da seguire:

- Exploration: To investigating an object or situation
- Satisfaction: To enjoy the recent fulfillment of a need or desire
- Euphoria: To be carried away by an overwhelming experience of intense joy

## Discovery Step 5: Selecting a Target



## Discovery Step 6: Design Brief

Client/stakeholder	McDonald's
UCD sprint team	Ferrara M., Carella D., Colangelo Y., Ardito L., Di Chio MT.
Target user group	Utenti abituali del McDonald's
Problem statement	Gli utenti abituali spesso percepiscono le attuali offerte e programmi fedeltà come poco coinvolgenti o ripetitivi, mancando di elementi che incentivino interazioni frequenti e personalizzate.
Design statement	Progettare un sistema di fidelizzazione all'interno dell'app McDonald's che combini gamification, personalizzazione e premi tangibili per aumentare il coinvolgimento degli utenti abituali e la frequenza degli ordini.
Users' goal	Ottenere vantaggi esclusivi, risparmiare denaro e sentirsi valorizzati come clienti abituali attraverso un'esperienza divertente e appagante.
UX goals	Exploration , Satisfaction and Euphoria
Deliverables	Mockup interattivo del sistema di fidelizzazione.
Constraints	Deve essere integrato nell'app esistente senza complicare l'esperienza utente.
Competitor	Burger King KFC
Design inspiration suggested by the user group	Minigiochi o sfide settimanali per guadagnare punti extra Premi personalizzati in base alle abitudini di consumo Un sistema di progressione con livelli Ispirarsi ai sistemi di Burger King e KFC

## Design Step 1: Exploring Existing Design

Di seguito è riportato l'elenco delle idee di design selezionate a seguito del brainstorming, effettuato sulla base dell'analisi dei design dei competitor indicati come fonte di ispirazione dagli utenti.

- Gamification tramite livelli e relative progressioni, sfide settimanali e simili
- Premi personalizzati
- Dashboard personale di monitoraggio
- Scoreboard globale
- Facilità di navigazione tra le varie sezioni implementate
- Consistenza con le sezioni già esistenti

## Design Step 2: Material for the User Tests

1. Task: Scoprire i vantaggi del programma fidelity
  - a. Descrizione: L'utente deve esplorare e comprendere i vantaggi del programma fidelity attraverso l'app.
  - b. Previsione delle azioni dell'utente:
    - i. L'utente accede alla sezione dedicata al programma fidelity nel menu principale.
    - ii. Visualizza una schermata che illustra chiaramente i benefici del programma, come la possibilità di accumulare punti, ottenere sconti e riscattare premi.
    - iii. L'utente legge le informazioni per valutare l'utilità del programma.
  - c. Durata stimata: 4-5 minuti.
2. Task: Iscrivere al programma fidelity
  - a. Descrizione: Dopo aver compreso i vantaggi, l'utente decide di iscriversi al programma fidelity utilizzando il proprio profilo già registrato.
  - b. Previsione delle azioni dell'utente:
    - i. L'utente clicca su un pulsante come "Iscriviti ora" nella sezione fidelity.
    - ii. Accetta i termini e condizioni del programma.
    - iii. Completa il processo di iscrizione e riceve una conferma, come un messaggio di benvenuto o un saldo punti iniziale (se applicabile).
  - c. Durata stimata: 3-4 minuti.
3. Task: Raccogliere punti attraverso un ordine
  - a. Descrizione: L'utente deve simulare un ordine per accumulare punti fidelity.
  - b. Previsione delle azioni dell'utente:
    - i. Dalla homepage o dalla sezione ordini, l'utente sfoglia il menu e seleziona uno o più articoli da aggiungere al carrello.
    - ii. Accede alla schermata del carrello, dove vede il riepilogo dell'ordine e il numero di punti che otterrà al completamento dell'acquisto.
    - iii. Proceda al checkout e conferma l'ordine virtualmente (simulando il pagamento).
  - c. Durata stimata: 5-6 minuti.

4. Task: Consultare i premi disponibili
  - a. Descrizione: L'utente deve esplorare i premi riscattabili utilizzando i punti fidelity accumulati.
  - b. Previsione delle azioni dell'utente:
    - i. L'utente accede alla sezione "Premi disponibili" nella parte fidelity dell'app.
    - ii. Sfoglia una lista di premi, con informazioni chiare su descrizioni e costo in punti per ogni premio.
    - iii. Identifica un premio di interesse, senza riscattarlo.
  - c. Durata stimata: 3-4 minuti.
5. Task: Riscattare un premio fidelity
  - a. Descrizione: L'utente deve riscattare un premio utilizzando i punti accumulati.
  - b. Previsione delle azioni dell'utente:
    - i. Dalla lista dei premi, l'utente seleziona un premio di interesse.
    - ii. Conferma il riscatto, accettando di utilizzare i punti accumulati.
    - iii. Riceve una notifica o un codice relativo al premio riscattato, pronto per l'utilizzo.
  - c. Durata stimata: 4-5 minuti.
6. Task: Utilizzare uno sconto riscattato
  - a. Descrizione: L'utente deve utilizzare lo sconto appena riscattato per effettuare un nuovo ordine.
  - b. Previsione delle azioni dell'utente:
    - i. L'utente torna alla sezione ordini e seleziona nuovi articoli dal menu.
    - ii. Accede alla schermata del carrello, dove applica lo sconto riscattato in precedenza.
    - iii. Completa l'ordine simulando il pagamento con lo sconto applicato.
  - c. Durata stimata: 4-5 minuti.

Durata totale stimata del test: 25-30 minuti

## *Materiale per User Testing*

Stiamo progettando una nuova sezione dell'app McDonald's e apprezziamo molto il suo aiuto per migliorarla. Questo progetto riguarda l'aggiunta di un sistema di fidelizzazione dei clienti all'interno dell'app ufficiale di McDonald's, e il suo feedback è fondamentale per ottimizzarne l'utilizzo e l'esperienza utente.

