

Task e prototipi low fidelity

Task, Storyboard e prototipi su Figma

Sommario

1. Introduzione

- a. Membri del team
- b. Nome del progetto e value proposition
- c. Panoramica del problema
- d. Panoramica della soluzione

2. Task e storyboard

- a. Introduzione
- b. Task semplice
- c. Task moderato
- d. Task complesso
- e. Storyboard

3. Esplorazione delle modalità

- a. Brainstorming
- b. I vincitori
- c. Le nostre scelte

4. Prototipo A: Clienti

- a. Flusso ad alto livello del prototipo
- b. Prototipo in Figma
- c. Relazioni con storyboard e task

5. Prototipo B: Staff

- a. Personas dello staff
- b. Nuovo scenario
- c. Flusso ad alto livello del prototipo
- d. Prototipo in Figma
- e. Relazioni con storyboard e task

6. Precisazioni sui prototipi

- a. Scelta del prototipo
- b. Gestione degli ordini

Utenti Scontenti



**Matteo
Gatti**

**Alessandro
Fedele**

**Dario
Crosa**

**Matteo
Garzone**

**Martina
Missana**

**Silvia
Mosca**

MensaExpress

“La mensa senza stress”

Introduzione > Panoramica del problema

Durante gli orari di punta, si creano code in mensa. Queste sono dovute soprattutto alla fase di pagamento siccome è lo step che richiede più tempo, specialmente se fatto con ticket DSU o contanti.

Inoltre, abbiamo riscontrato che non a tutti sono chiare le informazioni presenti in mensa, dalle mere indicazioni quali orari di apertura e menù, alle diciture riguardo allergeni presenti negli alimenti. Il servizio attualmente non dispone di una “bacheca” contenente tutte le informazioni raccolte in modo chiaro e dettagliato.

Introduzione ➤ Panoramica della soluzione

La soluzione proposta mira ad automatizzare e digitalizzare una serie di operazioni ordinarie nel contesto della mensa.

L'utente potrà quindi scegliere le pietanze, anche prima di arrivare in mensa, tramite un'interfaccia (app) completa di tutte le informazioni necessarie, come ad esempio prodotti e relativi prezzi, pacchetti disponibili e allergeni. Prima di effettuare l'ordine sarà possibile visualizzare informazioni legate all'affluenza delle mense: il numero di persone in coda e il tempo di attesa approssimato. Oltre alle indicazioni appena citate verranno mostrati gli orari di apertura e gli indirizzi delle mense.

Verrà poi sviluppata un'interfaccia web riservata ai responsabili della mensa. Questa permetterà di gestire il menù del giorno (composto da piatti suddivisi in categorie) e i pacchetti (offerte che includono più piatti ad un prezzo scontato).

