



Co-design workshop

BOLLATE E BUSTO ARSIZIO

12.12.2019



Poliedra
Politecnico di Milano

This project has received funding from the European Union's Life Programme under grant agreement No LIFE17 ENV/IT/000212 I-SharE LIFE



L'agenda dell'evento



- **09.00-09.30** > Registrazione
- **09.30-09.45** > Introduzione
- **09.45-10.45** > Attività 1 di co-design
- **10.45-11.00** > Pausa caffè
- **11.00-12.10** > Attività 2 di co-design
- **12.10-12.30** > Attività 3 di co-design
- **12.30-13.00** > Riepilogo

Di cosa parleremo oggi



- Il progetto I-SharE LIFE
- Cos'è il co-design
- Prima attività partecipativa
- Seconda attività partecipativa
- Terza attività partecipativa
- Conclusioni

Il progetto I-SharE LIFE

Il progetto I-SharE LIFE

7 partner:

- FNM S.p.a.
- E-Vai
- NordCom
- ASSTRA
- Poliedra-Politecnico di Milano
- Dyvolve
- City of Osijek (Croazia)

PROJECT COORDINATOR



PARTNERS



ENDORSERS



Il progetto I-SharE LIFE

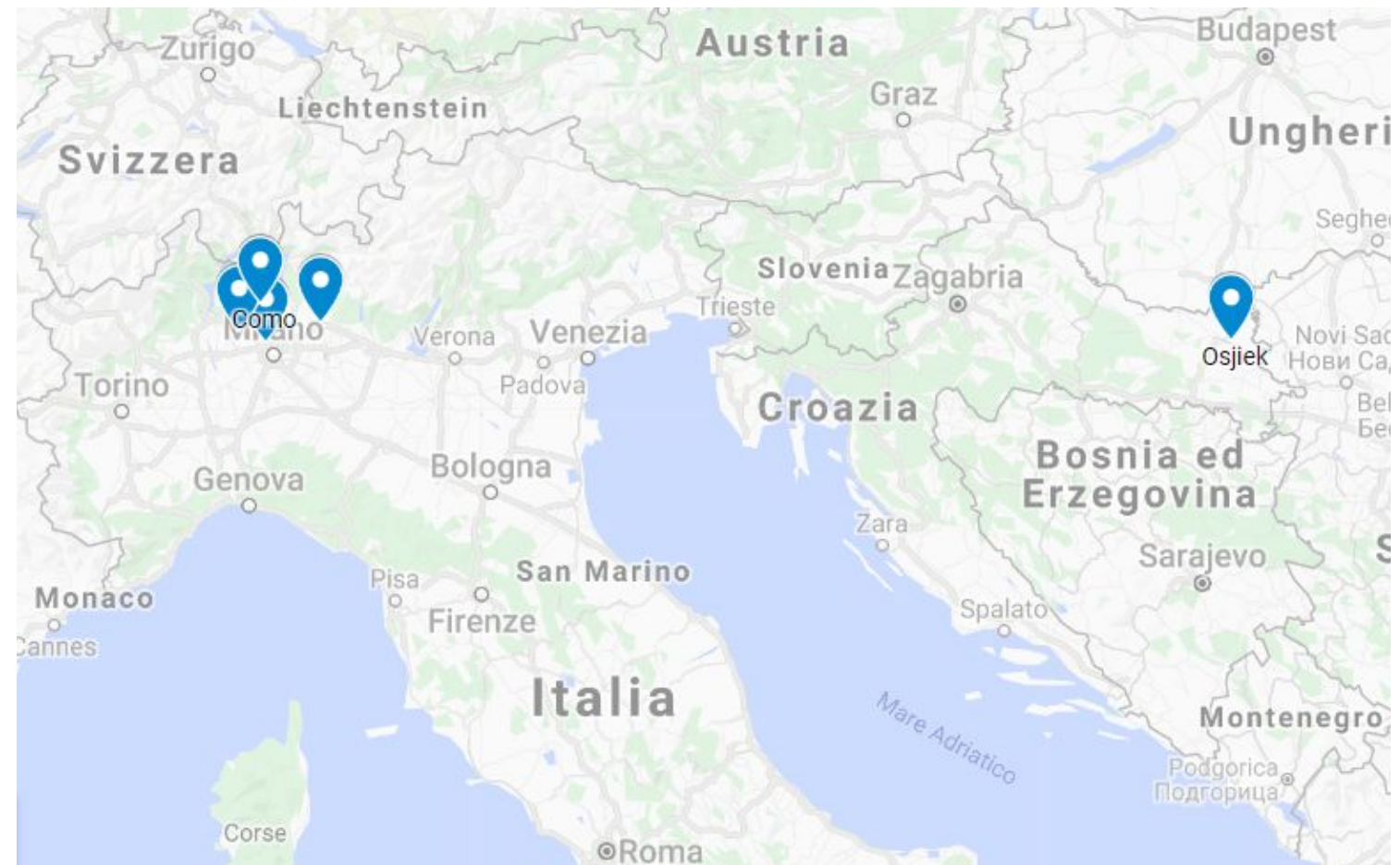


Cos'è:

Dimostrare modelli di servizio innovativi di car-sharing elettrico in

5 siti dimostrativi:

- **Busto Arsizio**
- **Bollate**
- Bergamo
- Como
- Osijek (Croazia)



Il progetto I-SharE LIFE



Di cosa si tratta:

Lo stesso servizio viene condiviso da due differenti utenze: una aziendale (pubblica o privata) ed un'altra utenza.