L'obiettivo generale di questa nuova sezione è migliorare l'interazione con i clienti abituali, offrendo vantaggi esclusivi, premi e incentivi attraverso un sistema di raccolta punti. Il suo feedback sincero è essenziale per identificare problemi e opportunità di miglioramento.

Questa sessione sarà informale. Le farò alcune domande, ma non ci saranno risposte giuste o sbagliate: stiamo testando il prodotto, non lei. Se dovesse trovarsi bloccato/a o confuso/a, non è un problema: al contrario, ci aiuta a capire meglio cosa deve essere migliorato.

Le chiederò inoltre di utilizzare il prototipo attuale della sezione fidelity per svolgere alcuni task, in modo da osservare come questa nuova funzionalità si adatta alle sue necessità. Le va bene se registriamo?

### *Struttura della sessione:*

Faremo alcune domande introduttive per conoscere meglio il suo background e il modo in cui utilizza l'app McDonald's.

Successivamente, le chiederemo di svolgere dei task specifici relativi alla sezione di fidelizzazione.

Alla fine, discuteremo delle sue impressioni e del feedback.

Ha qualche domanda prima di iniziare?

### *Domande di contesto*

Può parlarmi brevemente di lei? Lavora o studia? Qual è la sua routine quotidiana?

Utilizza frequentemente app per il cibo o app con programmi fedeltà? Quali app usa più spesso?

Ha mai partecipato a programmi di raccolta punti o sistemi di fidelity? Se sì, com'è stata la sua esperienza?

Quando usa app come questa, cosa considera importante per un'esperienza positiva?

Ci sono aspetti delle app che trova particolarmente frustranti o difficili da utilizzare?

### *Introduzione al prototipo*

Ora le mostrerò il nostro prototipo e le chiederò di risolvere alcuni task legati alla sezione di fidelizzazione dei clienti. Alcune parti potrebbero non essere ancora completamente funzionali, ma la invitiamo comunque a dare un'occhiata generale e a fornirci un feedback.

Ricordi che non ci sono risposte giuste o sbagliate: il suo parere sincero è ciò che ci aiuta di più.

Mentre svolge i task, le chiedo di esprimere ad alta voce cosa sta facendo, cosa pensa di fare e cosa si aspetta dal sistema. Se trova qualcosa di confuso o non chiaro, ce lo segnali. E se ci sono elementi che le piacciono, li riporti pure!

Ora le chiedo di affrontare il primo task.

### *Task dettagliati*

1. Scoprire i vantaggi del programma fidelity
2. Iscrizione al programma fidelity
3. Raccogliere punti attraverso un ordine
4. Consultare i premi disponibili
5. Riscattare un premio fidelity
6. Utilizzare uno sconto riscattato



### *Domande di debriefing*

- a. Come descriverebbe questa nuova sezione rispetto ad altre app o programmi fidelity che ha utilizzato?
- b. Cosa le è piaciuto di questa nuova sezione?
- c. Cosa non le è piaciuto o ha trovato difficile?
- d. Come descriverebbe questa sezione a un amico?
- e. Se potesse suggerire tre miglioramenti per questa sezione, quali sarebbero?

### *Pianificazione Test con gli utenti*

#### **User 1**

Name of the user:	Andrea
Conductor:	Marco Ferrara
Notetaker:	Davide Carella
Place of the testing:	Bari
Time of the testing (date and time):	06/12/2024 - 10:00
What user group is the user representing:	Utente Abituale

#### **User 2**

Name of the user:	Alessandro
Conductor:	Davide Carella
Notetaker:	Yuri Colangelo
Place of the testing:	Trani
Time of the testing (date and time):	06/12/2024 - 18:00
What user group is the user representing:	Utente Abituale

#### **User 3**

Name of the user:	Jacopo
Conductor:	Yuri Colangelo
Notetaker:	Luca Ardito
Place of the testing:	Barletta
Time of the testing (date and time):	07/12/2024 - 10:00
What user group is the user representing:	Utente Abituale

#### **User 4**

Name of the user:	Valentina
Conductor:	Luca Ardito
Notetaker:	Maria Teresa Di Chio
Place of the testing:	Andria
Time of the testing (date and time):	07/12/2024 - 16:00
What user group is the user representing:	Utente Abituale

#### User 5

Name of the user:	Michele
Conductor:	Maria Teresa Di Chio
Notetaker:	Marco Ferrara
Place of the testing:	Bari
Time of the testing (date and time):	08/12/2024 - 11:00
What user group is the user representing:	Utente Abituale

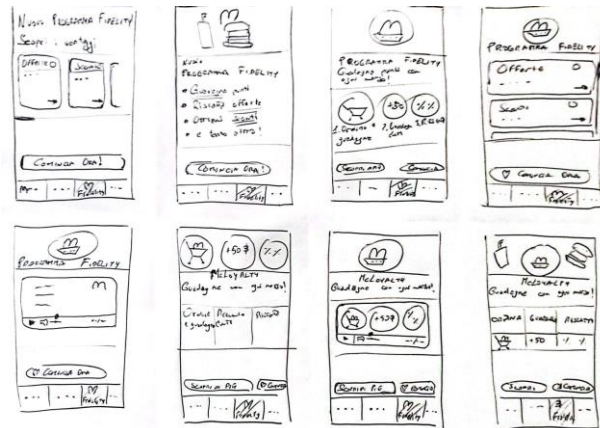
## Design Step 3: Brainstorming Design Ideas

Di seguito è riportato l'elenco delle Greatest Hits selezionate a seguito del brainstorming:

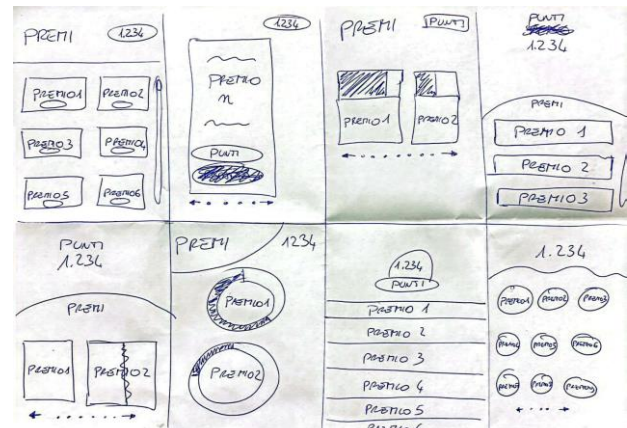
1. Marco Ferrara
  - a. Sezione dedicata alla scoreboard globale
  - b. Sequenze di iterazioni semplici e naturali
  - c. Interfaccia minimale
2. Davide Carella
  - a. Palette colori consistente con le schermate già presenti
  - b. Sezione di monitoraggio punti con relativo storico
  - c. Interfaccia user-friendly e responsive
  - d. Navigazione con menù intuitivo
3. Yuri Colangelo
  - a. Sezione premi disponibili ordinata e non confusionaria
  - b. Campo per l'utilizzo di uno sconto già riscosso durante l'acquisto
  - c. Campo per scegliere se ritirare un omaggio già riscosso
  - d. Voce di notifica dei punti guadagnati con l'acquisto
4. Luca Ardito
  - a. Immagini autoesplicative e accattivanti in fase di promozione della fidelity
  - b. Condizioni e termini chiare ed evidenti
  - c. Procedura di iscrizione alla fidelity rapida e guidata
  - d. Finestra di conferma di avvenuta iscrizione o errori riscontrati
5. Maria Teresa Di Chio
  - a. Consistenza di colori, font e items con quelli già presenti nelle altre sezioni
  - b. Feedback sulle azioni degli utenti
  - c. Sezione fidelity facilmente navigabile
  - d. Praticità nella navigazione
  - e. Varietà di minigiochi semplici e attraenti per il guadagno dei punti