Task e prototipi low fidelity

Task e storyboard

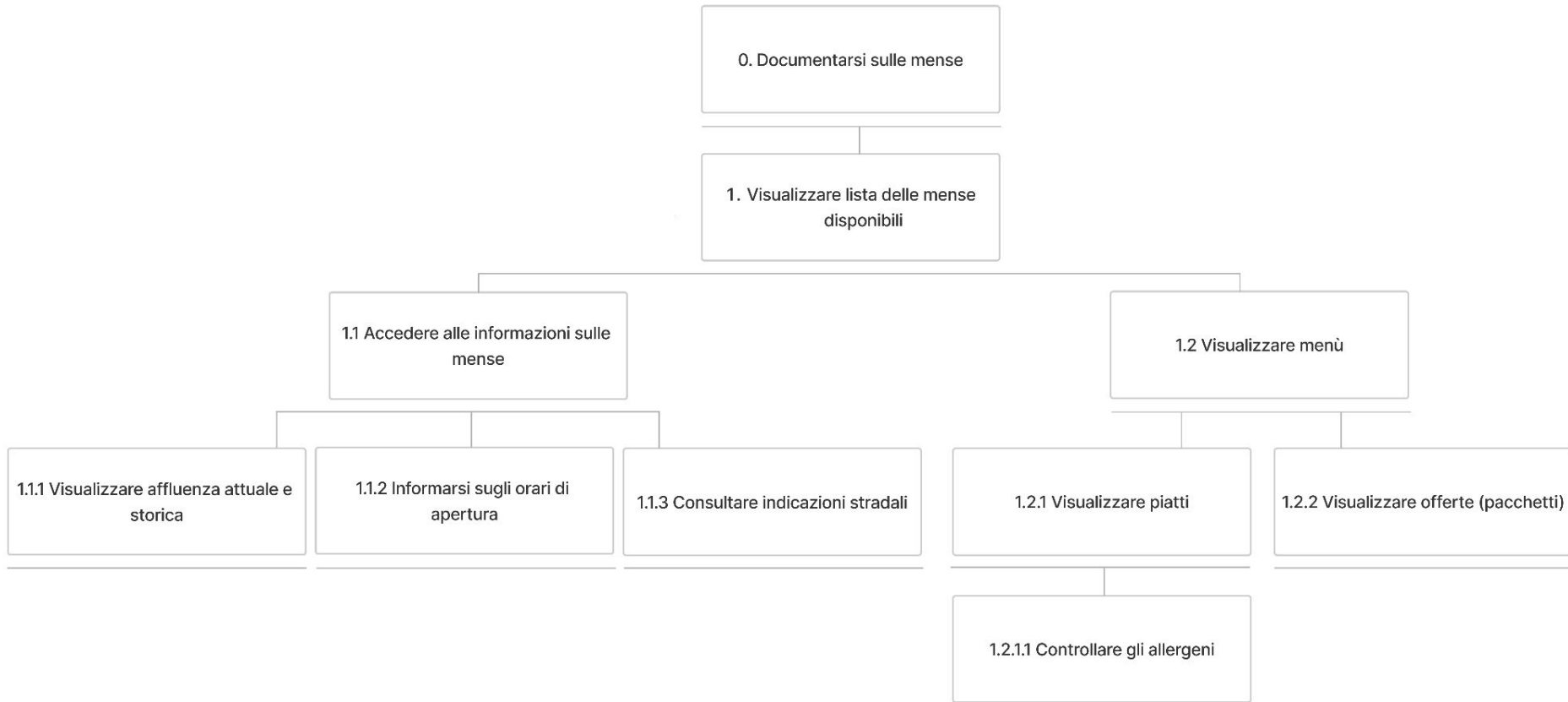
Task > Introduzione

Abbiamo individuato i seguenti task:

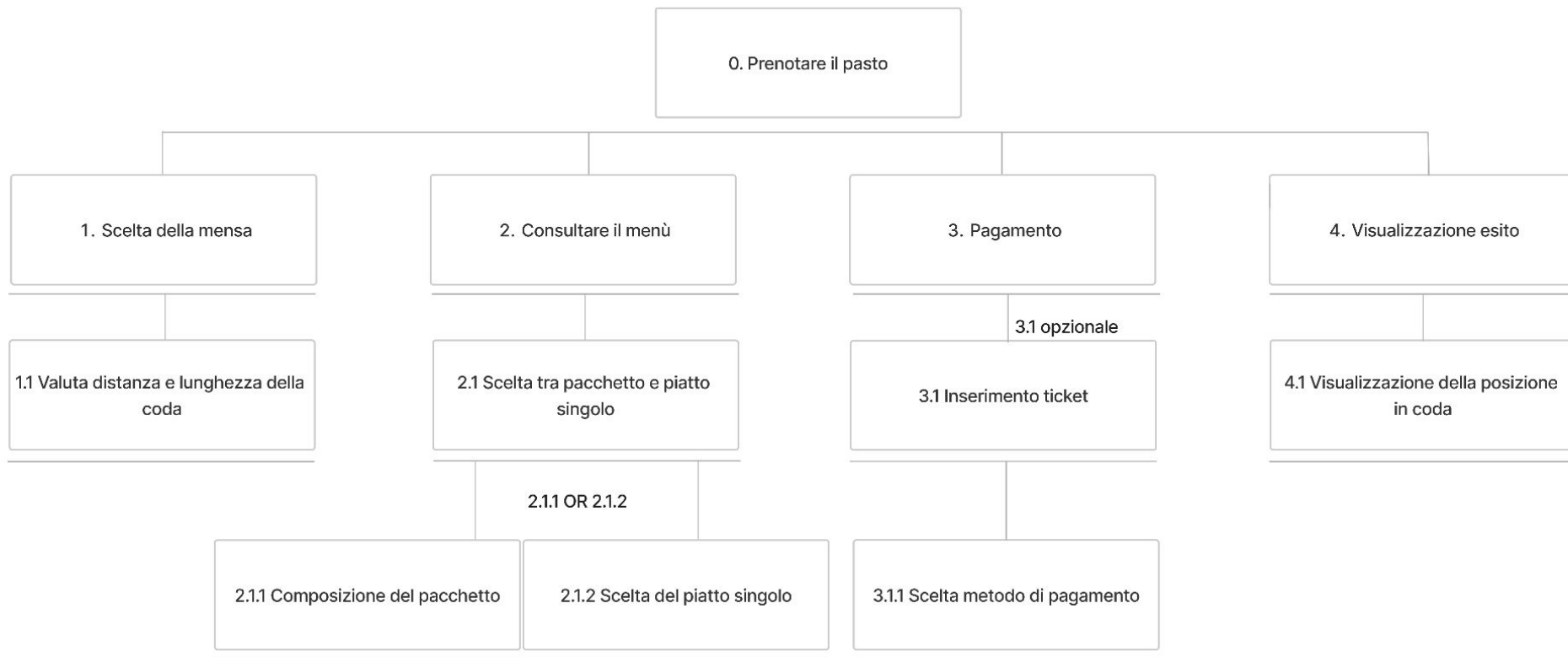
- **Task semplice:** l'utente si informa riguardo le mense e il loro menù.
- **Task moderato:** l'utente prenota il suo pasto in mensa, pagando in app.
- **Task complesso:** il personale della mensa inserisce nel sistema, utilizzando la web app, il menù del giorno.