Rispettivamente nei 5 siti dimostrativi l'altra utenza è rappresentata da:

- **Busto Arsizio:** pendolari
- **Bollate:** pendolari
- Bergamo: utenti occasionali
- Como: turisti
- Osijek (Croazia): utenti occasionali

Modello Corporate e Easy Station



Utenti

Corporate

Dipendenti aziendali:

Utilizzo dell'automobile come
flotta aziendale

Lun-Ven dalle 8.00 alle 18.00

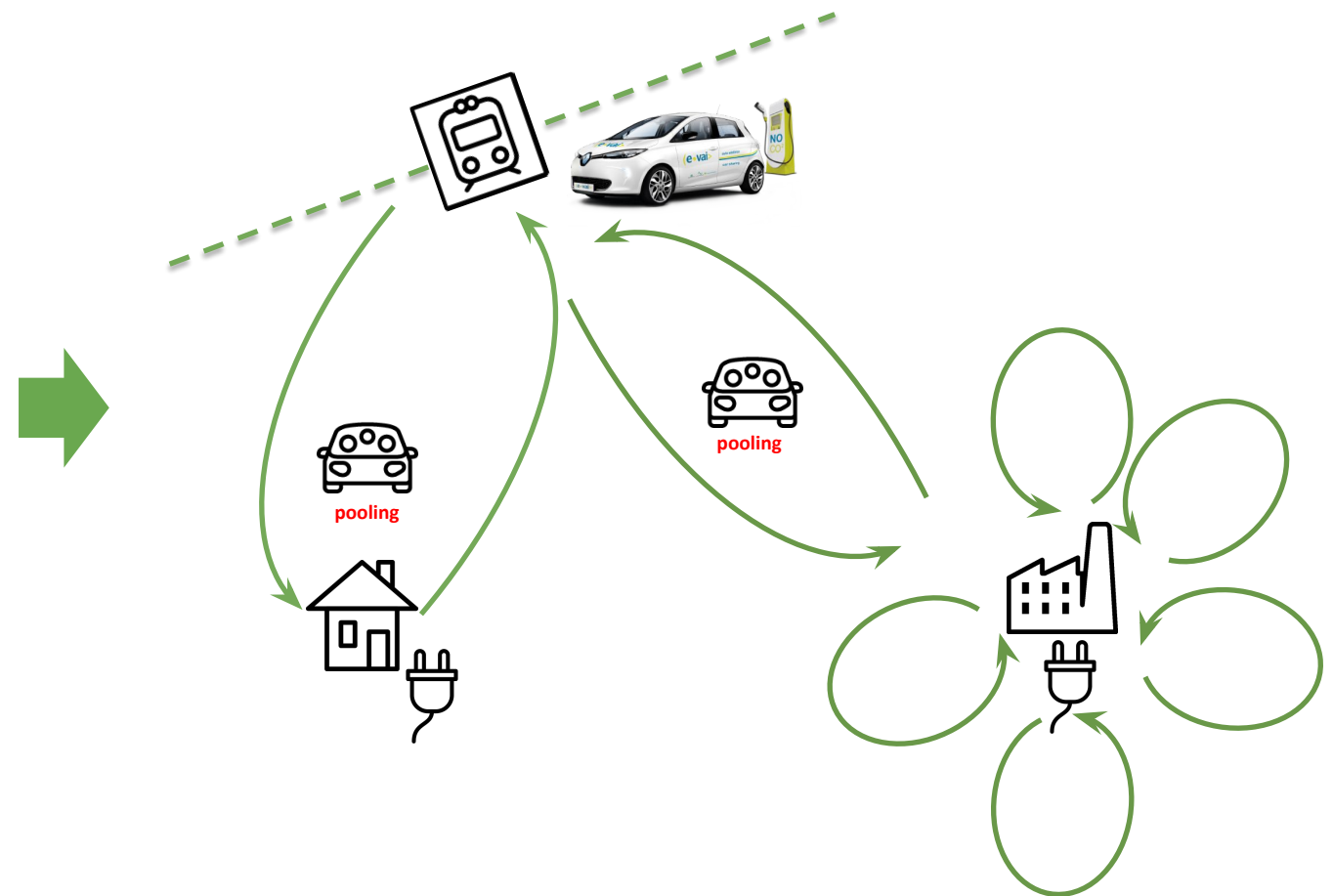
Easy station

Pendolari:

Utilizzo dell'automobile

Lun-Ven dalle 18.30 alle 07.30

Weekend tutto il giorno



Le attività di co-design

Co-design, che cos'è?