# Crazy 8

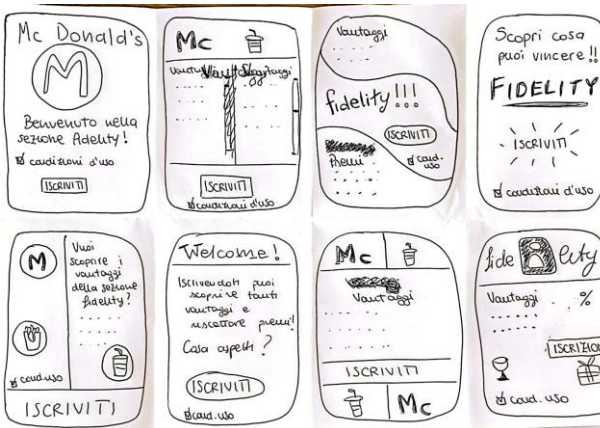
## Task 1



## Task 4



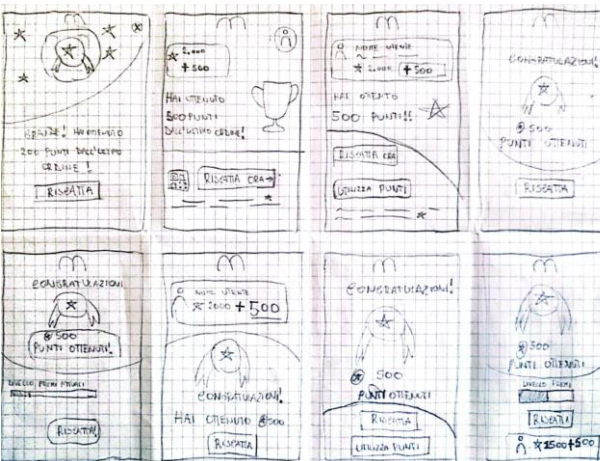
## Task 2



## Task 5



## Task 3



## Task 6



## Design Step 4: Making and Selecting Good Designs

### Votazione migliore soluzione di Design

*Legenda dei dot*

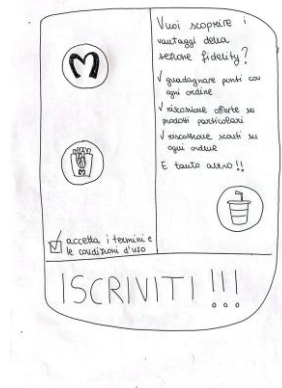
*Maria Teresa Di Chio*

*Davide Carella*

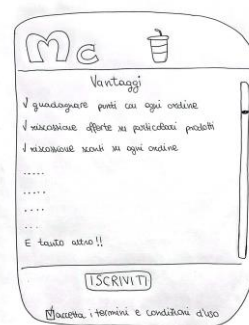
*Yuri Colangelo*

*Marco Ferrara*

*Luca Ardito*



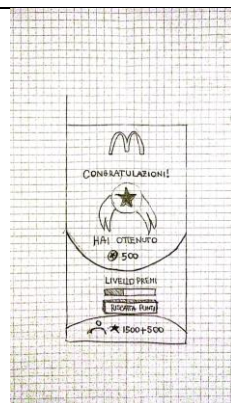
00



000000



O



000

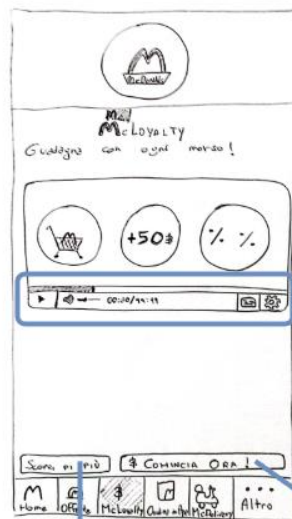


	<p>PUNTI 1.234</p> <p>PREMI</p> <div> <div>5% SCONTO 5% 12.34/14.56</div> <div>SALVE OMAGGIO 12.34/14.32</div> </div> <p>0</p>	<p>PUNTI 1.234 PERCHÉ</p> <p>PREMI</p> <div> <div>5% SCONTO 12.34/14.56</div> <div>SALVE OMAGGIO 12.34/14.32</div> <div>PANINO OMAGGIO 12.34/14.56</div> <div>GADGET OMAGGIO 12.34/14.32</div> </div> <p>00</p>	<p>PREMI</p> <p>1.234</p> <div> <div>5% SCONTO 12.34/14.56</div> <div>SALVE OMAGGIO 12.34/14.32</div> <div>PANINO OMAGGIO 12.34/14.56</div> <div>GADGET OMAGGIO 12.34/14.32</div> <div>BIBITA OMAGGIO 12.34/14.56</div> <div>20% SCONTO 12.34/14.32</div> </div> <p>00000</p>
	<p>000000</p>	<p>000000</p>	<p>0000</p>
	<p>← SELEZIONA CONFERMA E PAGA ATTIVITÀ</p> <p>CONFERMA E PAGA</p> <p>RISORSE VIA ROMA 123 - 123, 123</p> <p>MODALITÀ DI PAGAMENTO CREDITO</p> <p>APPLICA CODICE SCONTI CODICE SCONTI DISPONIBILI NEL BASTO</p> <p>TOTALE ... €</p> <p>CONFERMA ORDINE</p> <p>000</p>	<p>← SELEZIONA CONFERMA E PAGA ATTIVITÀ</p> <p>CONFERMA E PAGA</p> <p>RISORSE VIA ROMA 123 - 123, 123</p> <p>MODALITÀ DI PAGAMENTO CREDITO</p> <p>CODICE SCONTI INSERISCI QUI IL CODICE SCONTI</p> <p>TOTALE ... €</p> <p>CONFERMA ORDINE</p>	<p>← SELEZIONA CONFERMA E PAGA ATTIVITÀ</p> <p>CONFERMA E PAGA</p> <p>RISORSE VIA ROMA 123 - 123, 123</p> <p>MODALITÀ DI PAGAMENTO CREDITO</p> <p>APPLICA CODICE SCONTI CODICE SCONTI DISPONIBILI NEL BASTO</p> <p>TOTALE ... €</p> <p>ANNULLA CONFERMA</p> <p>00</p>



# Design Step 5: Making Happy Paths

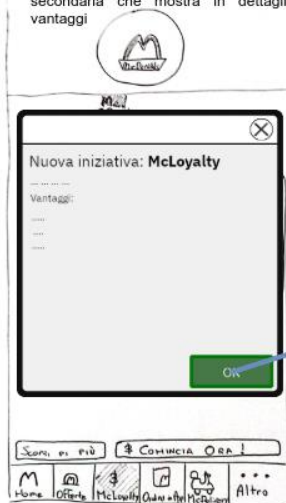
## Task 1



l'utente guarda il video, facendo eventualmente uso dei controlli e si informa sulla nuova iniziativa

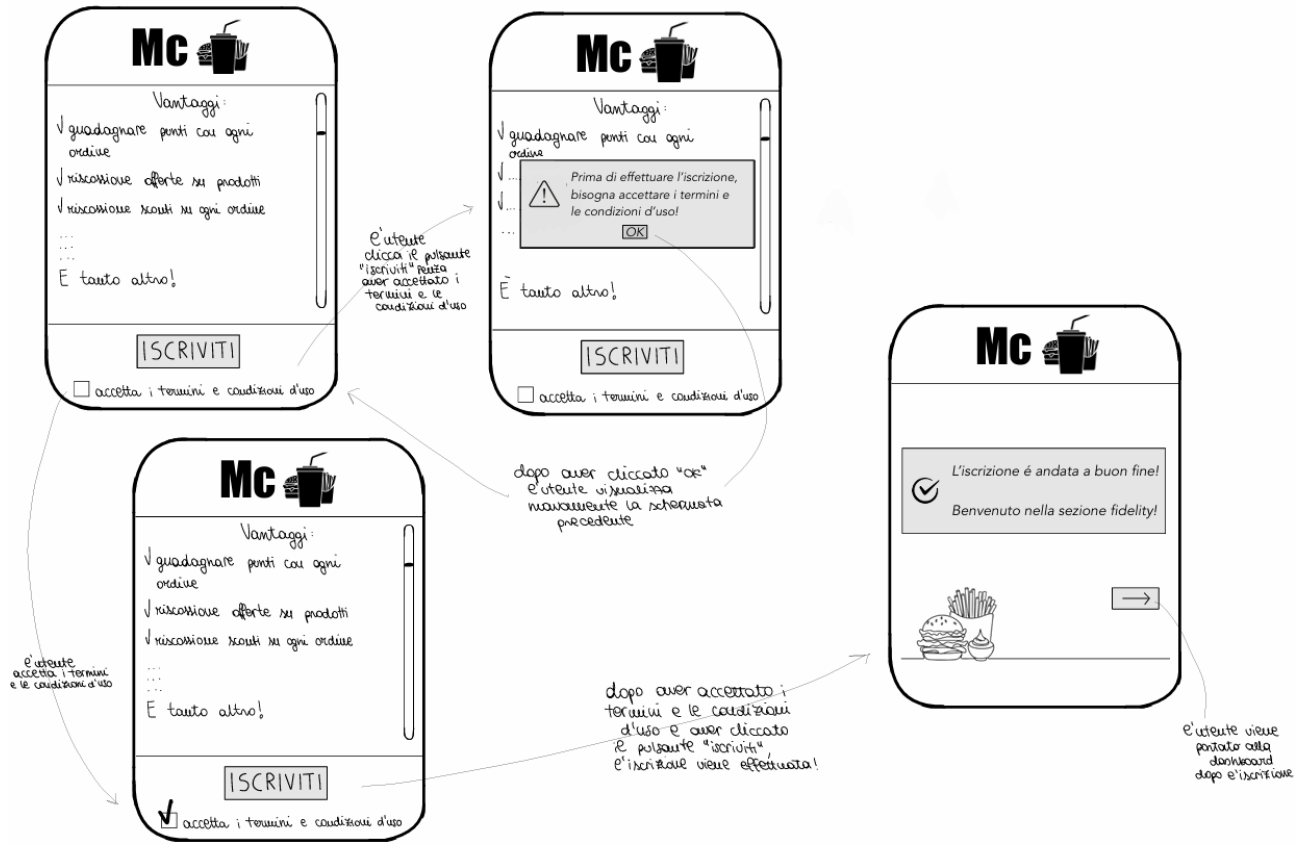
all'utente, cliccando il pulsante indicato, viene portato alla pagina per poter iscriversi alla nuova iniziativa (vedere task 2)

