



# Raffinamento e focus

Definizione di scenari d'uso e soluzioni

# Sommario

## 1. Introduzione

- a. Chi siamo
- b. Il nuovo dominio

## 2. Nuove attività di needfinding

- a. Le interviste
- b. Focus Group
- c. Contextual Inquiry

## 3. Bisogni degli utenti

- a. Brainstorming
- b. Analisi dei bisogni
- c. Una piccola riflessione

## 4. Soluzioni

- a. Personas
- b. Scenari
- c. Brainstorming
- d. La soluzione scelta

## 5. Il nostro progetto

- a. Nome e value proposition

# Utenti Scontenti



**Matteo  
Gatti**

**Alessandro  
Fedele**

**Dario  
Crosa**

**Matteo  
Garzone**

**Martina  
Missana**

**Silvia  
Mosca**

# Introduzione ➤ Un piccolo ritocchino al dominio

Durante le attività di questa seconda fase abbiamo deciso di abbandonare alcune delle tematiche trattate (vedi slide 9).

Il focus principale del progetto sarà sulle tempistiche relative all'uso del servizio, tenendo conto di tutti gli aspetti collegati come ad esempio:

- coda
- pagamenti
- segnaletica e indicazioni
- picchi di affluenza

Abbiamo deciso di accantonare i seguenti temi:

- gestione degli spazi
- restrizioni alimentari
- qualità, quantità, prezzo e varietà del cibo
- i totem (accantonati anche dalla mensa stessa)



Raffinamento e Focus

# Nuove attività di needfinding

# Needfinding > Le interviste continuano (6)

## Perché?

L'intervista mirava ad approfondire il tema delle persone con restrizioni alimentari

## Profilo

- Ragazza di 20 anni
- Ingegneria informatica, III anno Triennale
- Utente abituale

## Ruoli

- Alessandro Fedele: intervistatore
- Matteo Gatti: microfonista
- Martina Missana: fotografa
- Silvia Mosca: cameraman

“

*L'anno scorso vedevo che c'erano i "locker", [...]. Si poteva prenotare il cibo a costo di trovarlo un attimino più freddo. [...] Magari reinserire questa cosa e renderla più agevole per gli studenti.*



”

# Needfinding > Le interviste continuano (7)

## Perché?

L'intervista mirava a indagare riguardo un caso di intossicazione alimentare. Sono però emersi altri spunti interessanti.

## Profilo

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

## Ruoli

- Silvia Mosca: intervistatrice
- Matteo Garzone: microfonista
- Alessandro Fedele: cameraman

“

*In generale cerco sempre di evitare carne o pesce di secondo, perché [...] non mi fido troppo dei metodi di conservazione di questi prodotti, che sono un pochino più a rischio di batteri o virus. E quindi tendenzialmente non li seleziono.*

”

# Needfinding > Esito delle interviste



L'intervistata (6) adotta delle strategie per evitare un certo tipo di carne (quella di maiale), tra cui quella di scegliere l'opzione vegetariana, per essere tranquilla.



L'intervistato (7) di solito evita gli alimenti "a rischio" (come carne e pesce) poiché non si fida dei metodi di conservazione adottati dall'azienda.

Siccome pranza strategicamente dopo gli orari di punta, le opzioni vegetariane a volte sono già finite. Per questa ragione gli è capitato di sentirsi male due volte.



## Needfinding > Altre tematiche emerse



Abbiamo scoperto, tramite l'intervistato (7), che esiste la possibilità di acquistare dei carnet validi per la mensa o per il bar. Ogni carnet è composto da 10 buoni pasto, più uno gratuito. Si possono acquistare alle rispettive casse per un prodotto specifico.

Questo però non è per nulla pubblicizzato dall'azienda.



L'intervistata (6) inoltre ci ha informato della precedente esistenza di locker, armadietti refrigerati e interattivi, usati per prenotare il pasto e ritirarlo in un secondo momento in mensa, a costo di doverlo riscaldare successivamente. Sono poi stati dismessi e ora non sono più presenti.



Tuttavia abbiamo deciso di non approfondire ulteriormente questa soluzione in quanto crediamo sia difficilmente scalabile.

# Needfinding > Focus Group

## Perché

Abbiamo chiesto la collaborazione di potenziali utenti target al fine di raccogliere informazioni e possibili soluzioni ai problemi presenti.

## Ruoli

- Alessandro Fedele: moderatore
- Matteo Gatti: cameraman
- Martina Missana: fotografa



## Profili

Abbiamo coinvolto:

- gli intervistati (1), (4), (5) della fase precedente
- un nuovo utente: un ragazzo di 21 anni di Ingegneria Informatica che frequenta abitualmente la mensa

# Needfinding > Focus Group > La parola agli utenti

*Una coda con priorità sarebbe molto interessante secondo me [...] magari due file, la fila con la priorità, la fila senza priorità.*



*Sarebbe comodo avere qualche tipo di pagamento elettronico che ti permette di pagare direttamente [...] il bottleneck della coda è la gente che aspetta di pagare.*



*Sì, forse un monitoraggio in tempo reale dell'affluenza alla mensa potrebbe essere utile anche per farsi un po' due conti.*



*Potrebbe essere un'idea fare in modo che alcune lezioni finiscano un quarto d'ora prima, alcune un quarto d'ora dopo e in qualche modo scaglionare la pausa di tutti.*



# Needfinding > Focus Group > Soluzioni proposte



## **Pagamento**

La soluzione proposta prevede un sistema di pagamento automatizzato, al fine di risolvere il problema della coda. L'utente infatti ha sottolineato quanto la fase di pagamento sia la più lenta e costituisca il bottleneck dell'intero servizio.