E' una pratica dove gli **utenti**
diventano parte attiva del
processo di progettazione.

Considerati **“esperti”** grazie
alla loro esperienza,
restituiscono opinioni
differenti che possono essere
integrate nella progettazione
ed innovazione del servizio.



I co-design workshop per i siti di Bollate e Busto Arsizio



Progettare insieme il servizio per **migliorare l'esperienza**, apportando cambiamenti fattibili e significativi.

I partecipanti:

- Dipendenti di Solvay
- Dipendenti Pirelli
- Dipendenti AGESP
- Pendolari da Busto Arsizio e da Bollate
- Erogatori del servizio
- Erogatori della piattaforma web e della App
- Team di progetto

Le attività di oggi

Tre attività principali verranno svolte oggi:

Attività 1:

“Storyboard”,
analisi
dell’esperienza



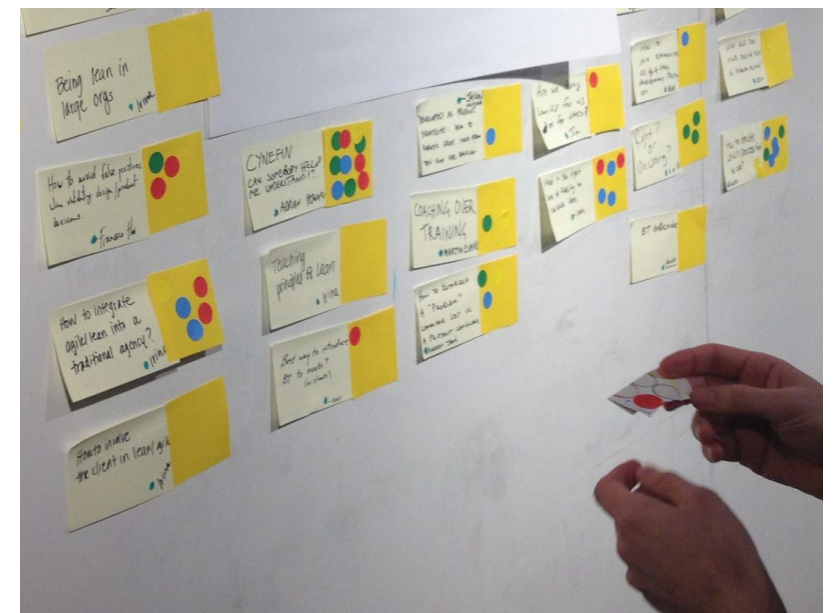
Attività 2:

**“Rosa, spina e
bocciolo”,** analisi delle
istruzioni e corso di
formazione



Attività 3:

“Voting”,
analisi
della comunicazione
delle informazioni



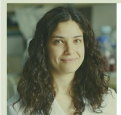
Le personas



Sono state create **6 personas**, due per ogni categoria di utenti:

PENDOLARI

PROFESSORESSA-MILANO



“L'arte è fatta per disturbare, la scienza per rassicurare”

1. NOME: Cristina
2. ETÀ: 47
3. PROFESSIONE: Professoressa
4. LAVORO: Politecnico di Milano, Bovisio (MI)
5. STATUS: Impegnata
6. DOMICILIO: Busto Arsizio, 2km dalla stazione
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositiva
2. Altruista
3. Positiva
4. Metodica

10. Abitudini e passioni:

Mi sono trasferita a Busto Arsizio per motivi familiari, ma lavoro a Milano. Nel tempo libero passo il tempo con mia figlia, mio marito e con le mie amiche.

11. Oggetti rappresentativi:



12. Utilizzo dei social:



13. Capacità tecnologiche:



14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Coi mezzi pubblici o in automobile quando a disposizione

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

Vado coi mezzi pubblici solo quando non ho a disposizione l'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:



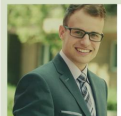
17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Positiva



PERSONAS - PROFESSORESSA

ASSISTENTE - MILANO



“Devi amare ciò che fai per volerlo fare ogni giorno”

1. NOME: Luca
2. ETÀ: 28
3. PROFESSIONE: Assistente
4. LAVORO: Studio Legale, Milano
5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Castellazzo, 3 km da Bollate Nord FS
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Stipendio basso

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositivo
2. Altruista
3. Dinamico
4. Impulsivo

10. Abitudini e passioni:

Lavoro in uno Studio Legale come assistente a tempo pieno, faccio orari di ufficio. Nel tempo libero esco con amici o vado in palestra per giocare a basket.

11. Oggetti rappresentativi:



12. Utilizzo dei social:



13. Capacità tecnologiche:



14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Motorino, mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

Per recarmi in stazione utilizzo il motorino per comodità e velocità, se piove uso i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:



17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Curioso



PERSONAS - ASSISTENTE

DIPENDENTI

STAGISTA



“L'inizio è la parte più importante del lavoro.”