all'utente, cliccando il pulsante indicato, viene mostrata una finestra di dialogo secondaria che mostra in dettaglio i vantaggi

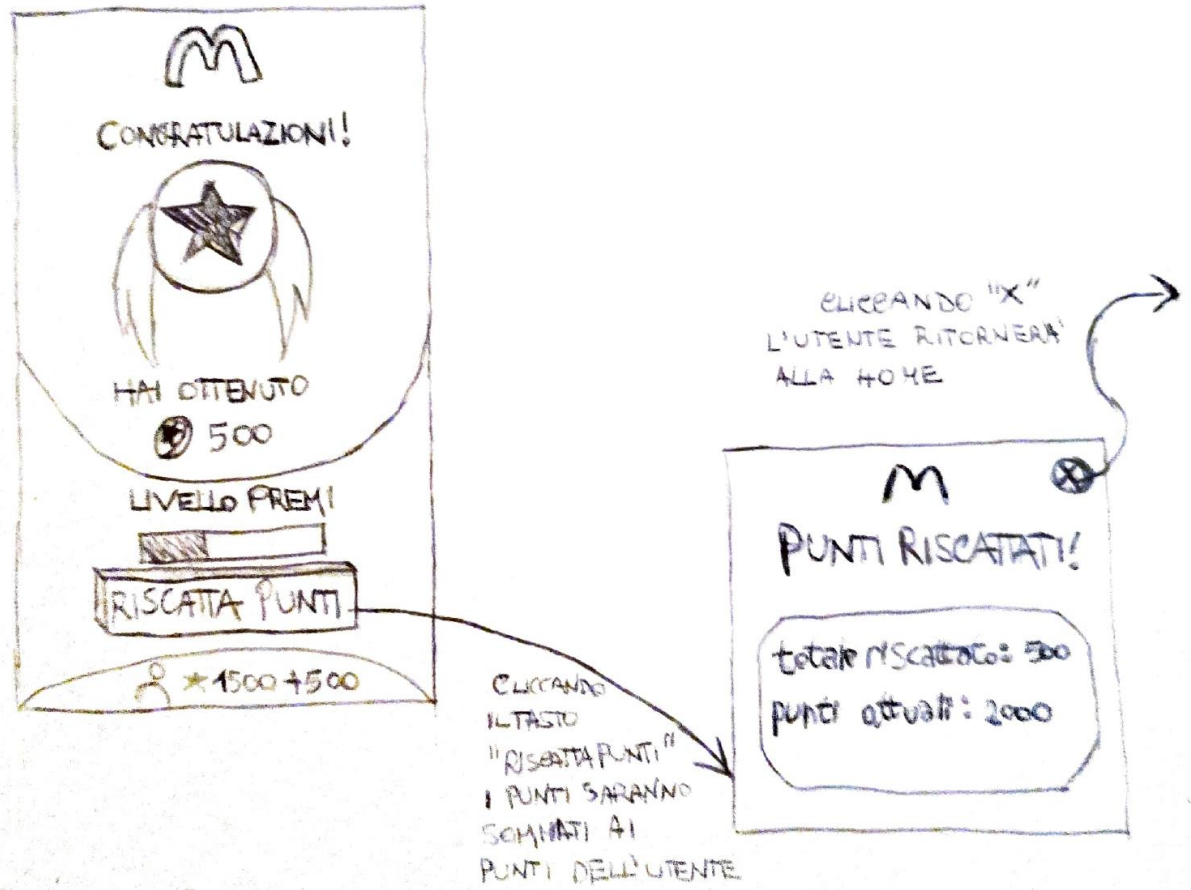


cliccando il pulsante indicato, la finestra di dialogo viene chiusa e l'utente potrà decidere o meno se cominciare la procedura d'iscrizione

