



Co-design workshop

COMO
30.01.2020



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



I-SharE LIFE
Innovative sharing solutions
for full electric travels
in small and medium size urban areas

HUB-RAILWAY STATION

PUBLIC ADMINISTRATION

HOSPITAL

BUSINESS COMPANY

HOUSE

This project has received funding from European Union's Life Programme under Grant Agreement N° LIFE 17 ENV/IT/000212 I-SharE LIFE

PROJECT COORDINATOR

FNM
idee in movimento

PARTNERS

e.vai FNM GROUP

NORDCOM

ASSTRA ASSOCIATION TRANSPORT

Poliedra Politecnico di Milano

City of Osijek

dyvolve

SUPPORTERS

Regione Lombardia

COMUNE DI BERGAMO

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

REGIONE LAZIO

UITP ADVANCING PUBLIC TRANSPORT

tm Transport Multa

Città di Busto Arsizio

L'agenda dell'evento



- **09.30-09.45** > Registrazione
- **09.45-10.10** > Introduzione
- **10.10-11.00** > Attività 1 di co-design
- **11.00-11.15** > Pausa caffè
- **11.15-12.05** > Attività 2 di co-design
- **12.05-12.35** > Attività 3 di co-design
- **12.40-13.00** > Riepilogo

Di cosa parleremo oggi



- Il progetto I-SharE LIFE
- Cos'è il co-design
- Attività 1 di co-design
- Attività 2 di co-design
- Attività 3 di co-design
- 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 (Croazia)
- City of Osijek (Croazia)