1. NOME: John
2. ETÀ: 26
3. PROFESSIONE: Ingegnere
4. LAVORO: Pirelli
5. STATUS: Impegnato
6. RESIDENZA: Milano
7. BAMBINI: No
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositivo
2. Ambientalista
3. Dinamico
4. Impulsivo

10. Abitudini e passioni:

Lavoro da poco come stagista a tempo pieno a Pirelli. Sono olandese. Nel tempo libero vado in bicicletta e frequento amici.

11. Oggetti rappresentativi:



12. Utilizzo dei social:



13. Capacità tecnologiche:



14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Mezzi pubblici, treno.

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

Sono in Italia per un periodo limitato e non possiedo un'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:



17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Entusiasta



PERSONAS - STAGISTA

DIPENDENTE



“Ciascuno di noi, da solo, non vale nulla”

1. NOME: Ivana
2. ETÀ: 51
3. PROFESSIONE: Dipendente
4. LAVORO: AGESP
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Parabiago, 1km dalla stazione
7. BAMBINI: Sì, due
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Timida
2. Altruista
3. Dinamica
4. Metodica

10. Abitudini e passioni:

Lavoro a tempo pieno ad Agesp. Nel tempo libero sto in famiglia e partecipo agli incontri di volontariato della mia associazione.

11. Oggetti rappresentativi:



12. Utilizzo dei social:



13. Capacità tecnologiche:



14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Mezzi pubblici e treno

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

Per comodità e velocità e per non incontrare traffico.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:



17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Preoccupata



PERSONAS - DIPENDENTE

GESTORI FLOTTE AZIENDALI

GESTORE FLOTTE



“Dietro ogni impresa di successo c'è qualcuno che ha preso una decisione coraggiosa.”

1. NOME: Gloria
2. ETÀ: 45
3. PROFESSIONE: Gestore flotte
4. LAVORO: Solvay
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Bollate
7. BAMBINI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio medio/ alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositiva
2. Altruista
3. Positiva
4. Metodica

10. Abitudini e passioni:

Lavoro a Solvay a tempo pieno. Passo il mio tempo libero con la mia famiglia facendo sport, giri in bicicletta e giardinaggio. Mi piace molto anche cucinare.

11. Oggetti rappresentativi:



12. Utilizzo dei social:



13. Capacità tecnologiche:



14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Automobile e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

L'automobile per comodità e velocità. Se riesco utilizzo la bicicletta.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:



17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Entusiasta



PERSONAS - FLEET MANAGER

MOBILITY MANAGER



“L'unione fa la forza”

1. NOME: Andrea
2. ETÀ: 50
3. PROFESSIONE: Mobility manager
4. LAVORO: AGESP
5. STATUS: Convivente
6. RESIDENZA: Busto Arsizio
7. BAMBINI: No
8. ENTRATE: Stipendio medio/ alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Determinato
2. Attivo
3. Propositivo
4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:

Lavoro ad AGESP a tempo pieno. Passo il mio tempo libero con la mia compagna. Quando riesco gioco a calcetto con amici e faccio lavori in casa.

11. Oggetti rappresentativi:



12. Utilizzo dei social:



13. Capacità tecnologiche:



14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Automobile e mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

L'automobile per comodità e velocità. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:



17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Preoccupato



PERSONAS - MOBILITY MANAGER

Attività 1: L'esperienza

Attività 1: Storyboard



L'obiettivo

Analizzare come si è **venuti a conoscenza del servizio**, la fase di **iscrizione**, **utilizzo** fino alla **chiusura del veicolo**.

Come

Immedesimarsi nella **personas** assegnata

Descrivere nel template fornito **la possibile esperienza** della specifica **personas** in forma di fumetto

PERSONAS

RICERCATRICE - MILANO

1. NOME: Cristina
2. ETÀ: 47
3. PROFESSIONE: Scienziata
4. LAVORO: Politecnico di Milano (MI)
5. STATUS: Impegnata
6. DOMICILIO: Busto Arsizio
7. FIGLE: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. L'arte è fatta per disturbare, la scienza per rassicurare

13. Capacità tecnologiche:
1. 2. 3. 4.

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Mezzi pubblici, treno ed automobile

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Per comodità e velocità e non incontrare traffico o spendere tempo a cercare parcheggio.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:
Entusiasta

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Entusiasta

DIRIGENTE

1. NOME: Andrea
2. ETÀ: 45
3. PROFESSIONE: Assessore
4. LAVORO: Solway
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Bollate
7. BAMBINI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Ciascuno di noi, da solo, non vale nulla

13. Capacità tecnologiche:
1. 2. 3. 4.

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Mezzi pubblici, treno ed automobile

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Lavoro a tempo pieno a Pirelli. Nel tempo libero mi vedo con amici, vado in palestra o a fare giri in moto. Mi piace anche fare gite fuori porta quando possibile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:
Entusiasta

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Entusiasta

DIPENDENTE PENDOLARE

1. NOME: Andrea
2. ETÀ: 28
3. PROFESSIONE: Ingegnere
4. LAVORO: Pirelli
5. STATUS: Impegnata
6. RESIDENZA: Saronno
7. BAMBINI: No
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Propositivo 2. Determinato 3. Dinamico 4. Impulsivo

13. Capacità tecnologiche:
1. 2. 3. 4.

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Mezzi pubblici, treno ed automobile

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Lavoro a tempo pieno a Pirelli. Nel tempo libero mi vedo con amici, vado in palestra o a fare giri in moto. Mi piace anche fare gite fuori porta quando possibile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:
Entusiasta

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Entusiasta

L'ESPERIENZA DI ...

MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

DESCRIVI E DISEGNA L'ESPERIENZA

ASPETTATIVE

STORYBOARD

NOME PERSONAS

SCRIVI IL NOME DEL GRUPPO ASSEGNATO: ...

Assegnazione personas



PENDOLARE

“L'arte è fatta per disturbare, la scienza per rassicurare”

1. NOME: Cristina

2. ETA': 47

3. PROFESSIONE: Professoressa

4. LAVORO: Politecnico di Milano, Bovisio (MI)

5. STATUS: Impegnata

6. DOMICILIO: Busto Arsizio, 2km dalla stazione

7. FIGLI: Sì, uno

8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Propositiva 3. Positiva

2. Altruista 4. Metodica

10. **GRUPPO**

Mi piace il tempo libero con la mia famiglia, ma lavoro a Milano. Nel tempo libero passo il tempo con mia figlia, mio marito e con le mie amiche.

11. Oggetti:

1. Libro

2. Scarpa da ginnastica

12. Utilizzo dell'automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

13. Capacità tecnologiche:

1. Non la utilizzo

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

1. Mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

1. Vado coi mezzi pubblici solo quando non ho a disposizione l'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

1. Positiva

18. Difficoltà:

1. Mancanza di un'automobile propria

2. Dipendenza da altre persone

19. Spostamenti:

1. H. 7.00

2. H. 17.30

3. H. 20.00

20. PERSONAS - PROFESSORESSA

“Devi amare ciò che fai per volerlo fare ogni giorno”

1. NOME: Luca

2. ETA': 28

3. PROFESSIONE: Assistente

4. LAVORO: Studio Legale, Milano

5. STATUS: Single

6. RESIDENZA: Castellazzo, 3 km da Bollate Nord FS

7. FIGLI: No

8. ENTRATE: Stipendio basso

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Propositivo 3. Dinamico

2. Altruista 4. Impulsivo

10. **GRUPPO**

La sera esco con amici e vado in palestra, se non ho la macchina chiedo un passaggio ai miei amici.

11. Oggetti:

1. Borsa da palestra

2. Scarpa da ginnastica

12. Utilizzo dell'automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

13. Capacità tecnologiche:

1. Non la utilizzo

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

1. Motorino, mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

1. Per recarmi in stazione utilizzo il motorino per comodità e velocità, se piove uso i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

1. Curioso

18. Difficoltà:

1. Mancanza di un'automobile propria

2. Dipendenza da altre persone

19. Spostamenti:

1. H. 7.00

2. H. 18.00

3. H. 20.00

20. PERSONAS - ASSISTENTE

DIPENDENTE

“L'inizio è la parte più importante del lavoro.”

1. NOME: John

2. ETA': 26

3. PROFESSIONE: Ingegnere

4. LAVORO: Pirelli

5. STATUS: Impegnato

6. RESIDENZA: Milano

7. BAMBINI: No

8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Propositivo 3. Dinamico

2. Ambientalista 4. Impulsivo

10. **GRUPPO**

Lavoro pieno a Pirelli. Sono olandese. Nel tempo libero vado in bicicletta e frequento amici.

11. Oggetti:

1. Smartphone

2. Bicicletta

12. Utilizzo dell'automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

13. Capacità tecnologiche:

1. Non la utilizzo

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

1. Mezzi pubblici, treno.

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

1. Sono in Italia per un periodo limitato e non possiedo un'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

1. Entusiasta

18. Difficoltà:

1. Scarsa sicurezza delle piste ciclabili

2. Difficoltà quando piove a usare la bicicletta

19. Spostamenti:

1. H. 8.30 - 17.30

2. H. 17.30

20. PERSONAS - STAGISTA

“Ciascuno di noi, da solo, non vale nulla”

1. NOME: Ivana

2. ETA': 51

3. PROFESSIONE: Dipendente

4. LAVORO: AGESP

5. STATUS: Sposata

6. RESIDENZA: Parabiago, 1km dalla stazione

7. BAMBINI: Sì, due

8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Timida 3. Dinamica

2. Altruista 4. Metodica

10. **GRUPPO**

Lavoro tenace, mi piace agli incontri di volontariato della mia associazione.