## Task 2

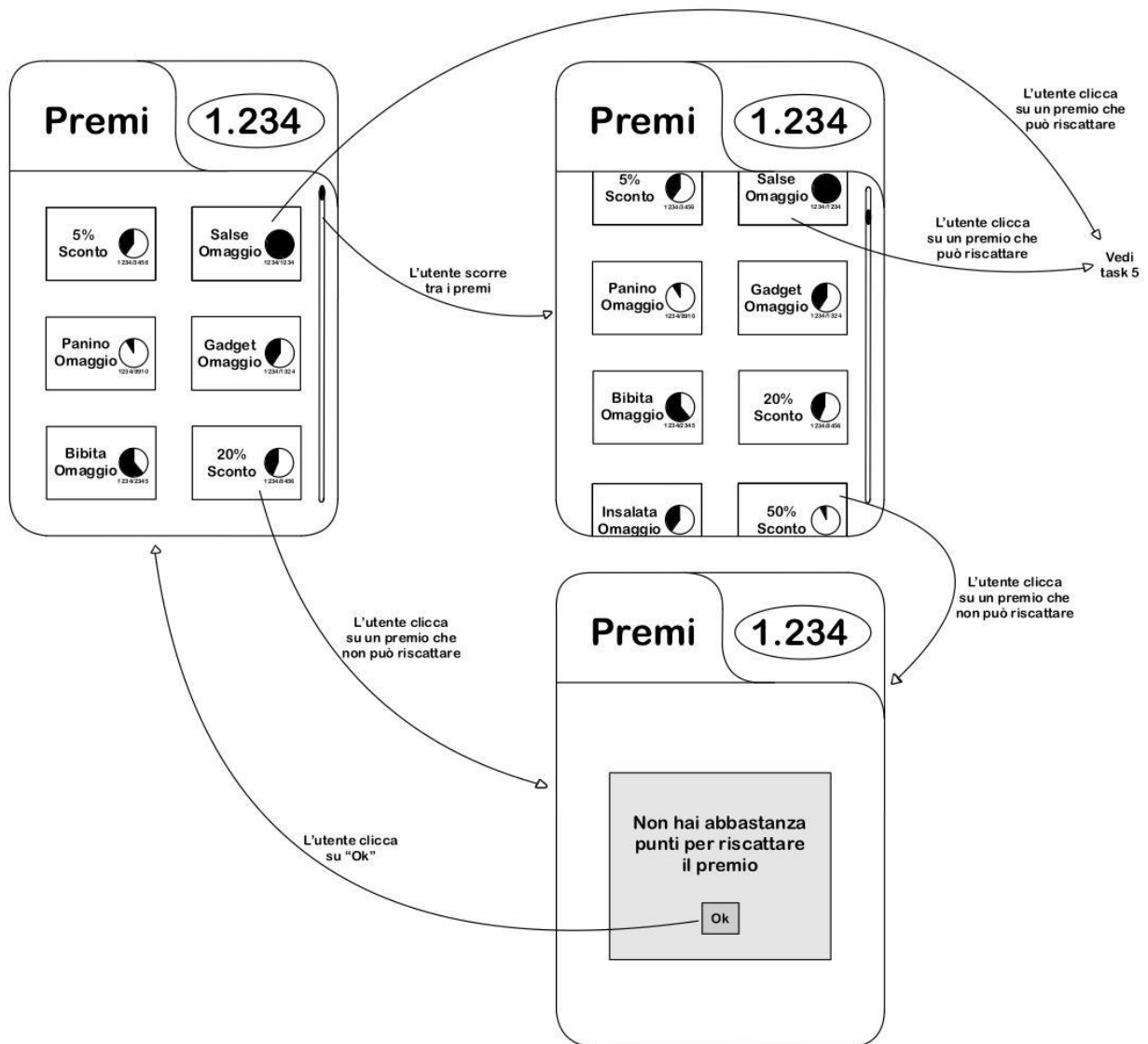


Task 3

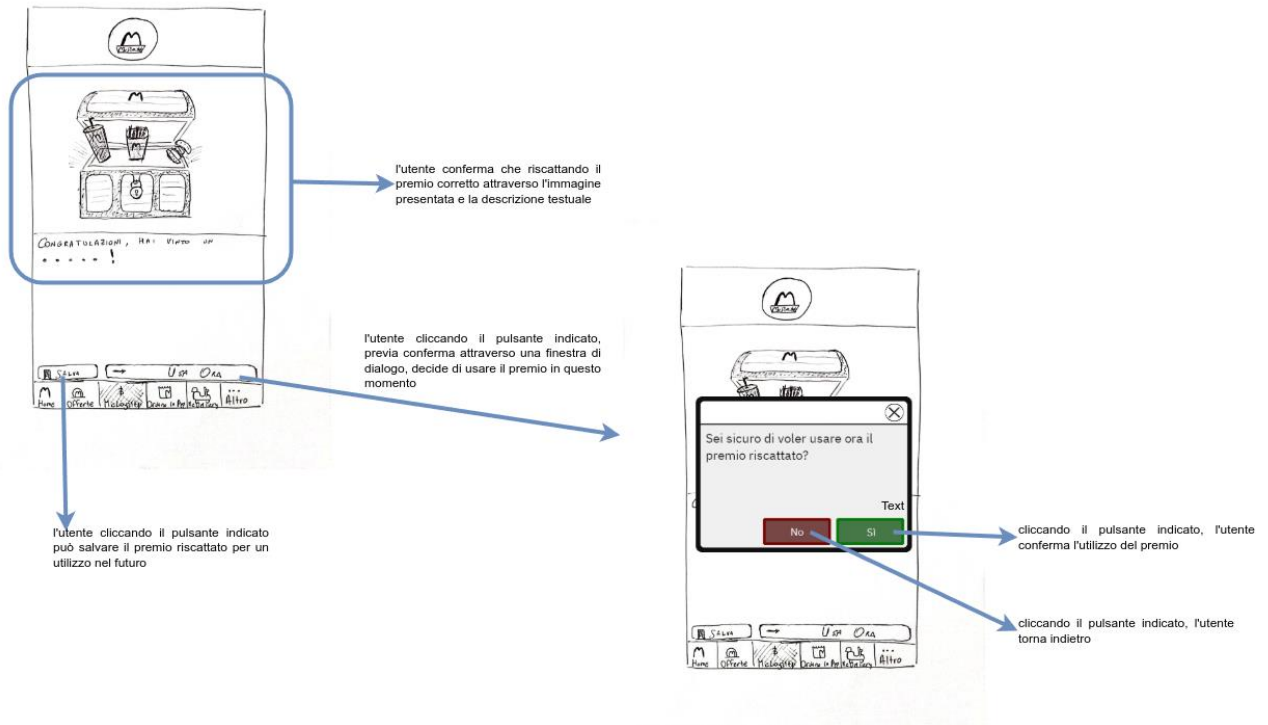




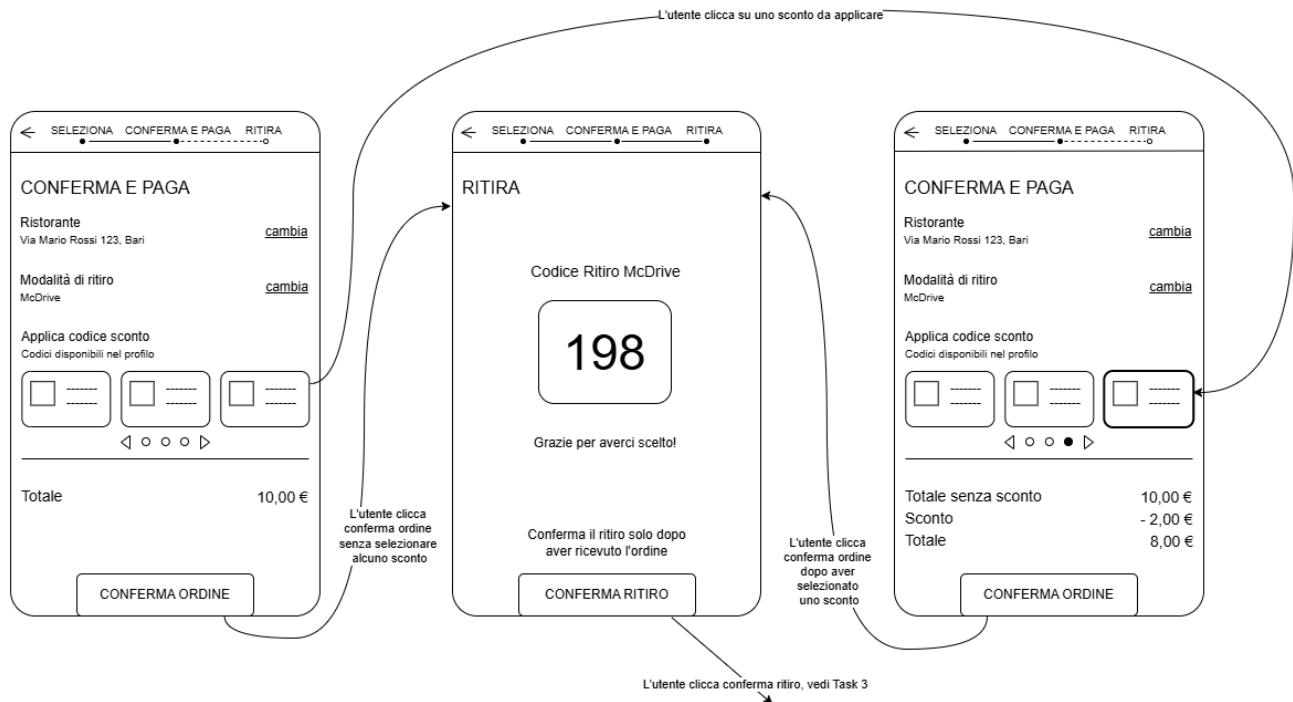
## Task 4



## Task 5

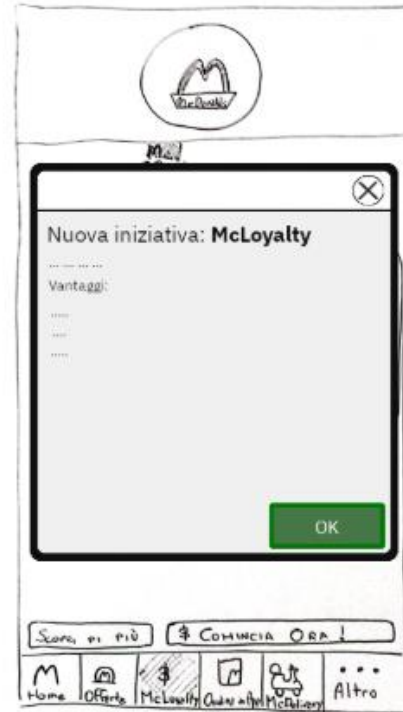


## Task 6



## Design Step 6 : Making Low-fidelity Prototypes

### Task 1



## Task 2

**Mc**

Vantaggi:

- ✓ guadagnare punti con ogni ordine
- ✓ riscossione offerte su prodotti
- ✓ riscossione sconti su ogni ordine
- ...
- ...
- ...
- E tanto altro!

ISCRIVITI

☐ accetta i termini e condizioni d'uso

**Mc** 

Vantaggi:

- ✓ guadagnare punti con ogni ordine
- ✓ ...
- ✓ ...
- ...
- E tanto altro!

ISCRIVITI

☐ accetta i termini e condizioni d'uso



Prima di effettuare l'iscrizione, bisogna accettare i termini e le condizioni d'uso!

OK

**Mc** 

Vantaggi:

- ✓ guadagnare punti con ogni ordine
- ✓ riscossione offerte su prodotti
- ✓ riscossione sconti su ogni ordine
- ...
- ...
- ...
- E tanto altro!