## **Code con priorità**

Un utente ha espresso la necessità di creare un sistema con code di priorità, assegnata in base all'orario e la durata della pausa.



## **Monitoraggio affluenza**

È stata proposta la creazione di un sistema per monitorare in tempo reale l'affluenza della mensa e il tempo di attesa stimato.

# Needfinding > Contextual inquiry

## Perché?

Abbiamo deciso di condurre due contextual inquiry al fine di indagare sulla poca chiarezza delle indicazioni presenti.

Questo problema affligge principalmente gli utenti che non hanno mai usufruito del servizio, per questa ragione la nostra scelta dei partecipanti è ricaduta proprio su due di questi.

Abbiamo poi pensato di includere per ogni contextual inquiry una “linea del tempo” al fine di investigare sulla durata della coda e sulle fasi che richiedono maggior tempo.





# Needfinding > Contextual inquiry 1

## Profilo

- Ragazzo di 20 anni
- Ingegneria biomedica, Il anno Triennale

## Ruoli

- Dario Crosa: intervistatore
- Matteo Gatti: intervistatore

12:15



Si mette in coda. Prevede un'attesa di circa 15 minuti.

12:30



Quasi arrivato al banco. Vede che alcuni scelgono la pizza. È molto confuso per ora sulla scelta e sui prezzi dei piatti.

12:35



Ci chiede: "Come funziona?".

12:40



Dopo aver superato il banco delle pizze, arriva a quello dei primi/secondi, della cui esistenza non si era reso conto.

12:42



Si prepara i soldi in anticipo, poiché la cassiera ha esplicitamente chiesto di farlo.

12:45



Arriva in cassa e paga. Ha dato 10€ senza sapere il totale. Ha pagato 6,30€.

# Needfinding > Contextual inquiry 2

## Profilo

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

## Ruoli

- Matteo Garzone: intervistatore
- Silvia Mosca: intervistatore

13:22 🍲

Si dirige verso il bar, poi si corregge e si dirige verso la mensa.

13:25 ⌚

“La coda durerà mezz'ora”.

13:27 ⌚

“Ho sovrastimato l'attesa”  
(è quasi al termine della coda).

13:35 🍕

Viene servito al banco della pizza, rimane poi in fila per la raggiungere la cassa. Stima di pagare 8€ ma paga in realtà 9,50€.

13:38 🍴

Trova posto senza problemi e inizia a mangiare.

14:03 🏁

Osserva altri per capire cosa fare con il vassoio. Quando ha finito di mangiare lo ripone nello spazio apposito.

# Needfinding › Contextual inquiry › **Esito**

Le due contextual inquiry hanno avuto in realtà esiti molto simili:

- Non hanno colto il fatto che ci fosse la possibilità di acquistare combinazioni di primi, secondi e contorni o di prendere da asporto.
- Dicono che la coda sia accettabile solo nel caso in cui si sappia la durata.
- Entrambi hanno trovato le indicazioni scarse o poco visibili (menù, prezzo e informazioni generali). Gli utenti pensano che ci siano solo la pizza e i fritti perchè lo hanno letto dal monitor all'inizio.
- Un utente suggerisce che si dovrebbero fare due code, una per la pizza e una per il pranzo completo.