11. Oggetti:

1. Libro

2. Scarpa da ginnastica

12. Utilizzo dell'automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

13. Capacità tecnologiche:

1. Non la utilizzo

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

1. Mezzi pubblici e treno

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

1. Per comodità e velocità e per non incontrare traffico.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

1. Preoccupata

18. Difficoltà:

1. Difficoltà per i tratti a piedi quando piove

19. Spostamenti:

1. H. 8.30 - 17.30

2. H. 17.30

20. PERSONAS - DIPENDENTE

GESTORE FLOTTE AZIENDALI

“Dietro ogni impresa di successo c'è qualcuno che ha preso una decisione coraggiosa.”

1. NOME: Gloria

2. ETA': 45

3. PROFESSIONE: Gestore flotte

4. LAVORO: Solvay

5. STATUS: Sposata

6. RESIDENZA: Bollate

7. BAMBINI: Sì, uno

8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Propositiva 3. Positiva

2. Altruista 4. Metodica

10. **GRUPPO**

Lavoro pieno a Solvay. Sono italiana. Nel tempo libero vado in bicicletta e frequento amici.

11. Oggetti:

1. Smartphone

2. Bicicletta

12. Utilizzo dell'automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

13. Capacità tecnologiche:

1. Non la utilizzo

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

1. Automobile e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

1. L'automobile per comodità e velocità. Se riesco utilizzo la bicicletta.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

1. Entusiasta

18. Difficoltà:

1. Trovare parcheggio durante gli spostamenti di lavoro

19. Spostamenti:

1. H. 8.00

2. H. 17.00

20. PERSONAS - FLEET MANAGER

“L'unione fa la forza”

1. NOME: Andrea

2. ETA': 50

3. PROFESSIONE: Mobility manager

4. LAVORO: AGESP

5. STATUS: Convivente

6. RESIDENZA: Busto Arsizio

7. BAMBINI: No

8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Determinato 3. Propositivo

2. Attivo 4. Organizzato

10. **GRUPPO**

Lavoro tenace, mi piace agli incontri di volontariato della mia associazione.

11. Oggetti:

1. Smartphone

2. Scarpa da ginnastica

12. Utilizzo dell'automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

13. Capacità tecnologiche:

1. Non la utilizzo

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

1. Automobile e mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:

1. L'automobile per comodità e velocità. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

1. Non la utilizzo

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

1. Preoccupato

18. Difficoltà:

1. Trovare parcheggio durante gli spostamenti di lavoro

19. Spostamenti:

1. H. 8.30

2. H. 17.30

20. PERSONAS - MOBILITY MANAGER

Il contesto



Pensate alla storia della vostra personas sulla base delle indicazioni seguenti:

PENDOLARI



Orario di utilizzo:

Lun-Ven da 18.30 a 7.30
Nel weekend

Costo del servizio:

a carico del pendolare
(abbonamento al servizio)

Punto di partenza e arrivo:

Stazione di Bollate o
Busto Arsizio

Possibili utilizzi:

Spostamenti stazione-casa
Spostamenti nel weekend

DIPENDENTI



Orario di utilizzo:

Lun-Ven da
8.00 a 18.00

Costo del servizio:

A carico dell'azienda

Punto di partenza e arrivo:

Stazione di Bollate o
Busto Arsizio

Possibili utilizzi:

Missioni di lavoro
Spostamenti stazione-luogo di
lavoro

GESTORI FLOTTE AZIENDALI



Orario di utilizzo:

Lun-Ven da
8.30 a 17.30

Costo del servizio:

A carico dell'azienda

Punto di partenza e arrivo:

Azienda a Bollate o
Azienda a Busto A.

Possibili utilizzi:

Missioni di lavoro

Attività 1



1. **Assegnazione personas**
2. **Pensare al motivo** per il quale verrà utilizzato il servizio (es. missioni di lavoro, post-lavoro, etc...)
3. **Disegnare e descrivere la storia** della personas in **forma di fumetto**.
Suddividere la storia nelle fasi a partire dalla venuta conoscenza del servizio fino alla restituzione del veicolo
4. **Scrivere lo stato d'animo** della personas per ogni vignetta
5. Analizzare ogni passaggio e scrivere le **aspettative e timori** che la personas potrebbe avere