Di seguito abbiamo riportato le gerarchie dei vari task.

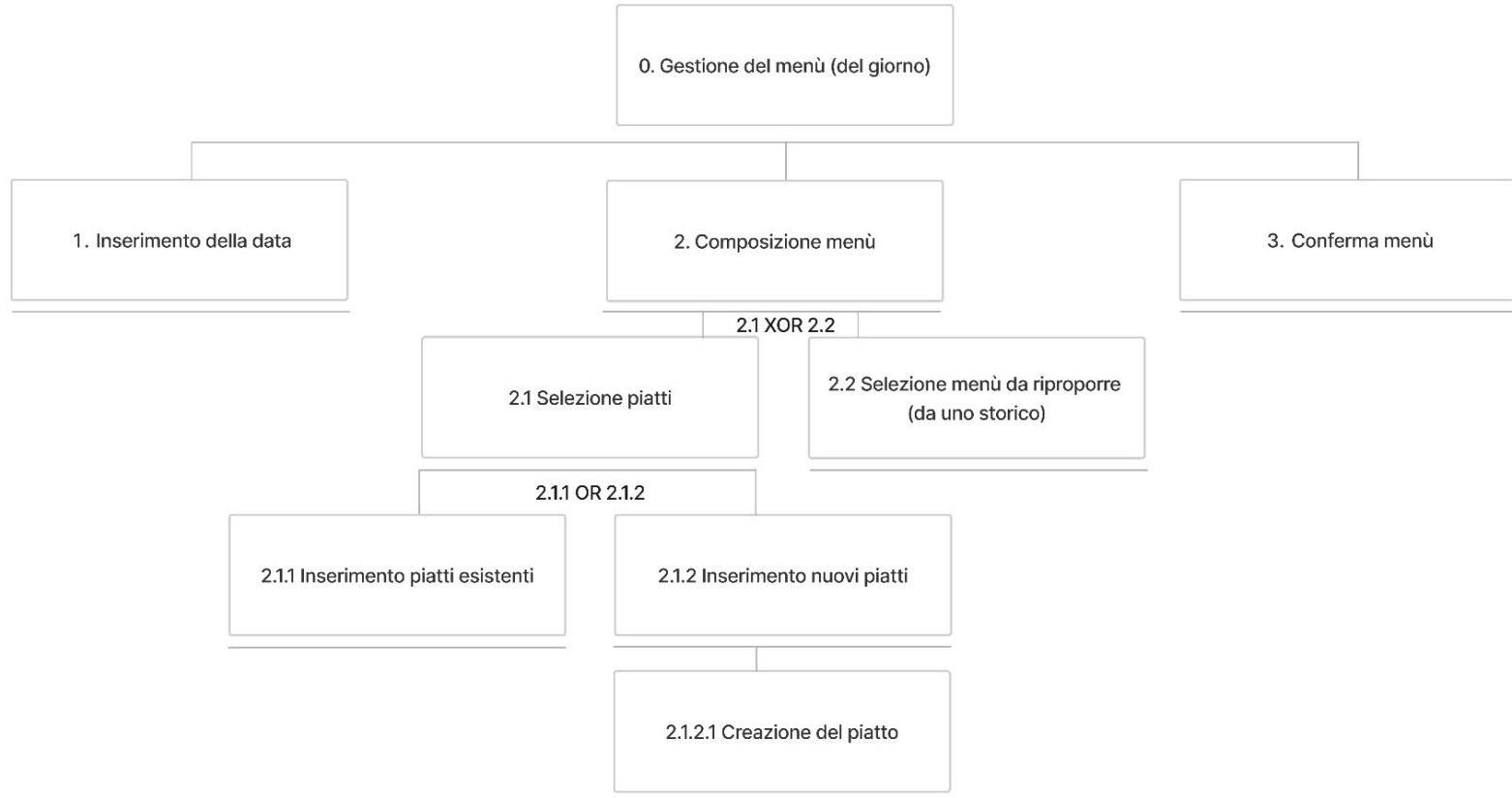
Task ▶ Semplice



Task ▶ Moderato



Task ➤ Complesso

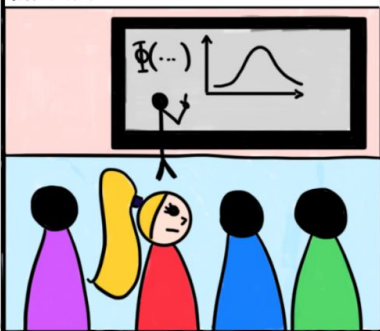


Storyboard > La mensa a portata di un clic

E' MATTINA, IL PERSONALE DELLA MENSA SI APPRESTA A CREARE IL MENU DEL GIORNO E A PUBBLICARLO, IN MODO DA RENDERSI DISPONIBILE AI FREQUENTATORI DELLA MENSA



