



# Needfinding

Interviste agli utenti della mensa

# Sommario

## 1. Introduzione

- a. Chi siamo
- b. Il nostro dominio di interesse

## 2. Interviste

- a. Metodologia
- b. Dati raccolti
- c. Tematiche emerse

## 3. Progetto

- a. Passi futuri

# Utenti Scontenti



**Martina  
Missana**

**Silvia  
Mosca**

**Alessandro  
Fedele**

**Matteo  
Garzone**

**Matteo  
Gatti**

**Dario  
Crosa**

Dominio di interesse

# Migliorare la fruizione del servizio mensa

# Introduzione > **Il nostro dominio di interesse**

Abbiamo scelto di dedicarci al servizio mensa perché, oltre ad essere un tema che tocca personalmente alcuni membri del gruppo, pensiamo che la pausa pranzo sia un momento molto importante al fine di promuovere il benessere degli studenti.

Inoltre, è un dato di fatto che il servizio lascia a desiderare sotto vari aspetti. Vogliamo quindi dare un contributo in merito, cercando di comprendere quali siano gli attuali bisogni degli utenti.

# Introduzione ➤ Cosa intendiamo per *fruizione*

Il termine *fruizione* è molto ampio, noi abbiamo scelto di indagare principalmente sui seguenti aspetti, in modo da poter fare una panoramica del servizio:

- accessibilità economica;
- tempo di accesso al servizio;
- possibilità di fruizione per le minoranze alimentari (come ad esempio vegetariani, vegani, ...);
- intuitività e chiarezza delle indicazioni fornite (come ad esempio il menù).

Interviste

# Metodologia

COFFEE LAB

ITALIAN STYLE



GRILL & MORE

# Metodologia > Partecipanti

Gli intervistati sono stati principalmente amici di amici o conoscenze indirette.

Abbiamo selezionato un campione di studenti che frequentano la mensa con abitudini e modalità differenti. In quanto nostri coetanei, frequentano la mensa già da diversi anni e questo consente loro di avere anche una visione sull'evoluzione del servizio nel tempo.

# Metodologia > Partecipanti

## Utenti estremi

Uno studente che ha fruito del servizio una sola volta ed uno che lo fa quotidianamente.

## Utenti esperti

Come spiegheremo nella sezione "passi futuri", abbiamo intenzione di includere nella nostra indagine anche i lavoratori della mensa. Ad oggi purtroppo non è stato ancora possibile.

# Metodologia > Dove e come

Le interviste si sono svolte in spazi del Politecnico, tra cui aule libere e spazi all'aperto.

La troupe era solitamente composta da 2 o 3 membri del gruppo:

- intervistatore
- cameraman
- microfonista (a volte)
- trascrittore (a volte)

# Metodologia › Materiale e procedura

## **Materiale utilizzato**

- Smartphone 1 (per video)
- Smartphone 2 (per audio)
- Laptop (per domande e appunti)

## **Procedura operativa**

Abbiamo raccolto audio e video in modo separato. Questi sono stati poi uniti in postproduzione per agevolare la successiva analisi dell'intervista.

Tutti gli intervistati hanno acconsentito alla registrazione audio/video.

# Metodologia › Struttura dell'intervista

Le domande si sono incentrate su queste tematiche:

- frequenza di utilizzo del servizio;
- motivo di utilizzo del servizio;
- valutazione dei tempi di attesa;
- valutazione della qualità e varietà del menù;
- valutazione del rapporto qualità/prezzo;
- valutazione delle soluzioni preesistenti;
- modalità di pagamento preferita;
- eventuali tematiche fatte emergere dall'intervistato stesso.

# Metodologia › Esempi di domande poste

*Quali fattori influenzano la tua scelta di venire in mensa piuttosto che mangiare altrove*



*Come valuti il menù che offre la mensa*



*Come valuteresti le indicazioni, menu, segnaletica, chiarezza della modalità di erogazione del servizio*



*Cosa ne pensi della velocità del servizio*



Interviste

# Dati raccolti

# Dati raccolti > Intervista 1

## Ruoli

- Dario Crosa: intervistatore
- Martina Missana: cameraman
- Matteo Garzone: appunti

## Profilo

- Ragazzo di 21 anni
- Ingegneria informatica, III anno Triennale
- Si è recato una sola volta in mensa

*Non ti viene immediatamente il pensiero che [i totem] siano effettivamente collegati alla mensa.*