Attività 1 - Esempio

Esempio rispetto a Personas Pendolare

		L'ESPERIENZA DI ... <i>LUCA (NOME PERSONAS)</i>		MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO <i>TORNARE DALLA STAZIONE A CASA DOPO IL LAVORO</i>	
		N.1 VENUTA A CONOSCENZA	N.2 ISCRIZIONE	N.3 PRENOTAZIONE	N.4 ORGANIZZAZIONE
		N. 			
DESCRIVI E DISEGNA L'ESPERIENZA					
		LUCA SCENDENDO DAL TRENO A BOLLATE NORD VEDE L'AUTOMOBILE DI E-VAI E SI INCURIOSISCE. OSSERVA L'AUTO PER TROVARE UN LINK O UN QR CODE PER MAGGIORI INFORMAZIONI. INFINE CERCA SUL SITO DI E-VAI.	LUCA DECIDE DI ISCRIVERSI AL SERVIZIO COME PENDOLARE E FORNISCE LE INFORMAZIONI RICHIESTE DALLA APP	LUCA PRENOTA L'AUTOMOBILE ALLA STAZIONE DI BOLLATE NORD PER COMINCIARE AD UTILIZZARLA IL GIORNO STESSO AL RITORNO DAL LAVORO.	SUL TRENO DI RITORNO PER BOLLATE CERCA INFORMAZIONI SULL'UTILIZZO DEL VEICOLO.
		Scrivi il tuo stato d'animo INCURIOSITO	Scrivi il tuo stato d'animo DETERMINATO	Scrivi il tuo stato d'animo EMOZIONATO	Scrivi il tuo stato d'animo PREOCCUPATO
		VORREBBE TROVARE INFORMAZIONI CHIARE E IMMEDIATE SUL SERVIZIO.	VORREBBE CONCLUDERE LA PROCEDURA DI ISCRIZIONE NEL PIU' BREVE TEMPO POSSIBILE.	VORREBBE RICEVERE UN AVVISO PER SAPERE QUANDO L'AUTOMOBILE E' ARRIVATA IN STAZIONE.	VORREBBE TROVARE INFORMAZIONI CHIARE E IMMEDIATE.
ASPETTATIVE					
		TEME CHE IL SERVIZIO SIA COMPLICATO DA UTILIZZARE.	TEME DI DOVER USARE DIVERSI CANALI DI COMUNICAZIONE PER CONCLUDERE LA PROCEDURA.	TEME DI NON TROVARE L'AUTOMOBILE AL SUO ARRIVO.	TEME DI NON SAPERE UTILIZZARE IL VEICOLO E DI NON AVERE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE.
TIMORI					
STORYBOARD		NOME PERSONAS <i>LUCA (NOME PERSONAS)</i>		SCRIVI IL NOME DEL GRUPPO ASSEGNATO: <i>B</i>	

Attività 1 - Gruppi

A

PROFESSORESSA

- **Lentini** Gianluca
- **Messori** Giada

C

STAGISTA

- **De Venuto** Alessio
- **Fano** Francesco
- **Parola** Luca

E

GESTORE DI FLOTTE

- **Porro** Stefano
- **Schioppa** Nadia
- **Vitali** Cristiana

B

ASSISTENTE

- **Gallazzi** Paola
- **Vegetti** Irene
- **Vassallo** Francesco

D

DIPENDENTE

- **Carugati** Fabrizio
- **Farioli** Gianluigi
- **Pivoli** Alice
- **Rutigliano** Francesco

F

MOBILITY MANAGER

- **Panni** Francesca
- **Franceschini** Antonio
- **Ricco** Angela

Tempo: 40 minuti

+ **3 minuti** a gruppo per restituzione da parte di **un capo gruppo**

Pausa caffè
15 min

Attività 2

Le istruzioni ed
il corso di formazione

Attività 2 - Argomenti

GRUPPO 1

Oggetto dell'attività:

Le istruzioni di utilizzo del servizio

Punti di vista personas:

Pendolari

Dipendenti pendolari

Tempo:

45 min

2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

SCOLLEGARE COLONNINA

15. Scollegare il cavo dalla colonnina e riporre nel **bagagliaio**



SCOLLEGARE VEICOLO

14. Per **scollegare il cavo** dalla vettura premere il **tasto** a sinistra del volante o il **pulsante** con spina elettrica sulle chiavi.



ACCENSIONE

16. Per l'accensione del veicolo inserire la **chiave** nell'apposita fessura e premere il **freno** con il cambio in **posizione P**, successivamente premere il tasto **START/STOP**

ATTENZIONE
Una volta accesa l'automobile non genera rumore

GUIDA

17. Per guidare:
D = marcia diretta;
R = retromarcia;
N = folle;
P = parcheggio (marcia da inserire anche per accendere l'automobile).

PER SOSTE
Per soste durante l'utilizzo del servizio utilizzare le chiavi, non la App

GRUPPO 2

Oggetto dell'attività:

Il corso di formazione

Punti di vista-personas:

Gestori flotte aziendali

Dipendenti

Tempo:

15 min (presentazione) +
30 min



Attività 2 - Rosa, spina e bocciolo



L'attività:

Analisi:

- la soluzione trovata può **risolvere** i timori che avete evidenziato nell'attività precedente? Ne **crea** di nuovi?
- **Rispecchia** le vostre aspettative?
- Che cosa bisognerebbe **ripensare**?
- Che cosa **manca** e come si potrebbe **migliorare**?

3 colori di post it:

ASPETTI
POSITIVI

ASPETTI
NEGATIVI

OPPORTUNITA'

Attività 2 - Esempio istruzioni

Spiegazione
passo a passo

Immagine poco
chiara

Ingrandire
immagine della
fessura con
chiave inserita

2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

SCOLLEGARE
COLONNINA



15. Scollegare il cavo dalla colonnina e riporre nel **bagagliaio**



SCOLLEGARE
VEICOLO



14. Per **scollegare il cavo** dalla vettura premere il **tasto** a sinistra del volante o il **pulsante** con spina elettrica sulle chiavi.