PROJECT COORDINATOR



PARTNERS



ENDORSERS



Il progetto I-SharE LIFE

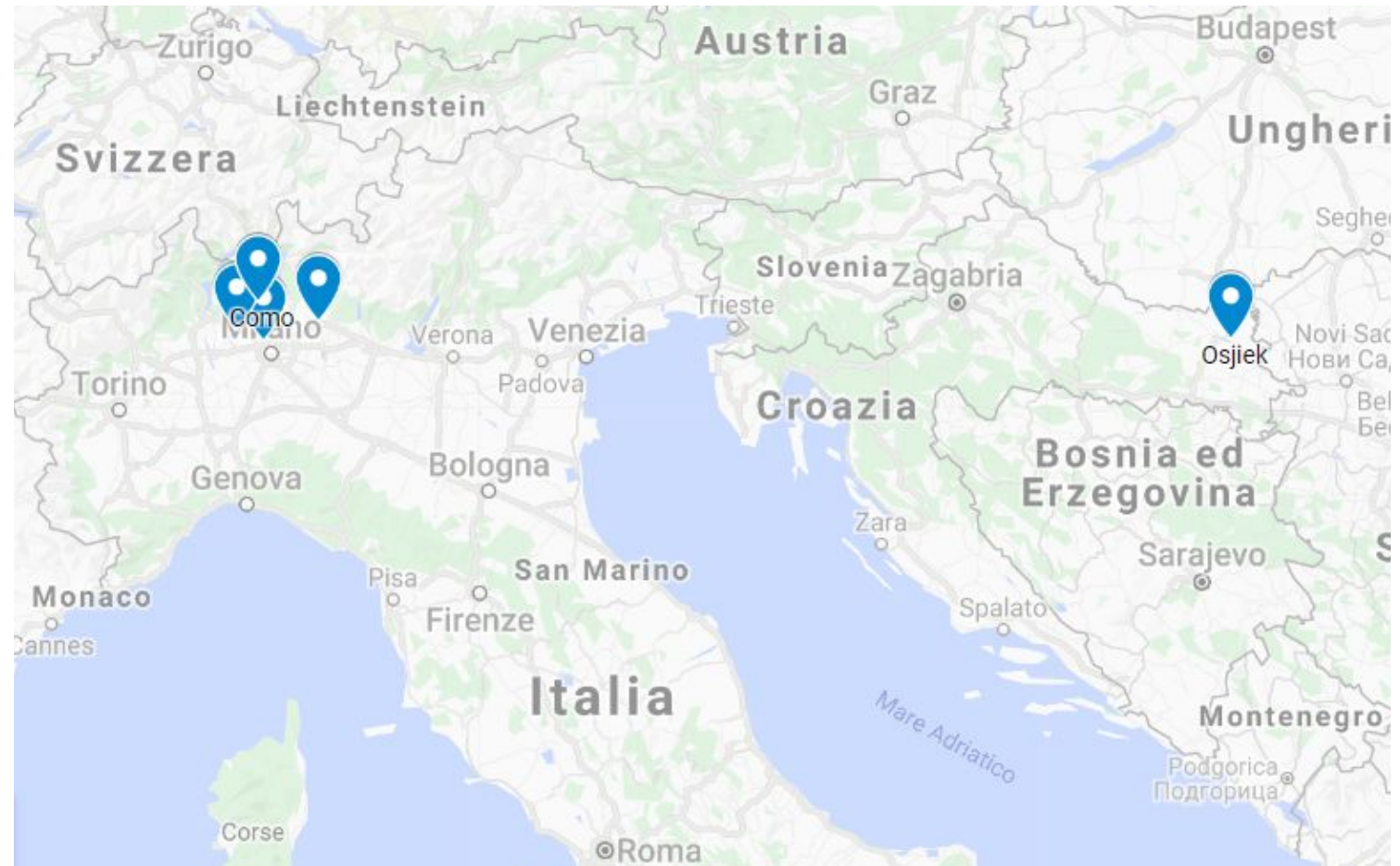


Cos'è:

Dimostrare modelli di servizio innovativi di car-sharing elettrico in

5 siti dimostrativi:

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



Gli obiettivi di I-SharE LIFE

Obiettivi:

- testare **soluzioni innovative** per lo **sharing di veicoli elettrici** in **aree urbane di piccola e media dimensione**;
- determinare soluzioni alternative di trasporto che siano **ambientalmente ed economicamente sostenibili**;
- incrementare l'utilizzo di veicoli elettrici di ultima generazione, attraverso la condivisione da parte di soggetti diversi, al fine di **ridurre** il numero di **veicoli convenzionali a combustione interna** circolanti e il carico atmosferico di inquinanti.

Gli obiettivi specifici di I-SharE LIFE

Obiettivi specifici:

- **“ambientali”** in termini di miglioramento della qualità dell’aria;
- **“di mercato”** in termini di sperimentazione, accettazione e sviluppo dei modelli di servizio proposti;
- **“dimostrativi”** in termini di fattibilità tecnologica ed economica dei modelli di servizio proposti;
- **“di comunicazione”** in termini di consapevolezza sulle opportunità legate ai servizi di car-sharing elettrico da parte di pubblica amministrazione, società private e cittadinanza a livello regionale, nazionale e internazionale.

L'innovazione di I-SharE LIFE

In cosa consiste l'innovazione?

Testare soluzioni per lo **sharing** di veicoli elettrici nelle **aree urbane di piccole e medie dimensioni** in cui la domanda è più bassa.

I modelli prevedono quindi che le auto siano utilizzate da **diverse tipologie di utenti** in diverse **finestre orarie**.

I cinque modelli:

	Modello 1	Modello 2	Modello 3	Modello 4	Modello 5
DOVE	Busto Arsizio	Bollate	Bergamo	Como	Osijek
UTENZE	→ Aziende → Pendolari	→ Aziende → Pendolari	→ Comune → Cittadini	→ Alberghi → Turisti	→ Comune → Cittadini