# Dati raccolti > Intervista 2

## Ruoli

- Silvia Mosca: intervistatrice
- Dario Crosa: cameraman
- Matteo Garzone: appunti

## Profilo

- Ragazzo di 21 anni
- Ingegneria informatica, III anno Triennale
- Utente quotidiano

“

*Comunque se c'era qualche musulmano ho visto che faceva fatica a trovare il cibo adatto*



”

# Dati raccolti > Intervista 3

## Ruoli

- Alessandro Fedele: intervistatrice
- Martina Missana: cameraman e microfonista

## Profilo

- Ragazzo di 24 anni
- Ingegneria chimica, II anno Magistrale
- Utente quotidiano

*Per non perdere tempo con la coda devi sapere anche quali orari dover scegliere. [...] non mi è mai capitato di dover saltare qualche lezione, però uscire cinque/dieci minuti prima [...]*



# Dati raccolti ➤ Intervista 4

## Ruoli

- Dario Crosa: intervistatore
- Martina Missana: cameraman

## Profilo

- Ragazzo di 21 anni
- Ingegneria ambientale, III anno Triennale
- Utente abituale

“

*Soprattutto nel periodo invernale, che fuori fa più freddo e quindi la mensa, che è al chiuso, è più comoda*



”

# Dati raccolti > Intervista 5

## Ruoli

- Alessandro Fedele: intervistatore
- Matteo Gatti: cameraman
- Silvia Mosca: microfonista

## Profilo

- Ragazzo di 21 anni
- Ingegneria ambientale, III anno Triennale
- Utente abituale

*Mi è capitato a volte di dover andare a mangiare fuori o di prendere da asporto perché mi accorgevo che non c'era posto*



Interviste

# Tematiche emerse

## Tematiche > Coda

È un dato di fatto che il servizio, nelle ore di punta, è altamente frequentato e questo porta a code e tempi di attesa lunghi.

Ovviamente questo fatto disincentiva l'utilizzo del servizio mensa.

“  
*Un motivo per cui non vado [al 2] è proprio il fatto che ci sono sempre **code chilometriche**.*

– Intervistato 1

“  
*Certo, quelle volte che **la coda esce fuori dalla mensa e arriva fino alla strada perpendicolare**, evitiamo proprio di andarci.*

– Intervistato 4

# Tematiche > Strategie per evitare la coda

Abbiamo riscontrato che alcuni utenti della mensa abbandonano la lezione in anticipo oppure si recano in mensa a orari specifici per cercare di evitare la coda, a volte con successo e a volte no.

*[...] uscivo 2-3 minuti prima per essere sicuro di evitare di stare in fila.*

– Intervistato 2

*Di solito a quell'ora lì, se si riesce e se si è fortunati, non si hanno lezioni e io ho notato che, ad esempio, andando alle 12:00 non c'è nessuno.*

– Intervistato 5

*[...] per non perdere tempo con la coda devi sapere anche quali orari dover scegliere.*

– Intervistato 3

## Tematiche > Picchi di affluenza

Le lezioni finiscono tutte insieme e questo causa dei picchi di affluenza, che a loro volta causano le sopra citate code, che gli utenti cercano di evitare recandosi in mensa in anticipo.

Fuori dalle fasce orarie con maggior sovraffollamento, invece, il servizio risulta per lo più rapido e gestibile.

“  
[...] verso l'una e un quarto **c'è proprio il picco**, [...] appunto le lezioni finiscono tutte assieme.  
”

– Intervistato 4

“  
Direi dall'una in poi, che corrisponde grossomodo con **la fine di tante lezioni**. [...] andando un po' più sul tardi c'è poca gente.  
”

– Intervistato 5

# Tematiche > Indicazioni

Le indicazioni in mensa sono fornite tramite schermi (presenti solo all'edificio 26), menù affissi e segnaletica varia.

Abbiamo riscontrato che questi non sono sempre chiari. Generalmente, gli utenti apprendono il funzionamento del servizio osservando gli altri piuttosto che leggendo le indicazioni.