Raffinamento e Focus

# Bisogni degli utenti

COFFEE LAB

ITALIAN STYLE

GRILL & MORE

# Bisogni ▶ Brainstorming

Avere una percezione sul tempo di attesa del servizio

Trasparenza sul menù e sui prezzi

Priorità in base all'orario di pausa

Diminuzione dei tempi di accesso al servizio

Affidabilità del cibo

Costo  
abbordabile

Mangiare al caldo nella stagione invernale

Mostrare i vari pacchetti di acquisto di un pasto

Pagamento rapido e semplice

Code separate per pizza e altre portate

Possibilità di scegliere le quantità delle pietanze servite

Varietà e qualità del cibo

Semplicità e intuitività del servizio

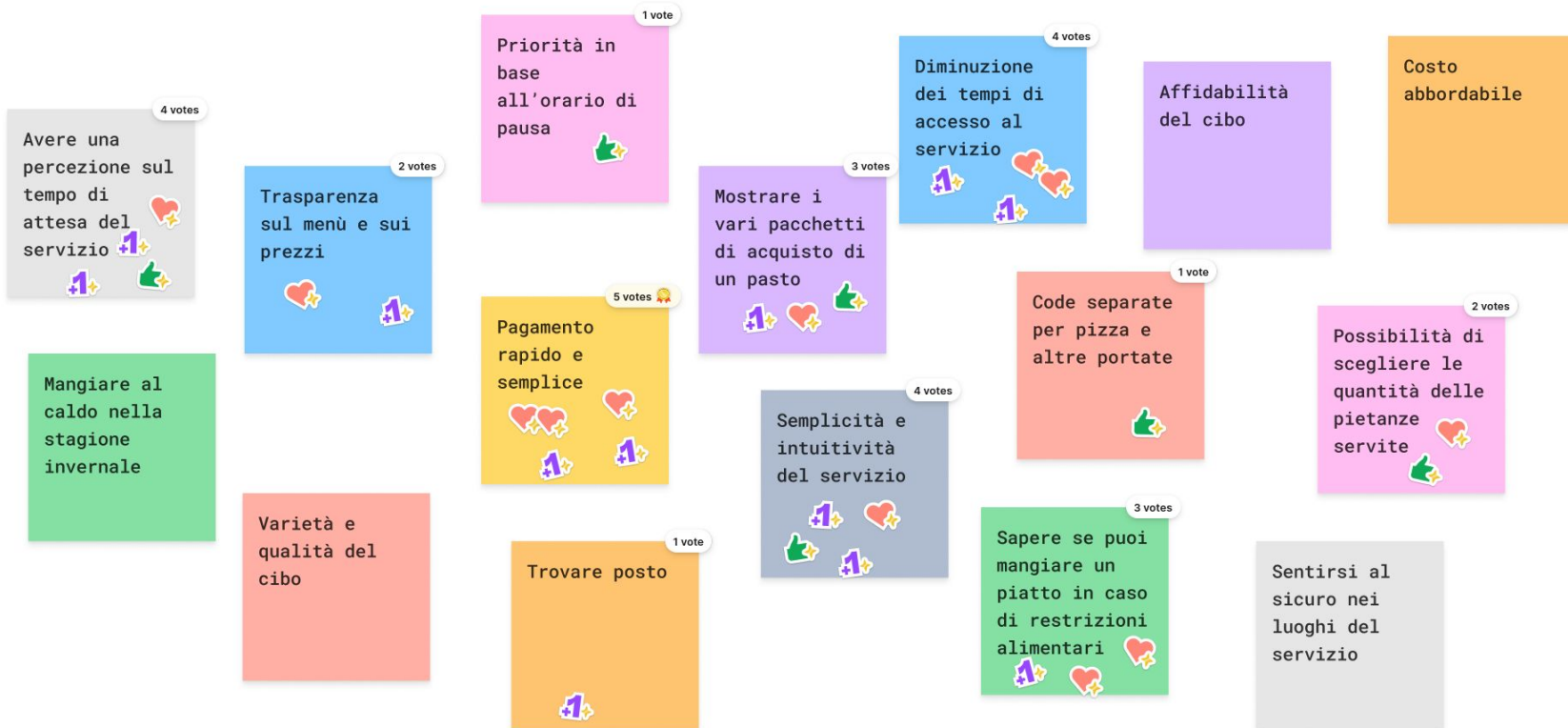
Trovare posto

Sapere se puoi mangiare un piatto in caso di restrizioni alimentari

Sentirsi al sicuro nei luoghi del servizio



# Bisogni ➤ Si passa al voto



# Bisogni > I vincitori

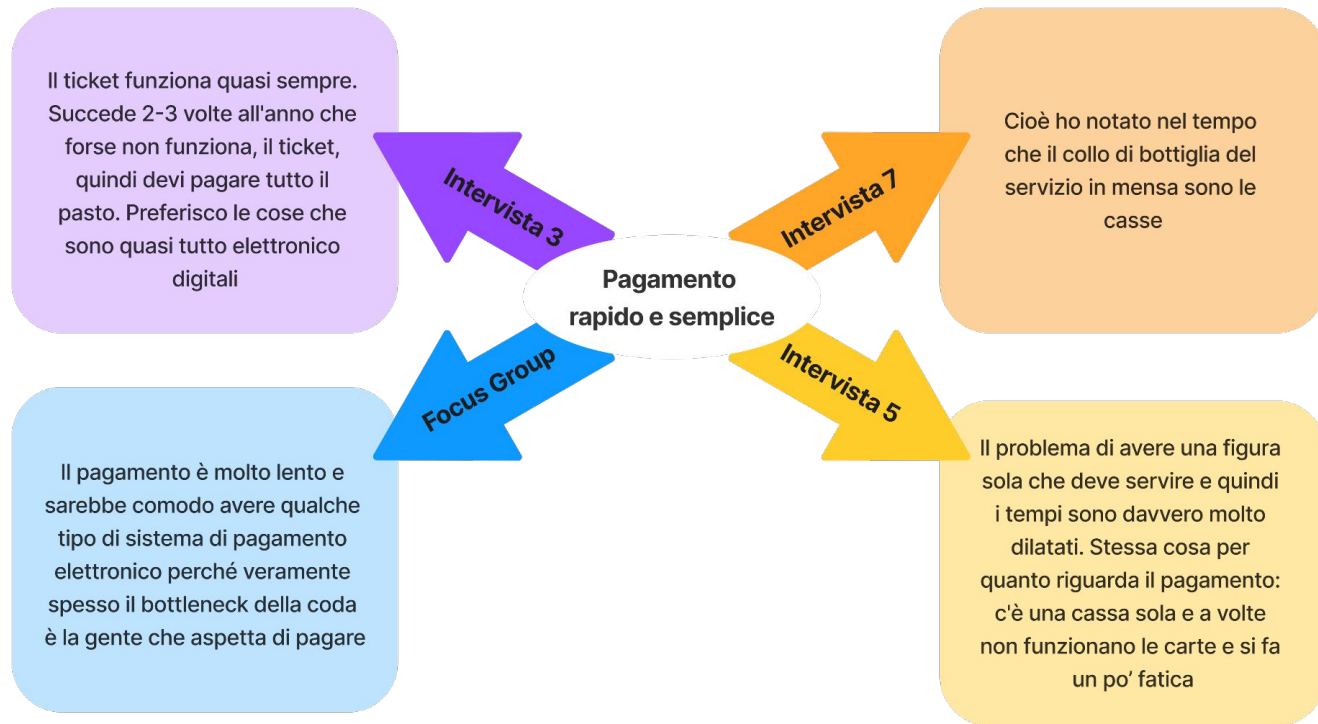
Pagamento  
rapido e  
semplice

Semplicità e  
intuitività  
del servizio

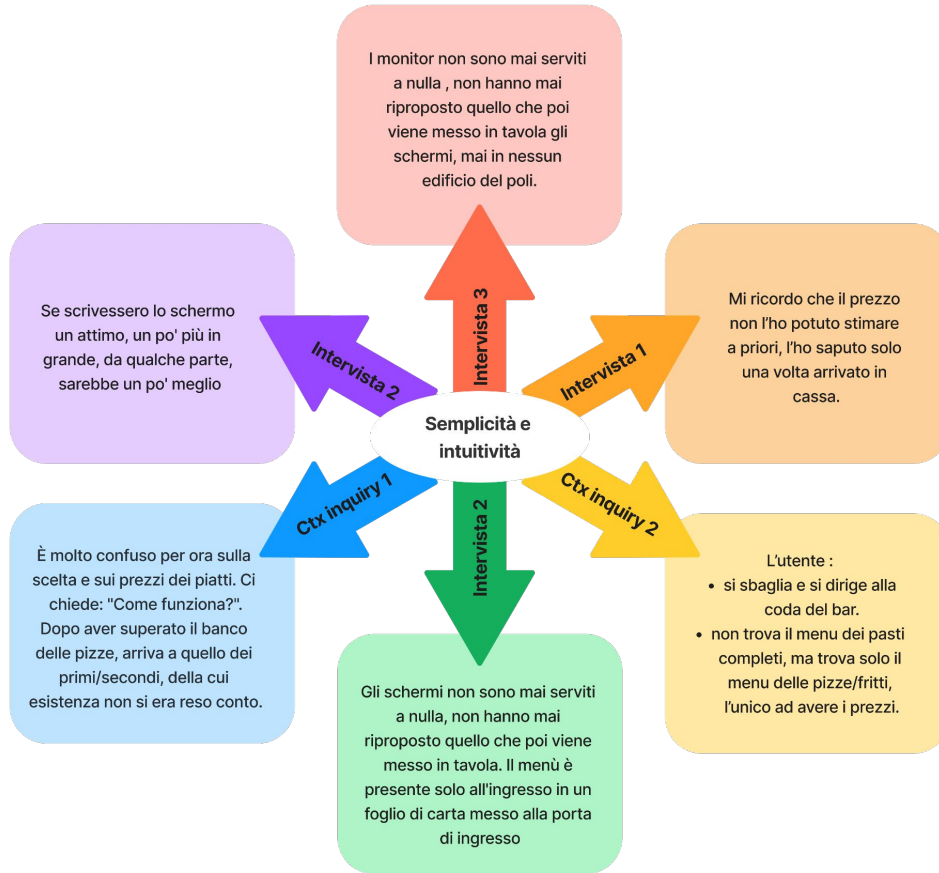
Diminuzione  
dei tempi di  
accesso al  
servizio