Modello Corporate Como

Utenti

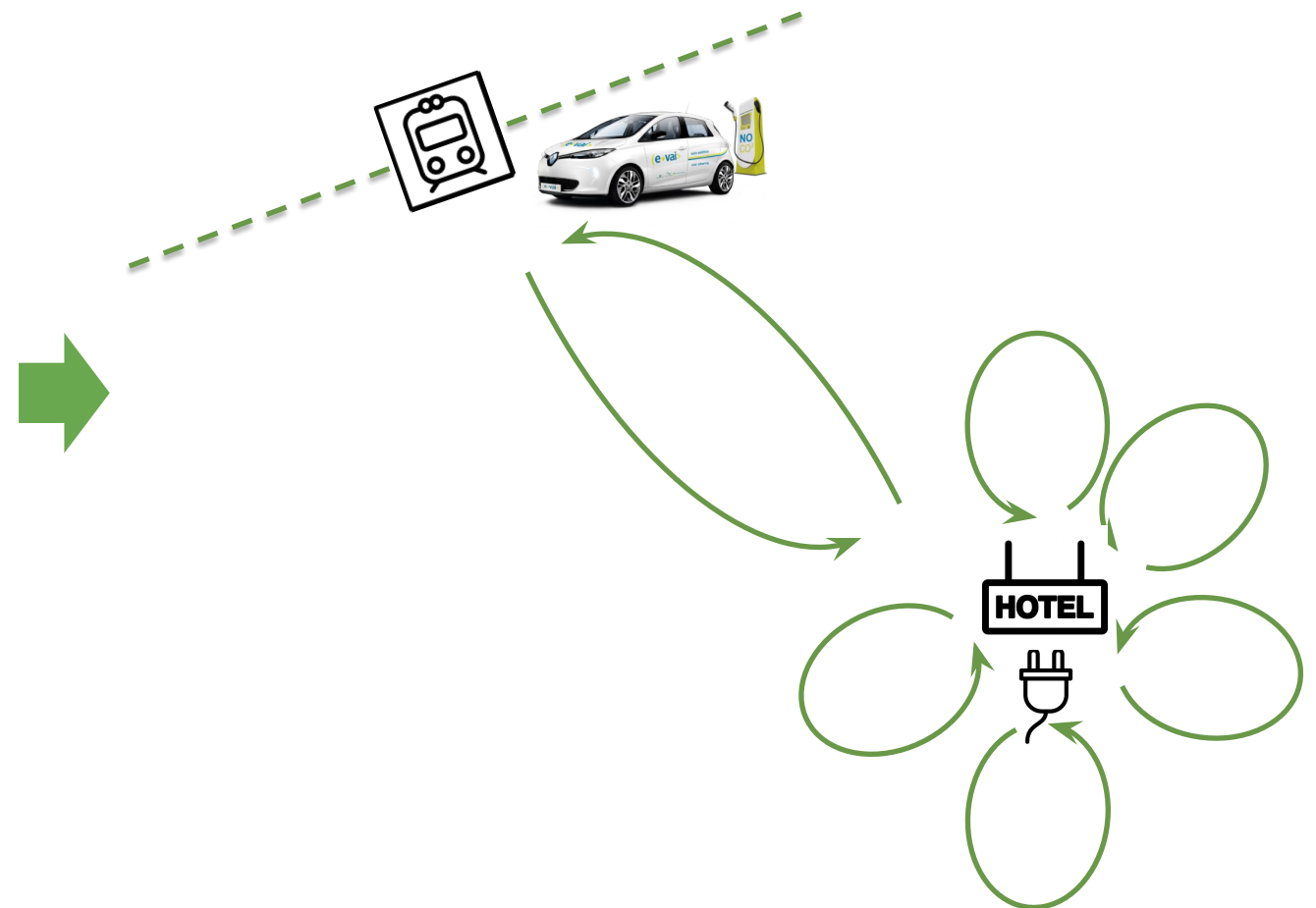
Dipendenti hotel:

Utilizzo dell'automobile come
flotta aziendale

24/7

Turisti:

Utilizzo dell'automobile
24/7 previa prenotazione



Le attività di co-design

Co-design, che cos'è?

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

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



Il co-design workshop per Como



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

I partecipanti:

- Dirigenti Hotel
- Dipendenti Hotel
- Assessori Comunali
- Erogatori del servizio
- Gestori 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:

“How might we”,
analisi dei problemi o
mancanze

Attività 3:

“Brainstorming”,
definizione di nuove
soluzioni e incentivi



Le personas

Sono stati creati **3 gruppi di personas**:

TURISTI

TURISTA

1. NOME: Jens
2. ETA': 25
3. PROFESSIONE: Ingegnere
4. LAVORO: Start up olandese
5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Olanda, in viaggio in Italia
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Stipendio medie

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

10. Abitudini e passioni:
Lavoro in una start up come ingegnere. Nel tempo libero viaggio e cerco di vedere più posti possibili. Adoro andare in bici e fare escursioni.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Mezzi pubblici e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzo/i di trasporto durante la vacanza:
Utilizzo i mezzi pubblici e la bici. Per viaggi lunghi uso l'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Entusiasta



TURISTA

1. NOME: Rossella
2. ETA': 45
3. PROFESSIONE: Impiegata
4. LAVORO: Negozio in Trentino
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Trento, in viaggio a Como
7. BAMBINI: Sì, due
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Premurosa 3. Propositiva
2. Attiva 4. Organizzata

10. Abitudini e passioni:
Vengo spesso a Como per passare il weekend con la famiglia. Durante il tempo libero visitiamo città o facciamo escursioni.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