ISCRIVITI


☒ accetta i termini e condizioni d'uso

**Mc** 



L'iscrizione é andata a buon fine!

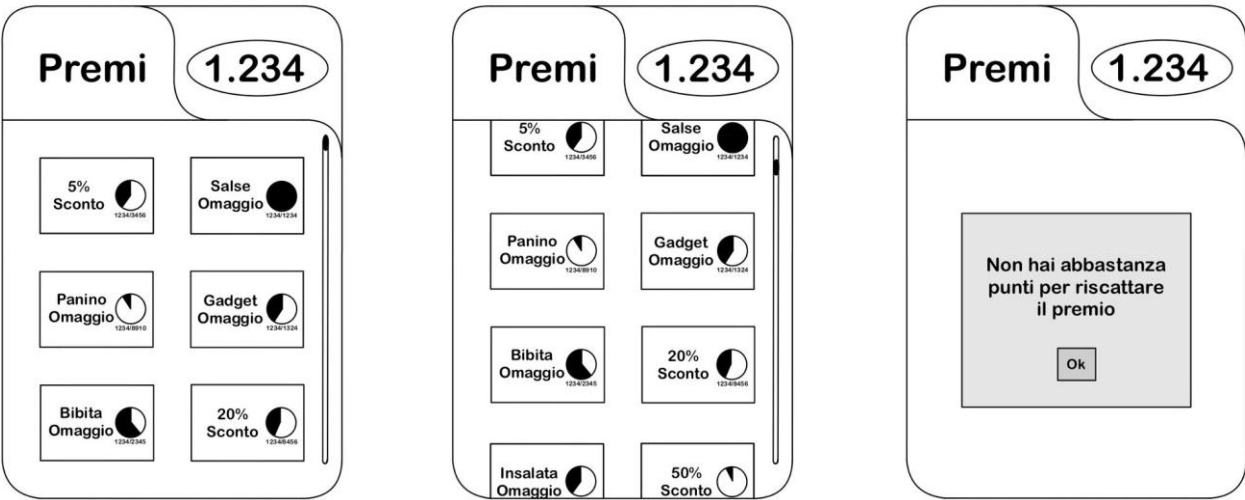
Benvenuto nella sezione fidelity!



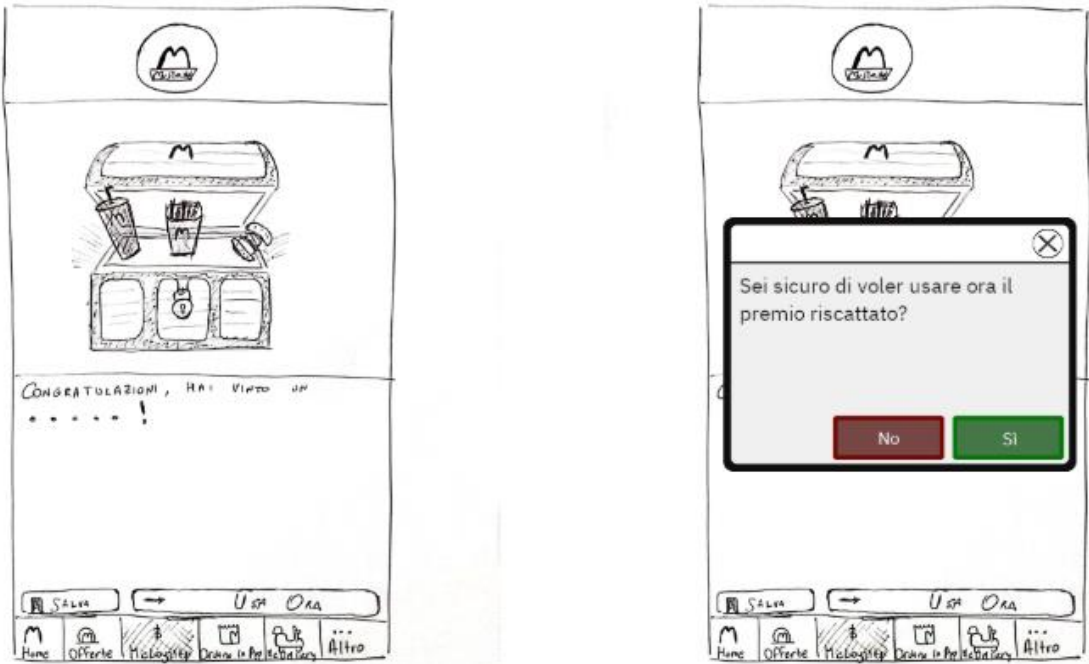
Task 3



Task 4



Task 5



Task 6

←

SELEZIONA

CONFERMA E PAGA

RITIRA

CONFERMA E PAGA

Ristorante

Via Mario Rossi 123, Bari

cambia

Modalità di ritiro

McDrive

cambia

Applica codice sconto

Codici disponibili nel profilo

◀ ◯ ◯ ◯ ▶

Totale

10,00 €

CONFERMA ORDINE

←

SELEZIONA

CONFERMA E PAGA

RITIRA

RITIRA

Codice Ritiro McDrive

198

Grazie per averci scelto!

Conferma il ritiro solo dopo  
aver ricevuto l'ordine

CONFERMA RITIRO

←

SELEZIONA

CONFERMA E PAGA

RITIRA

CONFERMA E PAGA

Ristorante

Via Mario Rossi 123, Bari

cambia

Modalità di ritiro

McDrive

cambia

Applica codice sconto

Codici disponibili nel profilo

◀ ◯ ◯ ● ▶

Totale senza sconto

10,00 €

Sconto

- 2,00 €

Totale

8,00 €

CONFERMA ORDINE