Avere una  
percezione sul  
tempo di  
attesa del  
servizio

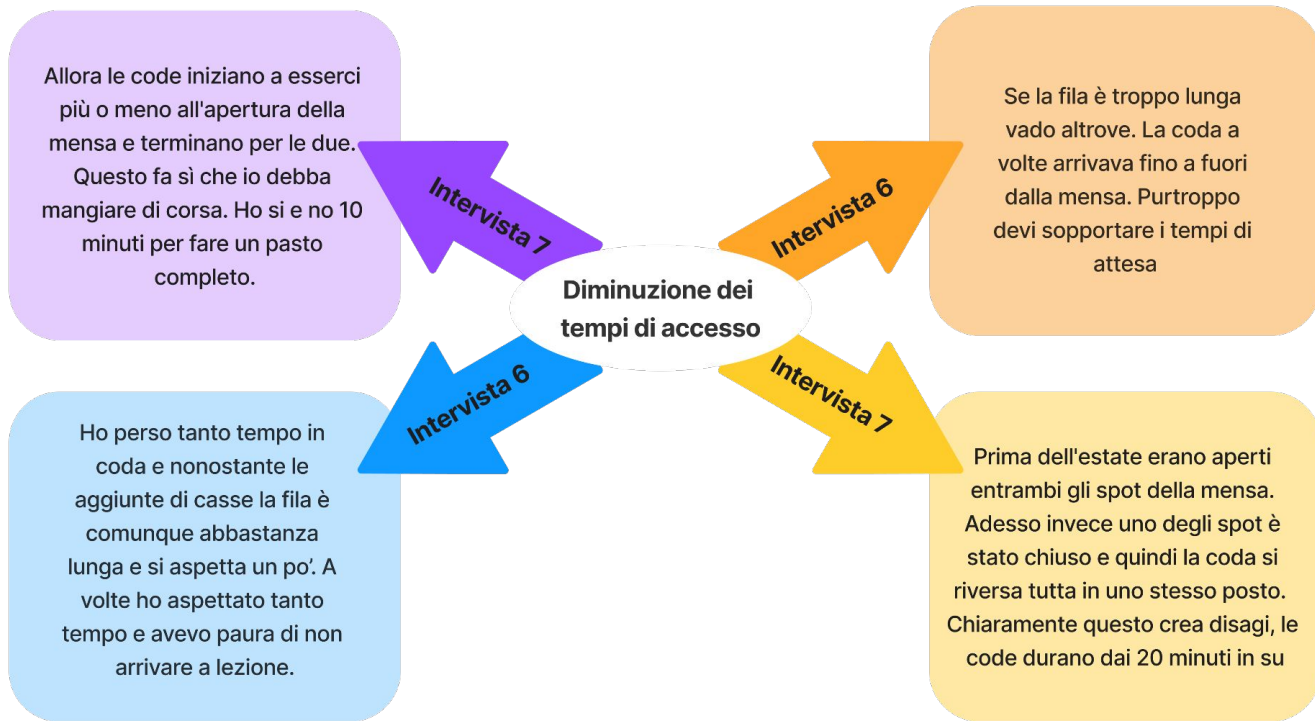
# Bisogni ➤ Analisi dei bisogni (1)