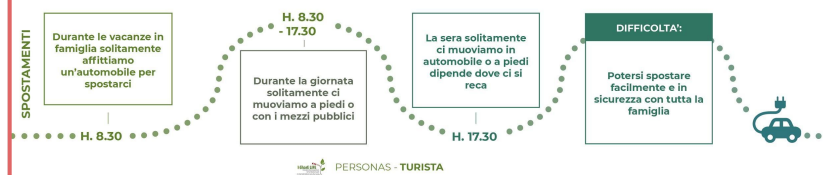
13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzo/i di trasporto durante la vacanza:
L'automobile per comodità, mentre se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Preoccupata



DIPENDENTI

EVENTS MANAGER

1. NOME: Giacomo
2. ETA': 28
3. PROFESSIONE: Events manager
4. LAVORO: Hotel di lusso nei pressi di Como
5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Tavernola
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Stipendio medio

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

10. Abitudini e passioni:
Lavoro full time presso una struttura alberghiera, con orari flessibili. Nel tempo libero esco con amici, faccio gite fuori porta o vado in palestra.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzo/i di trasporto:
Per comodità data la variabilità degli orari di lavoro

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Curioso



MANUTENTORE

1. NOME: Fausto
2. ETA': 48
3. PROFESSIONE: Manutentore
4. LAVORO: Struttura alberghiera con varie sedi
5. STATUS: Sposato
6. RESIDENZA: Camnago Volta
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Concreto 3. Riflessivo
2. Organizzato 4. Puntiglioso

10. Abitudini e passioni:
Lavoro full time presso una struttura alberghiera, con orari flessibili. Nel tempo libero passo il tempo con la mia famiglia facendo lavoretti o giocando a calcio.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Motorino, automobile

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzo/i di trasporto:
Per comodità dato il traffico intenso, se non riesco ad utilizzare il motorino vado in automobile

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Scettico



DIRIGENTI

DIRIGENTE HOTEL

1. NOME: Gloria
2. ETA': 59
3. PROFESSIONE: Dirigente hotel
4. LAVORO: Struttura alberghiera di lusso
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Como
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:
1. Decisa 3. Positiva
2. Puntuale 4. Metodica

10. Abitudini e passioni:
Dirigo un Hotel a tempo pieno. Passo il mio tempo libero con la mia famiglia e i miei nipoti. Amo la bicicletta e il 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 mezzo/i 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:
Interessata



PROPRIETARIO B&B

1. NOME: Andrea
2. ETA': 47
3. PROFESSIONE: Gestore B&B
4. LAVORO: Proprietario di un B&B
5. STATUS: Sposato
6. RESIDENZA: Como
7. BAMBINI: Sì, due
8. ENTRATE: Stipendio medio/alto

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

10. Abitudini e passioni:
Sono il proprietario di un B&B nella zona di Como. Passo il mio tempo libero con la mia compagna e a giocare a calcetto con amici.

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 mezzo/i di trasporto:
L'automobile per comodità. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Neutro



Attività 1: L'esperienza

Attività 1: Storyboard



L'obiettivo

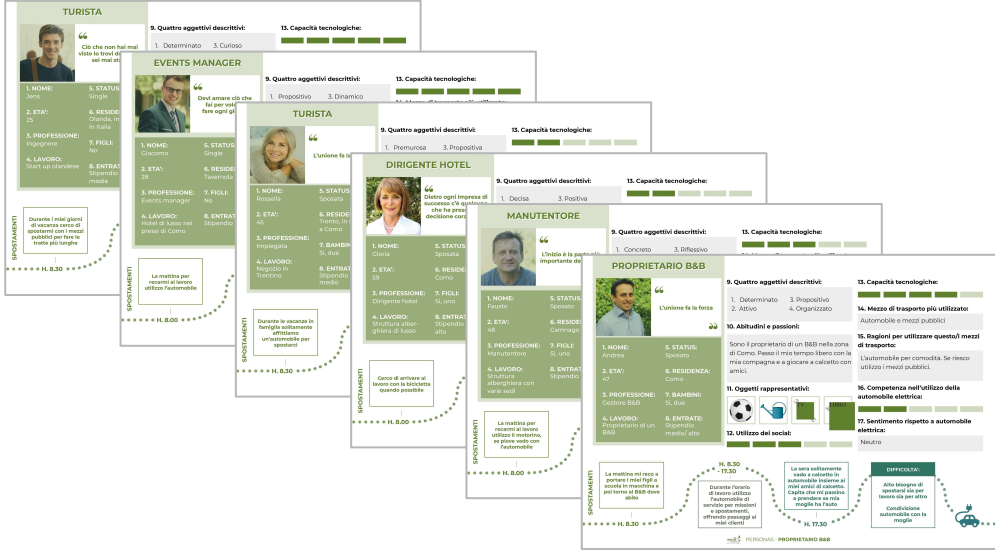
Analizzare come si è **venuti a conoscenza del servizio**, la fase di **iscrizione**, e l'**utilizzo** fino alla **chiusura del veicolo**.