*[la prima volta] mi ricordo che il prezzo non l'ho potuto stimare a priori, l'ho saputo solo una volta arrivato in cassa.*

– Intervistato 1

*[gli schermi] Non sono mai serviti a nulla, non hanno mai riproposto quello che poi viene messo in tavola. Il menù è presente solo all'ingresso in un foglio di carta [...]*

– Intervistato 3

*Allora sono sicuro che all'edificio 26 ci sia uno schermo, una lavagna luminosa col menù. A dire la verità, al due mi sembra che ci sia forse solo cartaceo.*

– Intervistato 5

# Tematiche > Ticket e costo

Il costo di 7€ (in media) non è particolarmente elevato per un singolo pasto, ma per molti studenti diventa insostenibile pagare ogni giorno tale somma.

Per questo, la maggior parte degli studenti più assidui sono beneficiari dei buoni pasto DSU (Diritto allo Studio Universitario).

Abbiamo anche riscontrato che talvolta il pagamento tramite ticket può risultare macchinoso.

*Il ticket funziona quasi sempre. Succede 2-3 volte all'anno che forse non funziona, il ticket, quindi devi pagare tutto il pasto.*

– Intervistato 2

*Il fatto che io abbia la DSU influenza la mia scelta.*

*Ho potuto solo utilizzare la poliscard perché a me l'app non ha mai funzionato, in tre anni ho avuto sempre problemi con l'app.*

– Intervistato 3

# Tematiche > Minoranze culinarie

Per quanto riguarda il supporto delle minoranze, questo si limita alla segnalazione degli ingredienti presenti nei piatti, in particolare gli allergeni. Non è quindi presente una vera e propria scelta dedicata ai gruppi di persone che hanno esigenze alimentari particolari, come vegetariani, vegani, musulmani, celiaci e intolleranti al lattosio.

*Comunque se c'era qualche musulmano ho visto che faceva fatica a trovare il cibo adatto.*

– Intervistato 2

*Per i vegani sì c'è qualcosa, c'è pochissimo forse di contorno e secondo vegani.*

– Intervistato 3

*[...] penso che ci sia sempre un piatto, forse vegano non lo so, ma vegetariano penso di sì.*

– Intervistato 5

# Tematiche > Totem

Negli edifici della mensa sono presenti dei totem multimediali, che però non sono funzionanti. Questo disservizio si protrae da anni, come ci è stato riferito dal responsabile della mensa dell'edificio 26.

Molti non li notano nemmeno e chi li nota non sa a cosa servano.

*Non ti viene immediatamente il pensiero che siano effettivamente collegati alla mensa.*

– Intervistato 1

*Non c'è generalmente un totem per pagare.*

– Intervistato 2

*Cioè non so esattamente cosa siano, quindi magari li ho visti senza sapere.*

– Intervistato 5

Progetto

# Passi futuri

# Passi futuri > Documentarsi sui totem



Come anticipato precedentemente, i totem nella mensa non sono in uno stato funzionante.

Tuttavia saremmo interessati a capire quali sono le funzionalità che avrebbero dovuto ricoprire, allo scopo di comprendere le soluzioni che sono state tentate precedentemente.

## Passi futuri > Prossime interviste

Al fine di raccogliere informazioni aggiuntive, pensavamo di coinvolgere anche lo staff della mensa. Tuttavia, per poterlo fare, necessitiamo dell'approvazione dell'azienda responsabile, che ad ora non ha ancora risposto.

Il nostro intento è di condurre queste interviste nella prossima fase, se sarà possibile.

Cercheremo inoltre di includere più utenti nel nostro progetto, come ad esempio persone che seguono particolari regimi alimentari.

# Passi futuri > Coda

Abbiamo notato che quello della coda è un tema molto ricorrente.

Vorremmo quindi pensare ad una soluzione per soddisfare il bisogno degli utenti di avere non solo code più brevi, ma anche un tempo di attesa prevedibile e senza picchi improvvisi.



## Passi futuri > **Indicazioni e segnaletica**

Da quanto è emerso nelle interviste, gli utenti, generalmente, hanno difficoltà ad approcciarsi al servizio durante le loro prime esperienze.

Da ciò si evince che le indicazioni fornite siano alquanto inutili (ad esempio, manca un menù del giorno chiaro e visibile), in quanto i problemi riguardano principalmente i nuovi utenti e non i più esperti.

Per rendere più semplice e lineare l'utilizzo del servizio da parte degli utenti non in confidenza con l'ambiente mensa è necessario guidarli nella comprensione di menù, funzionamento della coda e prezzi (aspetto cruciale per noi studenti che abbiamo la necessità di tenere sotto controllo le spese).