# Bisogni ➤ Analisi dei bisogni (2)

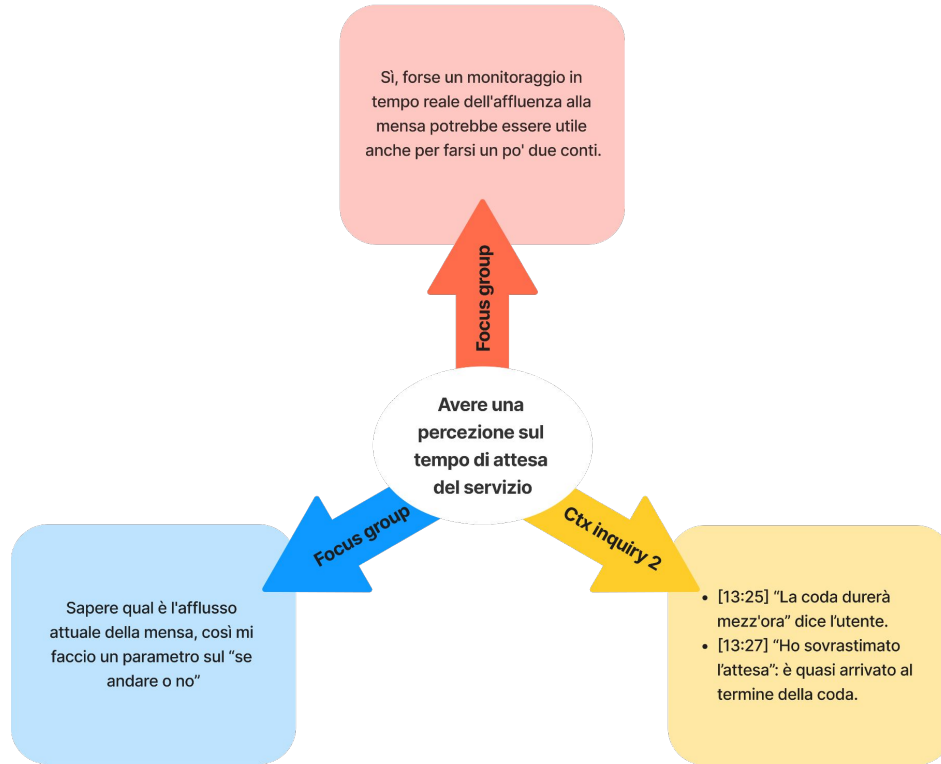


# Bisogni ➤ Analisi dei bisogni (3)





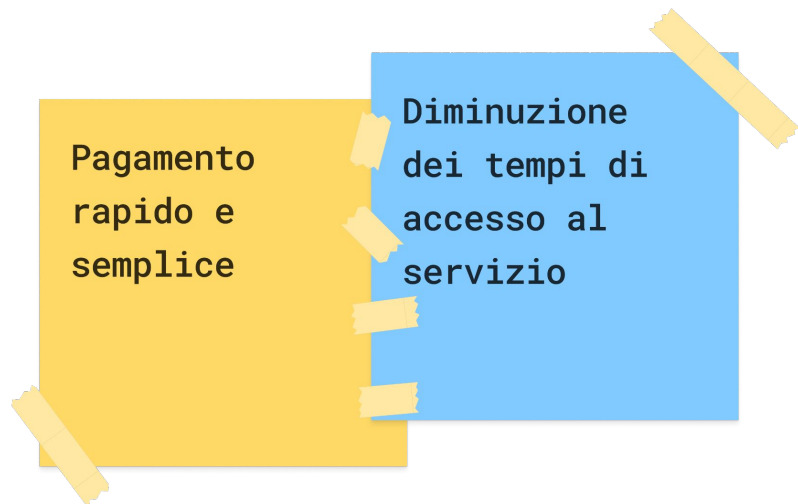
# Bisogni > Analisi dei bisogni (4)



# Bisogni > Una piccola riflessione

Abbiamo notato che la necessità di pagare in modo rapido e semplice, e il bisogno di usufruire del servizio in tempi minori siano due facce della stessa medaglia. Per questa ragione d'ora in avanti li considereremo come un tutt'uno: “Diminuzione dei tempi di accesso al servizio”.

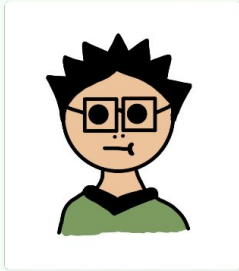
È emerso infatti dalle interviste (in particolare dal Focus Group e dall'intervista 7) che il bottleneck del servizio sia proprio lo step del pagamento.



Raffinamento e Focus

**Verso la soluzione**

# Personas > Fabio Bevilacqua



## Fabio Bevilacqua

Utente abituale con DSU

- 21 anni
- Ingegneria informatica, III anno Triennale
- Residenza: Milano
- Nazionalità: Italiana

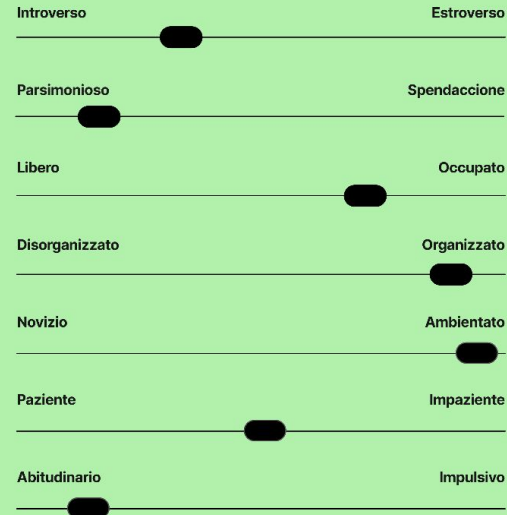
### Bio

Fabio è uno studente di ingegneria del terzo anno. Essendo fuorisede, deve cucinare i propri pasti. Per limitare il dispendio di tempo che questo comporta, preferisce pranzare in mensa.

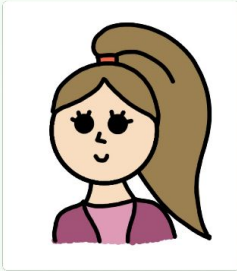
Inoltre, è beneficiario della borsa DSU (Diritto allo Studio Universitario) che gli fornisce dei buoni pasto spendibili in vari esercizi commerciali, tra cui la mensa.

Fabio è molto abitudinario e si trova bene nell'ambiente della mensa, quindi ci si reca quasi tutti i giorni.