Come

Immedesimarsi nel personaggio assegnato (la **persona**)

Descrivere nel template fornito **la possibile esperienza** dello specifico personaggio in forma di fumetto

PERSONAS



L'ESPERIENZA DI ...
MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

	N. 	N. 	N. 	N. 	N.
DESCRIVI E DISEGNA L'ESPERIENZA					
ASPETTATIVE					
TIMORI					

STORYBOARD
NOME PERSONAS
SCRIVI IL NOME DEL GRUPPO ASSEGNATO: ...

Assegnazione personas

TURISTI

“
C'è che non hai mai visto lo trovi dove non sei mai stato
”

1. NOME: Jens

2. ETA': 25

3. PROFESSIONE: Ingegnere

4. LAVORO: Start up olandese

5. STATUS: Single

6. RESIDENZA: Olanda, in viaggio in Italia

7. FIGLI: No

8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Determinato 3. Curioso

2. Attivo 4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:

Lavoro in una start up come ingegnere. Nel tempo libero viaggio e cerco di vedere più posti possibili. Adoro andare in bici e fare escursioni.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Mezzi pubblici e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzo/i di trasporto durante la vacanza:

Utilizzo i mezzi pubblici e la bici. Per viaggi lunghi uso l'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Entusiasta

H. 8.30 - 17.30

La sera utilizzo i mezzi

La mattina per recarmi al lavoro utilizzo l'automobile

Difficoltà:

Voler vedere nuovi posti non raggiungibili con i mezzi pubblici

Possibilità di rimanere senza mezzi

H. 8.30

H. 17.30

GRUPPO

A

“
L'unione fa la forza
”

1. NOME: Rossella

2. ETA': 45

3. PROFESSIONE: Impiegata

4. LAVORO: Negozio in Trentino

5. STATUS: Sposata

6. RESIDENZA: Trento, in viaggio a Como

7. BAMBINI: Sì, due

8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Premurosa 3. Propositiva

2. Attiva 4. Organizzata

10. Abitudini e passioni:

Vengo spesso a Como per passare il weekend con la famiglia. Durante il tempo libero visitiamo città o facciamo escursioni.

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 durante la vacanza:

L'automobile per comodità, mentre se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Preoccupata

H. 8.30 - 17.30

La sera solitamente ci muoviamo in automobile o a piedi dipende dove ci si reca

La mattina mi reco a portare i miei figli a scuola in macchina e poi torno al B&B dove abito

Difficoltà:

Potersi spostare facilmente e in sicurezza con tutta la famiglia

H. 8.30

H. 17.30

GRUPPO

A

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

1. NOME: Fausto

2. ETA': 48

3. PROFESSIONE: Manutentore

4. LAVORO: Struttura alberghiera con varie sedi

5. STATUS: Sposato

6. RESIDENZA: Camnago Volta

7. FIGLI: Sì, uno

8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Concreto 3. Riflessivo

2. Organizzato 4. Puntiglioso

10. Abitudini e passioni:

Lavoro full time presso una struttura alberghiera, con orari flessibili. Nel tempo libero passo il tempo con la mia famiglia facendo lavoretti o giocando a calcio.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Motorino, automobile

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

Per comodità dato il traffico intenso, se non riesco ad utilizzare il motorino vado in automobile

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Scettico

H. 8.30 - 17.30

Una volta uscito dal lavoro mi reco a casa con il motorino o l'automobile

Difficoltà:

Scarsa presenza di parcheggi

Difficoltà nel muoversi nel centro della città

H. 8.00

H. 17.30

GRUPPO

B

“
L'unione fa la forza
”

1. NOME: Andrea

2. ETA': 47

3. PROFESSIONE: Gestore B&B

4. LAVORO: Proprietario di un B&B

5. STATUS: Sposato

6. RESIDENZA: Como

7. BAMBINI: Sì, due

8. ENTRATE: Stipendio medio/ alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Determinato 3. Propositivo

2. Attivo 4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:

Sono il proprietario di un B&B nella zona di Como. Passo il mio tempo libero con la mia compagna e a giocare a calcetto con amici.