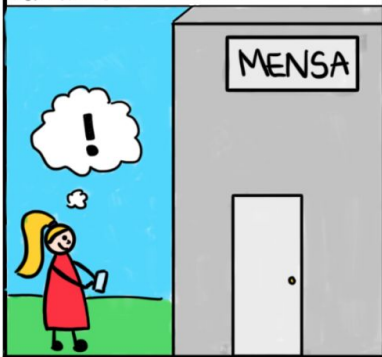
ELISA E' A LEZIONE, VORREBBE ANDARE A MANGIARE IN MENSA MA NON SI RICORDA GLI ORARI DI APERTURA. DATO CHE LA LEZIONE FINISCE ALLE 14.00, HA IN FATTI PAURA DI TROVARE LA MENSA CHIUSA



CONSULTA QUINDI GLI ORARI SULL' APP, E CON GRANDE SORPRESA SCOPRE CHE LA MENSA E' ANCORA APERTA



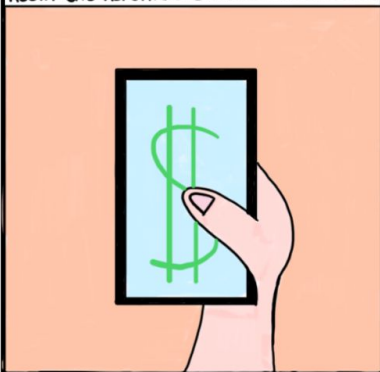
FINITA LEZIONE, SI DIRIGE QUINDI IN MENSA. MENTRE STA CAMMINANDO VISUALIZZA L'AFFLUENZA IN TEMPO REALE DELLA MENSA, NOTANDO CHE E' MENO AFFOLLATA DEL SOLITO



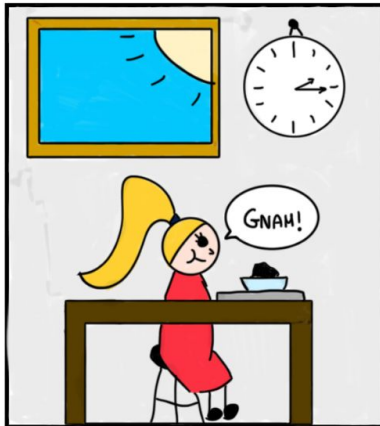
ORDINA IL SUO PRANZO SELEZIONANDO IL PACCHETTO CON SOLAMENTE IL PRIMO, NON HA MOLTA FAME OGGI!



DOPPO AVER DECISO LE PIETANZE, PROSEGUE CON IL PAGAMENTO IN APP, ORA NON LE RESTA CHE ASPETTARE CHE IL SUO ORDINE SIA PRONTO



UNA VOLTA CHE IL VASSOIO E' PRONTO, PER ELISA E' ARRIVATO IL MOMENTO DI MANGIARE



Storyboard > Il resoconto

Dalla storyboard emerge come il monitoraggio dell'affluenza permetta all'utente di fare una scelta consapevole sul mangiare in mensa o meno. Inoltre, l'utente attraverso l'app vede tutti i pacchetti disponibili. Questo gli permette di scegliere il cibo in base ai suoi bisogni, evitando sprechi alimentari.

Attualmente, un punto di criticità è la gestione della coda fisica, formata da coloro che non utilizzano l'app. Infatti, non avendo ancora implementato un'interfaccia che permetta all'operatore in cassa di eseguire ordini per conto degli utenti, non siamo ancora riusciti a delineare come poter integrare la coda fisica con quella virtuale.

Task e prototipi low fidelity

Esplorazione delle modalità

Modalità ▶ Brainstorming

Web App

Agente
conversazionale
(chat)

Schermi
interattivi
touch (totem)

Braccialetto
con "chip
magnetico"

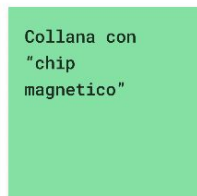
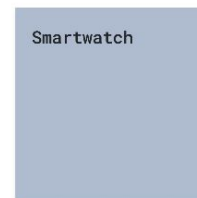
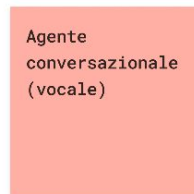
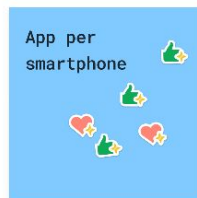
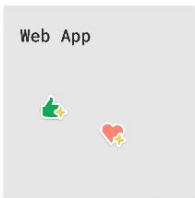
App per
smartphone