### Personalità



# Personas > Elisa Ansaloni



## Elisa Ansaloni

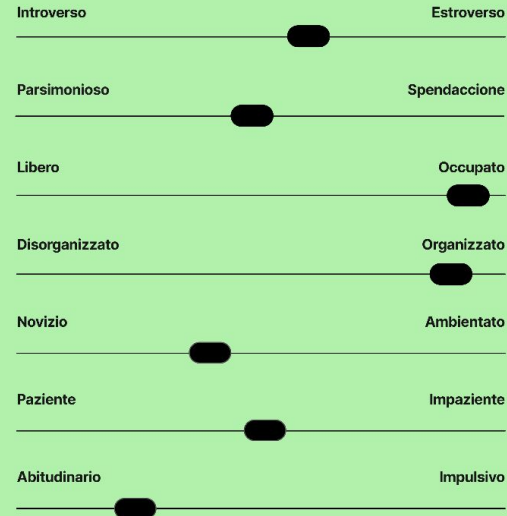
Utente sporadico

- 20 anni
- Ingegneria automatica, III anno Triennale
- Residenza: Cinisello Balsamo
- Nazionalità: Italiana

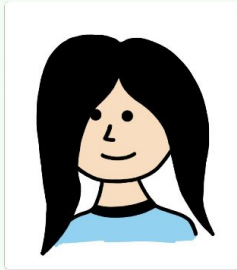
### Bio

Elisa è una studentessa di ingegneria al terzo anno. Quest'anno ha un orario molto fitto in università e questo la porta a dover programmare al minuto le tempistiche della sua giornata. Ha un gruppo di amici con i quali pranza tutti i giorni; molti di loro si portano il pranzo da casa, per questa ragione lei è solita prendere da asporto e poi andare a pranzare con loro. Per lei è indifferente dove procurarsi il pranzo, fintanto che sia rapido così potrà trascorrere più tempo coi suoi amici.

### Personalità



# Personas > Ilenia Nadal



## Ilenia Nadal

Studente Erasmus

- 22 anni
- Ingegneria fisica, I anno Magistrale
- Residenza: Milano
- Nazionalità: Ecuatoriana

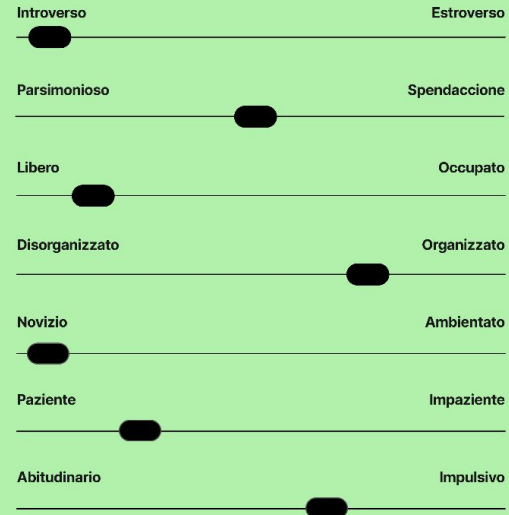
### Bio

Ilenia è una studentessa magistrale, viene dall'Ecuador.

Non è mai stata alla mensa e ha poca confidenza con la lingua italiana, quindi non ha confidenza con l'ambiente e non ha una buona padronanza linguistica per chiedere indicazioni.

Per giunta, Ilenia è anche timida... Quindi, senza indicazioni, non sa davvero come usufruire del servizio.

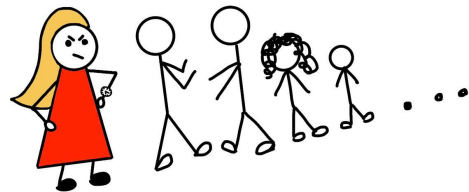
### Personalità



# Scenari > Una decisione da prendere in fretta...

Elisa Ansaloni pranza sempre coi suoi amici e poiché quest'anno hanno tutti quanti un orario molto fitto devono mangiare rapidamente. Di solito lei prende da asporto e poi trovano tutti insieme un posto dove mangiare.

Appena finisce la lezione prima della pausa pranzo, deve decidere dove si recherà a prendere da mangiare e deve farlo anche in fretta mentre già si incammina verso l'uscita dell'edificio.



Le piacerebbe andare in mensa, ma ha paura che ci sia una coda troppo lunga e vorrebbe conoscere in anticipo la durata della coda prima ancora di recarvisi.





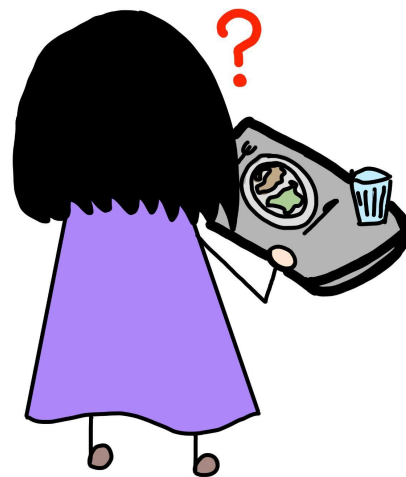
## Scenari > Problemi di codifica

Ilenia ha curiosità di provare la mensa della sua università.

Ha sentito che si trova all'edificio 26, tuttavia quando entra si trova di fronte a un bivio e non sa dove andare. Non vede indicazioni. Essendo molto introversa e da poco in Italia, non è a suo agio con la lingua e non osa chiedere informazioni.

Dopo una breve ricerca, trova la coda, ma non capisce quali siano i pasti acquistabili e i relativi prezzi. Spera quindi di trovare delle indicazioni nei pressi del banco del cibo.