ACCENSIONE



16. Per l'accensione del veicolo inserire la **chiave** nell'apposita fessura e premere il **freno** con il cambio in **posizione P**, successivamente premere il tasto **START/STOP**



ATTENZIONE

Una volta accesa l'automobile non genera rumore

GUIDA



17. Per guidare:
D = marcia diretta;
R = retromarcia;
N = folle;
P = parcheggio (marcia da inserire anche per accendere l'automobile).

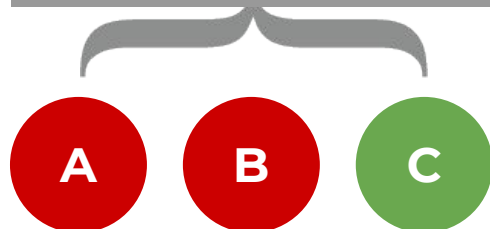


PER SOSTE

Per soste durante l'utilizzo del servizio utilizzare le chiavi, non la App

Attività 2 - Gruppi

ISTRUZIONI GRUPPO 1



- **Lentini** Gianluca
- **Messori** Giada
- **Gallazzi** Paola
- **Vegetti** Irene
- **Vassallo** Francesco

- **De Venuto** Alessio
- **Fano** Francesco
- **Parola** Luca

CORSO DI FORMAZIONE GRUPPO 2



- **Carugati** Fabrizio
- **Farioli** Gianluigi
- **Pivoli** Alice
- **Rutigliano** Francesco

- **Porro** Stefano
- **Schioppa** Nadia
- **Panni** Francesca
- **Franceschini** Antonio
- **Ricco** Angela
- **Vitali** Cristiana

Tempo:
45 minuti
+ **10 minuti** a
gruppo per
restituzione da
parte di
un capo gruppo

Attività 3:

La comunicazione

Attività 3 - Voting



L'obiettivo:

Identificare le informazioni più utili all'interno delle istruzioni e nel corso di formazione fondamentali per l'utilizzo del servizio.

L'attività:

1. Sui cartelloni delle attività precedenti votate con **5 post it gialli** le informazioni che ritenete fondamentali da avere con immediatezza durante l'utilizzo del servizio;
2. Scrivete su ogni **post it** il canale con cui preferireste ottenere queste informazioni

! Non è necessario utilizzare tutti i bollini !

Attività 3 - Esempio

Esempio rispetto a istruzioni

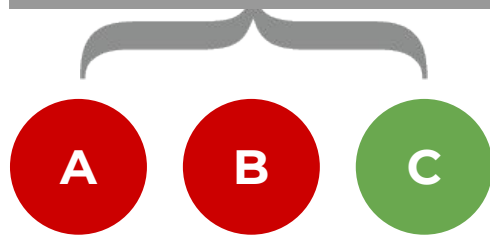
2. COME UTILIZZARE IL SERVIZIO

SCOLLEGARE COLONNINA	SCOLLEGARE VEICOLO	ACCENSIONE	GUIDA
 15. Scollegare il cavo dalla colonnina e riporre nel bagagliaio 	 14. Per scollegare il cavo dalla vettura premere il tasto a sinistra del volante o il pulsante con spina elettrica sulle chiavi. 	 16. Per l'accensione del veicolo inserire la chiave nell'apposita fessura e premere il freno con il cambio in posizione P, successivamente premere il tasto START/STOP  ATTENZIONE Una volta accesa l'automobile non genera rumore	 17. Per guidare: D = marcia diretta; R = retromarcia; N = folle; P = parcheggio (ma da inserire anche per accendere l'automobile).  PER SOSTE Per soste durante l'utilizzo del servizio utilizzare le chiavi, non la App

Istruzioni di guida stampate su carta in auto

Attività 3 - Gruppi

GRUPPO 1



- **Lentini** Gianluca
- **Messori** Giada
- **Gallazzi** Paola
- **Vegetti** Irene
- **Vassallo** Francesco

- **De Venuto** Alessio
- **Fano** Francesco
- **Parola** Luca

GRUPPO 2



- **Carugati** Fabrizio
- **Farioli** Gianluigi
- **Pivoli** Alice
- **Rutigliano** Francesco

- **Porro** Stefano
- **Schioppa** Nadia
- **Panni** Francesca
- **Franceschini** Antonio
- **Ricco** Angela
- **Vitali** Cristiana

Tempo:
10/15 minuti
+ **2 minuti** a
gruppo per
restituzione da
parte di
un capo gruppo

Grazie a tutti :)

Contatti

Bresciani Chiara: chiara.bresciani@polimi.it

Costa Francesca: francesca.costa@polimi.it

Falsina Roberta: roberta.falsina@polimi.it



PARTNER



SOSTENITORI



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