Collana con
"chip
magnetico"

Agente
conversazionale
(vocale)

Smartwatch

Modalità › Brainstorming › I vincitori

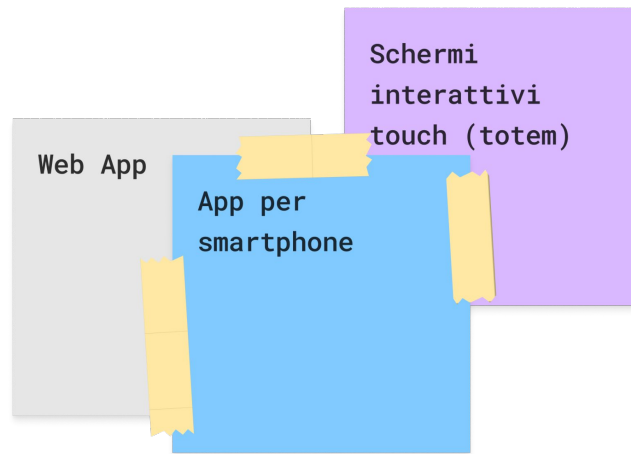


Modalità › Brainstorming › Le nostre scelte

Riflettendo sulle soluzioni più votate, ci siamo accorti che dal punto di vista dell'interfaccia sarebbero state molto simili l'una all'altra.

Abbiamo quindi deciso, a seguito dell'ultima revisione, di fare la prototipazione di soltanto una delle soluzioni, ovvero l'app per smartphone.

Questo ci ha permesso di ideare un secondo prototipo parallelo al primo: l'interfaccia di una web app riservata al personale della mensa che permette la gestione di offerte, menù e piatti.