Arrivata però lì davanti, prende la prima cosa che nota e si dirige alla cassa. Nel mentre, scopre che in realtà la mensa offre una larga varietà di primi e secondi caldi, quando ormai era ad un passo dal pagare.



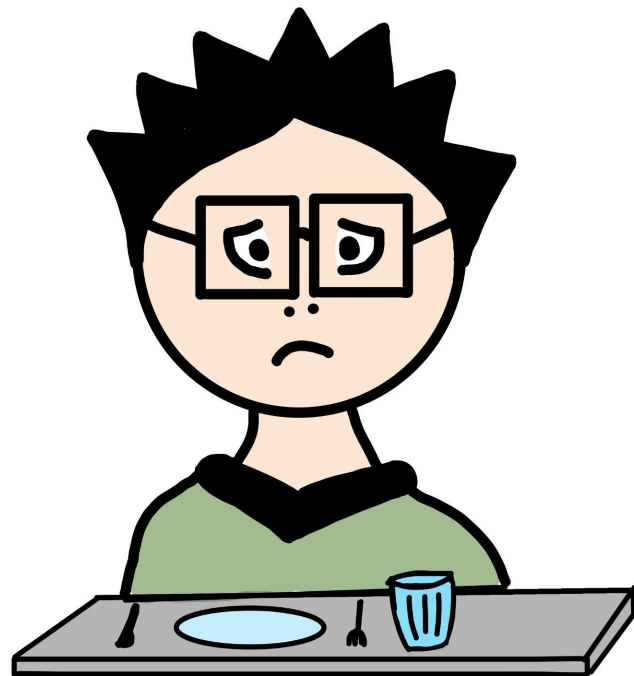
# Scenari > Il tempo è denaro!

Fabio pranza tutti i giorni in mensa perché, essendo beneficiario della borsa DSU, questa è l'opzione più economica per lui.

Per poter arrivare in mensa prima che si formi la coda, esce alcuni minuti prima da lezione, tuttavia questo gli dà fastidio.

Inoltre, dopo essere stato servito, deve sopportare un'ulteriore attesa per pagare alla cassa, mentre il cibo si raffredda.

Gli piacerebbe quindi avere un modo per facilitare il pagamento e la gestione dei tempi.



# Soluzioni › Brainstorming

I totem

Separare in diverse  
code

Rating dei piatti da  
parte degli utenti

Monitoraggio coda  
con contapersone /  
tornello all'ingresso

Indicazioni migliori

Modificare gli orari  
delle lezioni per  
rendere le mense  
più libere

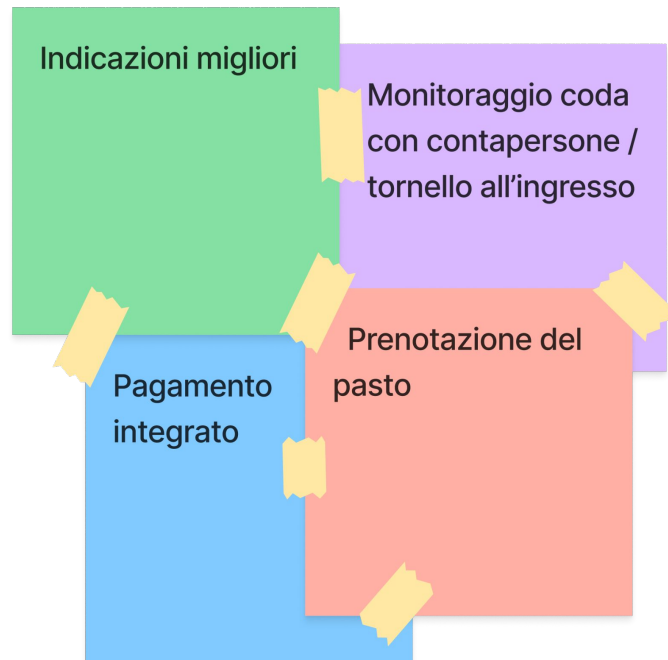
Pagamento  
integrato

Code con priorità

Prenotazione del  
pasto

# Soluzioni › La soluzione scelta

Dopo aver discusso in gruppo le varie proposte emerse dal brainstorming, abbiamo concluso che la soluzione più aderente ai bisogni degli utenti (e anche più pratica da implementare) sarebbe l'insieme di queste quattro proposte.



# Soluzioni › Descrizione della soluzione

Possibilità di prenotare un pasto, favorendo così anche il monitoraggio della coda.



Pagamento integrato, per eliminare anche i ritardi dovuti alla cassa.



Indicazioni chiare, fornite al momento giusto, per un'esperienza migliore sia per i nuovi utenti che per quelli abituali.



Raffinamento e Focus

# Nome e value proposition



# MensaExpress

“La mensa senza stress”

Il nome si compone di due termini:

- **mensa:** il nostro dominio di interesse
- **express:** il nostro obiettivo, la rapidità del servizio in tutte le sue sfaccettature



# Licenze e attribuzioni

- Queste slides utilizzano le emoji del progetto Twemoji, sotto licenza CC-BY-4.0