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. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Neutro

H. 8.30 - 17.30

La sera solitamente vado a calcetto in automobile insieme ai miei amici di calcetto. Capita che mi passino a prendere se mia moglie ha l'auto

La mattina mi reco a portare i miei figli a scuola in macchina e poi torno al B&B dove abito

Difficoltà:

Alto bisogno di spostarsi sia per lavoro sia per altro

Condivisione automobile con la moglie

H. 8.30

H. 17.30

GRUPPO

C

DIPENDENTI

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

1. NOME: Giacomo

2. ETA': 28

3. PROFESSIONE: Events manager

4. LAVORO: Hotel di lusso nei pressi di Como

5. STATUS: Single

6. RESIDENZA: Tavernola

7. FIGLI: No

8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Propositivo 3. Dinamico

2. Altruista 4. Impulsivo

10. Abitudini e passioni:

Lavoro full time presso una struttura alberghiera, con orari flessibili. Nel tempo libero esco con amici, faccio gite fuori porta o vado in palestra.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Automobile

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

Per comodità data la variabilità degli orari di lavoro

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Curioso

H. 8.30 - 17.30

Una volta uscito

La mattina per recarmi al lavoro utilizzo l'automobile

Difficoltà:

Scarsa presenza di parcheggi

Difficoltà nel muoversi nel centro della città

H. 8.00

H. 17.30

GRUPPO

B

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

1. NOME: Fausto

2. ETA': 48

3. PROFESSIONE: Manutentore

4. LAVORO: Struttura alberghiera con varie sedi

5. STATUS: Sposato

6. RESIDENZA: Camnago Volta

7. FIGLI: Sì, uno

8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Concreto 3. Riflessivo

2. Organizzato 4. Puntiglioso

10. Abitudini e passioni:

Lavoro full time presso una struttura alberghiera, con orari flessibili. Nel tempo libero passo il tempo con la mia famiglia facendo lavoretti o giocando a calcio.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Motorino, automobile

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

Per comodità dato il traffico intenso, se non riesco ad utilizzare il motorino vado in automobile

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Scettico

H. 8.30 - 17.30

Una volta uscito dal lavoro mi reco a casa con il motorino o l'automobile

Difficoltà:

Scarsa presenza di parcheggi

Difficoltà nel muoversi nel centro della città

H. 8.00

H. 17.30

GRUPPO

B

“
L'unione fa la forza
”

1. NOME: Andrea

2. ETA': 47

3. PROFESSIONE: Gestore B&B

4. LAVORO: Proprietario di un B&B

5. STATUS: Sposato

6. RESIDENZA: Como

7. BAMBINI: Sì, due

8. ENTRATE: Stipendio medio/ alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Determinato 3. Propositivo

2. Attivo 4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:

Sono il proprietario di un B&B nella zona di Como. Passo il mio tempo libero con la mia compagna e a giocare a calcetto con amici.

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. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Neutro

H. 8.30 - 17.30

La sera solitamente vado a calcetto in automobile insieme ai miei amici di calcetto. Capita che mi passino a prendere se mia moglie ha l'auto

La mattina mi reco a portare i miei figli a scuola in macchina e poi torno al B&B dove abito

Difficoltà:

Alto bisogno di spostarsi sia per lavoro sia per altro

Condivisione automobile con la moglie

H. 8.30

H. 17.30

GRUPPO

C

DIRIGENTI

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

1. NOME: Gloria

2. ETA': 59

3. PROFESSIONE: Dirigente hotel

4. LAVORO: Struttura alberghiera di lusso

5. STATUS: Sposata

6. RESIDENZA: Como

7. FIGLI: Sì, uno

8. ENTRATE: Stipendio alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Decisa 3. Positiva

2. Puntuale 4. Metodica

10. Abitudini e passioni:

Dirigo un Hotel a tempo pieno. Passo il mio tempo libero con la mia famiglia e i miei nipoti. Amo la bicicletta e il 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:

Interessata

H. 8.30 - 17.30

Se è una giornata con appuntamenti fino a tardi

Se devo spostarmi con l'automobile per servizio

La mattina mi reco a portare i miei figli a scuola in macchina e poi torno al B&B dove abito

Difficoltà:

Alto bisogno di spostarsi sia per lavoro sia per altro

Condivisione automobile con la moglie

H. 8.30

H. 17.30

GRUPPO

C

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

1. NOME: Fausto

2. ETA': 48

3. PROFESSIONE: Manutentore

4. LAVORO: Struttura alberghiera con varie sedi

5. STATUS: Sposato

6. RESIDENZA: Camnago Volta

7. FIGLI: Sì, uno

8. ENTRATE: Stipendio medio

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Concreto 3. Riflessivo

2. Organizzato 4. Puntiglioso

10. Abitudini e passioni:

Lavoro full time presso una struttura alberghiera, con orari flessibili. Nel tempo libero passo il tempo con la mia famiglia facendo lavoretti o giocando a calcio.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:

Motorino, automobile

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

Per comodità dato il traffico intenso, se non riesco ad utilizzare il motorino vado in automobile

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Scettico

H. 8.30 - 17.30

Una volta uscito dal lavoro mi reco a casa con il motorino o l'automobile

Difficoltà:

Scarsa presenza di parcheggi

Difficoltà nel muoversi nel centro della città

H. 8.00

H. 17.30

GRUPPO

B

“
L'unione fa la forza
”

1. NOME: Andrea

2. ETA': 47

3. PROFESSIONE: Gestore B&B

4. LAVORO: Proprietario di un B&B

5. STATUS: Sposato

6. RESIDENZA: Como

7. BAMBINI: Sì, due

8. ENTRATE: Stipendio medio/ alto

9. Quattro aggettivi descrittivi:

1. Determinato 3. Propositivo

2. Attivo 4. Organizzato

10. Abitudini e passioni:

Sono il proprietario di un B&B nella zona di Como. Passo il mio tempo libero con la mia compagna e a giocare a calcetto con amici.

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. Se riesco utilizzo i mezzi pubblici.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:

Neutro

H. 8.30 - 17.30

La sera solitamente vado a calcetto in automobile insieme ai miei amici di calcetto. Capita che mi passino a prendere se mia moglie ha l'auto

La mattina mi reco a portare i miei figli a scuola in macchina e poi torno al B&B dove abito

Difficoltà:

Alto bisogno di spostarsi sia per lavoro sia per altro

Condivisione automobile con la moglie

H. 8.30

H. 17.30

GRUPPO

C

Il contesto



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

TURISTI



Orario di utilizzo:

Sempre, previa prenotazione

Costo del servizio:

A carico della struttura o del cliente

Punto di partenza e arrivo:

Hotel

Possibili utilizzi:

Gite turistiche

DIPENDENTI



Orario di utilizzo:

Sempre, previa prenotazione

Costo del servizio:

A carico della struttura

Punto di partenza e arrivo:

Hotel

Possibili utilizzi:

Missioni di lavoro

DIRIGENTI



Orario di utilizzo:

Sempre, previa prenotazione

Costo del servizio:

A carico della struttura

Punto di partenza e arrivo:

Hotel

Possibili utilizzi:

Missioni di lavoro

Attività 1

Esempio rispetto a Persona Turista

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 persona in forma di fumetto. Suddividere la storia nelle fasi a partire dalla venuta a conoscenza del servizio fino alla restituzione del veicolo
4. Scrivere lo stato d'animo della persona per ogni vignetta
5. Analizzare ogni passaggio e scrivere le **aspettative** e **timori** che la persona potrebbe avere

L'ESPERIENZA DI ... JENS (NOME PERSONAS)		MOTIVO DELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO FARE UN'ESCURSIONE FUORI CITTÀ	
N.1 VENUTA A CONOSCENZA	N.2 MAGGIORI INFORMAZIONI	N.3 ISCRIZIONE	N.4 ...
JENS RECANDOSI NELLA HALL DEL B&B TROVA UNA BROCHURE RIGUARDANTE IL SERVIZIO DI E-VAI. SI INCURIOSISCE MOLTO E PROVA A GUARDARE SUL SITO WEB PER MAGGIORI INFORMAZIONI. DESCRIVI E DISEGNA L'ESPERIENZA	JENS HA ANCORA DUBBI RISPETTO AL SERVIZIO, SI RECA QUINDI ALLA RECEPTION PER CHIEDERE ULTERIORI INFORMAZIONI (PER ESEMPIO CHI PAGHERA' IL SERVIZIO, DOVE SI POTRA' TROVARE L'AUTOMOBILE, ETC...)	JENS DECIDE DI UTILIZZARE IL SERVIZIO PER FARE UN'ESCURSIONE LONTANA DAL CENTRO DI COMO. DECIDE QUINDI DI PRENOTARE L'AUTOMOBILE DIRETTAMENTE DAL SUO SMARTPHONE.	
Scrivi il tuo stato d'animo INCURIOSITO	Scrivi il tuo stato d'animo CONFUSO	Scrivi il tuo stato d'animo DETERMINATO	Scrivi il tuo stato d'animo
ASPETTATIVE VORREBBE TROVARE INFORMAZIONI CHIARE E IMMEDIATE SUL SERVIZIO.	SPERA DI NON DOVER ISCRIVERSI AL SERVIZIO. VORREBBE LO FACESSE LO STAFF DELL'HOTEL AL SUO POSTO.	SPERA DI POTER PRENOTARE FACILMENTE E VELOCEMENTE L'AUTO NELL'ORARIO PIU' COMODO A LUI.	
TIMORI TEME CHE IL SERVIZIO SIA COMPLICATO DA UTILIZZARE.	TEME CHE L'ISCRIZIONE AL SERVIZIO NON SIA CHIARA E RICHIEDA TROPPO TEMPO.	TEME CHE L'AUTOMOBILE NON SIA DISPONIBILE PER L'INTERA GIORNATA E CHE IL PREZZO SIA ELEVATO.	
STORYBOARD		NOME PERSONAS JENS (NOME PERSONAS)	
		SCRIVI IL NOME DEL	