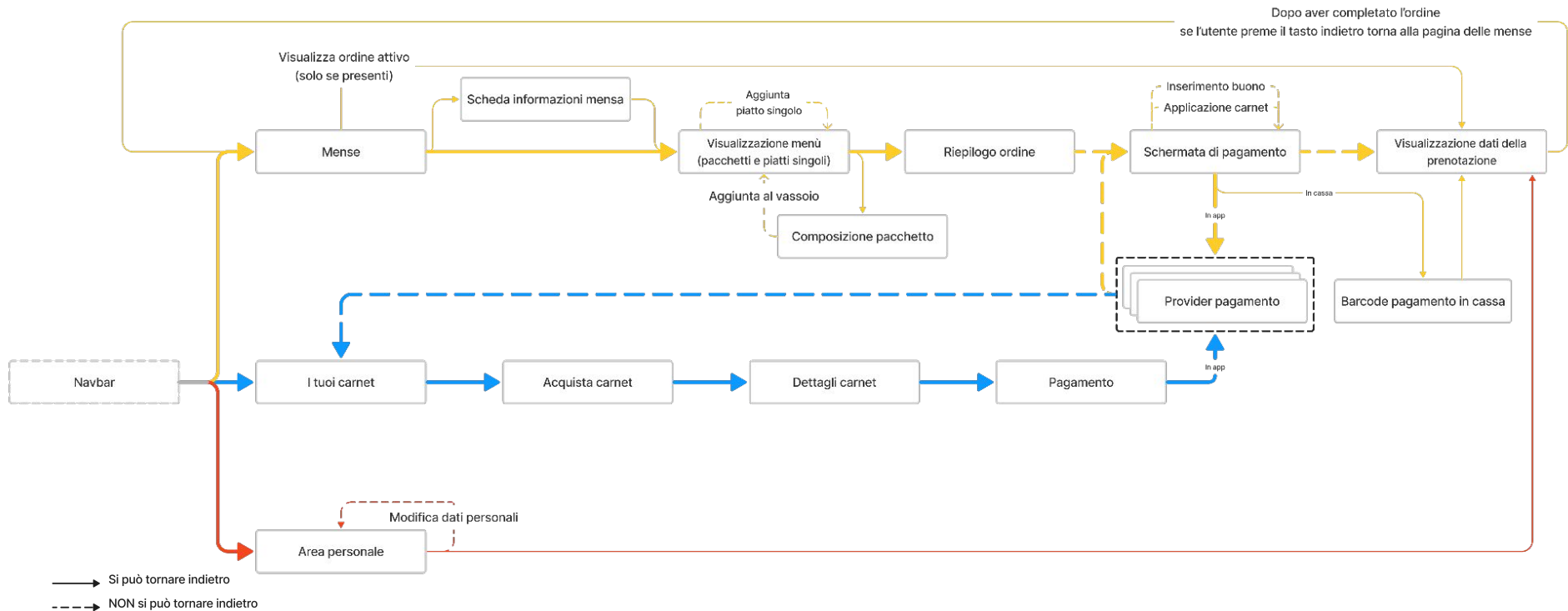


Task e prototipi low fidelity

Prototipo A: Clienti

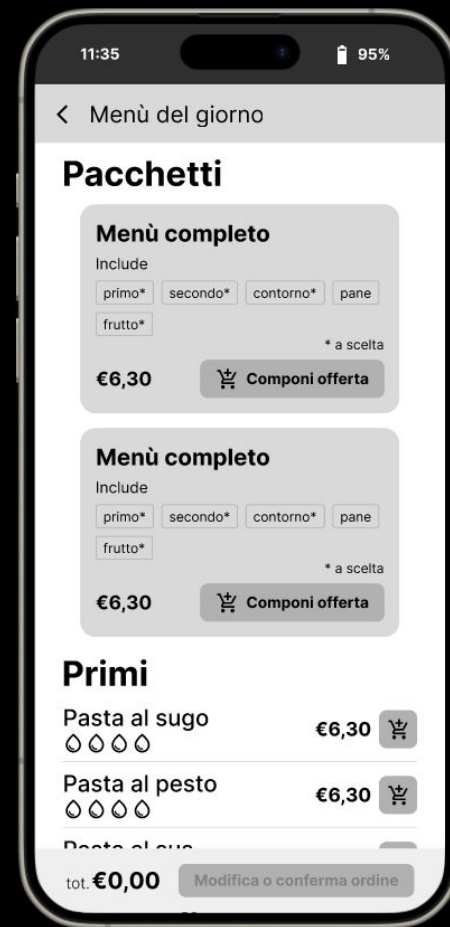


Prototipo A ➤ Flusso ad alto livello



Prototipo A

Prototipo per clienti



Prototipo A > Relazioni con storyboard e task

Nello storyboard, l'utente porta a compimento due dei tre task presentati:

- Task semplice: documentarsi sulle mense.
- Task moderato: prenotare il pasto.

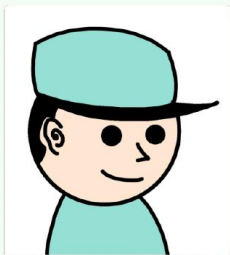
Possiamo anche osservare come i due task appena descritti siano in stretta correlazione con il workflow ad alto livello del prototipo, in quanto corrispondono al flusso in colore giallo, ovvero quello principale.

Task e prototipi low fidelity

Prototipo B: Staff

Prototipo B › Personas › Utenti esperti

Abbiamo deciso di implementare l'interfaccia per gli utenti esperti, ma siccome non ci è stato permesso dai responsabili di intervistare lo staff della mensa, abbiamo delineato personas e scenari partendo dall'osservazione diretta dell'ambiente.



Pino Forni

Staff della mensa

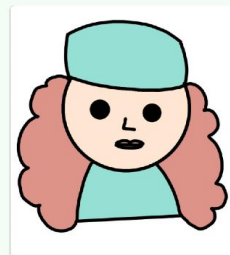
- 40 anni
- Residenza: Milano
- Nazionalità: Italiana

Bio

Pino fa parte dello staff della mensa, in particolare effettua le operazioni in cassa.

Più precisamente ha il compito di gestire i pagamenti degli utenti una volta che hanno preso il cibo.

Inoltre, a richiesta degli utenti, fornisce i carnet.



Nadia Frascati

Staff della mensa

- 37 anni
- Residenza: Milano
- Nazionalità: Italiana

Bio

Nadia si occupa di servire i piatti a chi si mette in coda. Inoltre, risponde alle eventuali domande degli utenti sugli ingredienti.

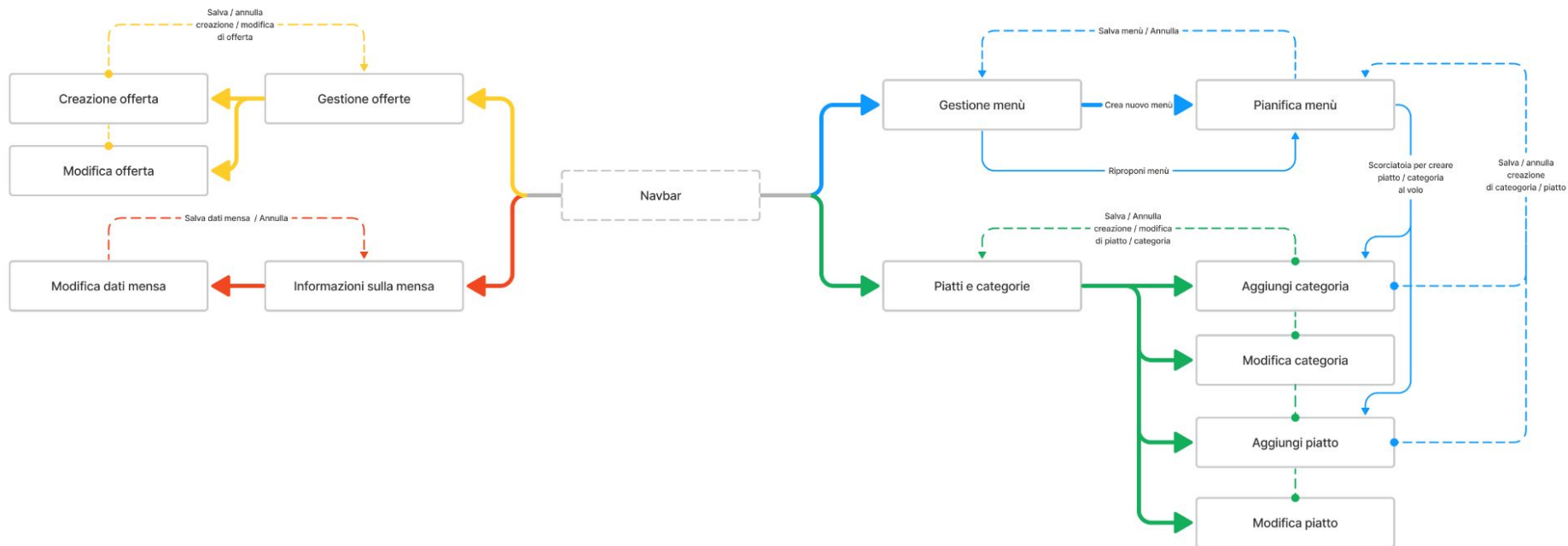
Deve anche comunicare con i colleghi nelle cucine nel caso in cui una pietanza finisca.

Prototipo B > Scenari > Un momento di stress

Sono le 13:00, l'orario di punta alla mensa, Nadia sta rispondendo all'ennesima domanda da parte degli studenti riguardo al condimento della pasta. Nel frattempo, deve anche distribuire i piatti a chi è in coda. Le piacerebbe davvero potersi concentrare sulla distribuzione dei piatti, si chiede perché agli utenti non venga fornito un menù prima di venire al bancone.

Intanto, Pino è un po' in difficoltà alla cassa. Infatti, tutta la coda si è bloccata per via della lentezza della procedura di pagamento. Inoltre, gli sono finite le monetine per dare il resto e deve chiedere agli utenti di pagare in un altro modo finché non verrà rifornito. Se solo ci fosse un servizio per pagare più velocemente e in modo autonomo, la situazione non sarebbe stressante per Pino e per i clienti.

Prototipo B ➤ Flusso ad alto livello

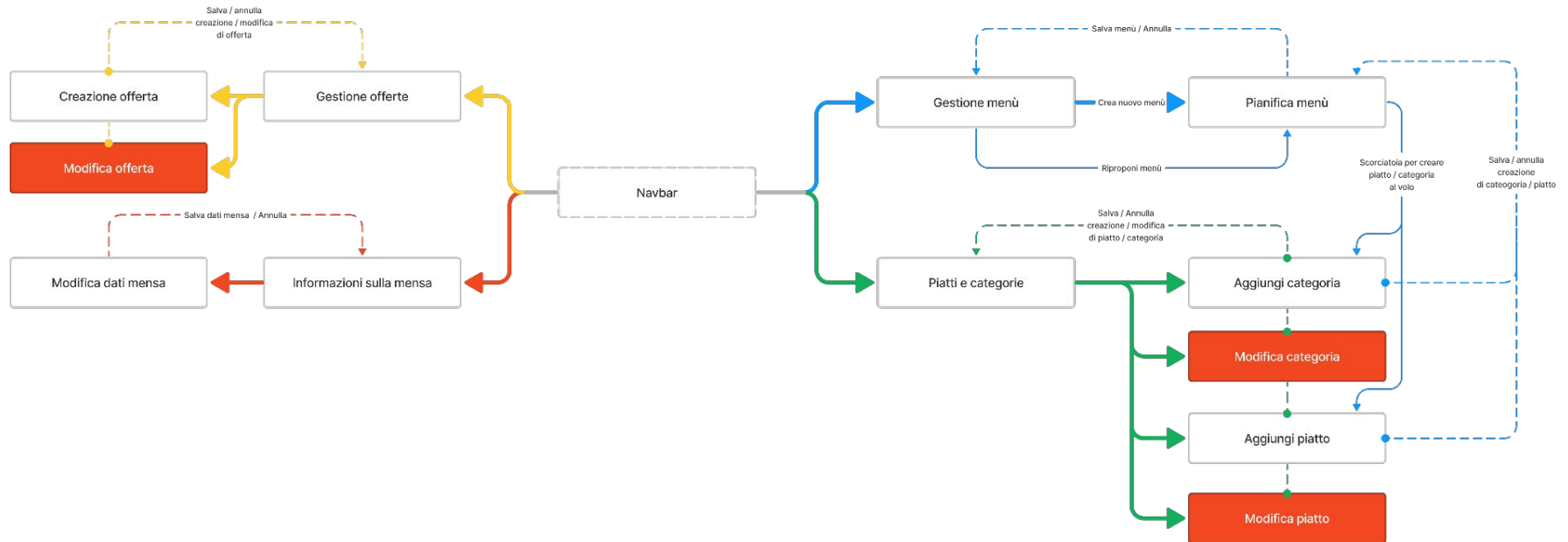


————> Si può tornare indietro

- - - -> NON si può tornare indietro

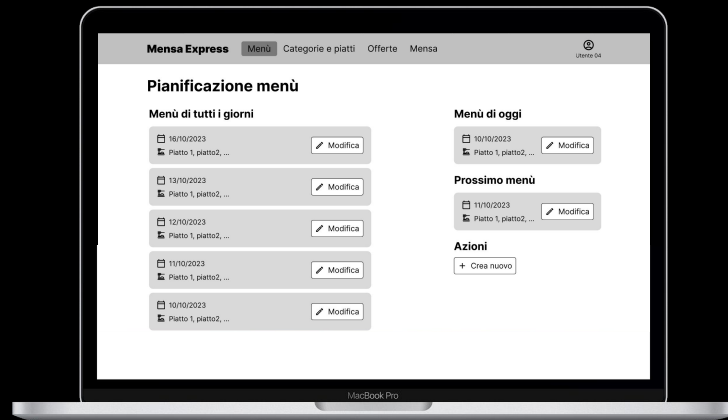
Prototipo B ➤ Flusso ad alto livello

Abbiamo sorvolato nel prototipo per lo staff l'implementazione delle pagine di modifica piatto/categoria/offerta in quanto sarebbero risultate identiche alle schermate di aggiungi piatto/categoria/offerta ma con i campi precompilati.



Prototipo B

Prototipo per staff



Prototipo B > Relazioni con storyboard e task

Nello storyboard, possiamo osservare il personale della mensa che porta a compimento un task:

- Task complesso: gestione del menù del giorno.

Lo staff rende così possibile la visualizzazione del nuovo menù e la prenotazione del pasto da parte degli utenti, provvedendo poi alla preparazione dell'ordine e alla sua consegna (vignetta #7 dello storyboard). Lo storyboard è inoltre collegato al workflow del prototipo B in quanto il task complesso corrisponde al flusso di colore blu del nostro schema.

Task e prototipi low fidelity

Precisazioni sui prototipi

Precisazioni > Scelta del prototipo

Per quanto detto sopra, non procederemo alla scelta di un prototipo diverso rispetto all'altro, in quanto essi sono complementari ed entrambi essenziali al funzionamento della nostra soluzione.

Precisazioni > Gestione degli ordini

Vorremmo precisare il modo in cui gli ordini vengono evasi.

Quando un ordine viene ricevuto, questo sarà preparato e poi reso disponibile al ritiro su un bancone accessibile alla clientela.

A tal proposito ci siamo resi conto della necessità di ulteriori touchpoint, oltre a quanto già esposto nei due prototipi, che illustreremo nelle slides successive.

Precisazioni > Touchpoint > Senza app

Alcuni utenti vorranno comunque utilizzare il servizio mensa senza installare l'applicazione.

Come abbiamo anticipato precedentemente sarà quindi necessario prendere gli ordini di questa clientela alla cassa. La procedura in cassa termina con la consegna di uno scontrino che riporta il numero dell'ordine.

Muniti del proprio numero questi utenti potranno fare la coda "virtualmente" come quelli dotati di app. L'unica differenza è che non avranno l'app ad avvisarli quando il proprio ordine è pronto, per farlo sarà quindi necessario un ulteriore touchpoint sotto forma di uno schermo che mostra il numero dell'ultimo ordine preparato (i numeri sono sequenziali).

Precisazioni > Touchpoint > Gestione ordini

Per gestire gli ordini, lo staff deve poter:

1. Vedere cosa deve essere impiattato
2. Segnalare quando un ordine è pronto

Per risolvere questo problema abbiamo immaginato il seguente workflow:

1. Quando un ordine viene ricevuto, questo viene stampato su uno scontrino (che riporta il numero dell'ordine sia in formato testuale sia come codice a barre)
2. Quando l'ordine è stato preparato
 - a. viene passato il codice a barre sotto un apposito lettore che segnala al sistema che l'ordine è pronto (più rapido rispetto a digitare il numero dell'ordine su una tastiera)
 - b. lo scontrino viene posto nel vassoio così che l'utente possa riconoscere il proprio ordine
3. Il vassoio viene esposto sul bancone così che possa essere ritirato