Attività 1 - Gruppi

TURISTA

- **Lupi** Marco
- **Grammatica** Valentina
- **Riva** Franco
- **Galli** Marco
- **Cazzaniga** Dario
- **Giacomini** Dario

DIPENDENTE

- **Ghilardi** Fabio
- **Pozzebon** Luca
- **Rubel** Khan
- **Alessi** Cristina
- **De Bernardi** Alessandro

DIRIGENTE

- **Capponi** Alberto
- **Zucchi** Cristiana
- **Flaminio** Samuele
- **Marino** Diego
- **Di Carlo** Sebastiano

Tempo: 40 minuti

+ 5 minuti a gruppo per restituzione da parte di **un capo gruppo**

Pausa caffè
15 min

Attività 2

Problemi e mancanze

Attività 2 - How might we

L'obiettivo

Utilizzando l'esperienza delineata dall'attività precedente, concentrarsi sulle aspettative e sui timori evidenziati **delle personas assegnate**:

- cosa bisognerebbe **ripensare**?
- cosa bisognerebbe **migliorare**?
- cosa bisognerebbe **evitare**?
- ...

L'attività

Partendo dalle aspettative e dai timori evidenziati, scrivere su ciascun post it una domanda specifica iniziando la frase con: **“come potremmo...”**

Tempo: 20 minuti

Come
potremmo
**comunicare
meglio il
servizio ai
turisti?**

Come
potremmo
**incentivare
l'utilizzo del
servizio ai
turisti?**

Come
potremmo
**evitare che i
dipendenti
utilizzino il
servizio solo
una volta?**

Come
potremmo
**semplificare il
primo utilizzo
del servizio?**

Attività 2 - Cluster

L'obiettivo

Partendo dai post-it scritti precedentemente, identificare le principali tematiche emerse

L'attività

1. Leggere tutti i post it e **raggrupparli** rispetto alla tematica che li accomuna
2. Assegnare un nome a ciascun gruppo di post it identificato

Tempo: 15 minuti +
restituzione risultati da parte di un capo gruppo
(5 minuti ciascuno)

INTRODUZIONE AL SERVIZIO

Come
potremmo
**comunicare
meglio il
servizio ai
turisti?**

Come
potremmo
**semplificare il
primo utilizzo
del servizio?**

INCENTIVI

Come
potremmo
**incentivare
l'utilizzo del
servizio ai
turisti?**

Come
potremmo
**evitare che i
dipendenti
utilizzino il
servizio solo
una volta?**

Attività 3: Ideazione

Attività 3 - Brainstorming



L'obiettivo:

Pensare a idee per rispondere alle domande

evidenziate nell'attività precedente, concentrandosi sul tema evidenziato

L'attività:

Scrivere su ciascun **post-it** l'idea che potrebbe rispondere a quella domanda.

Utilizzare **anche più** di un post it se si hanno più idee.

Regole:

- Lavoro individuale
- Pensare a nuove idee prendendo spunto dalle idee degli altri partecipanti
- Non giudicare le idee altrui
- Essere creativi

Tempo: 30 minuti

INTRODUZIONE AL SERVIZIO

Pubblicizzare il servizio sul sito dell'hotel / consegnare brochure suggerendo possibili itinerari

Dare la possibilità ai clienti di provare il servizio senza pagare

Come potremmo **comunicare meglio il servizio ai turisti?**

Come potremmo **semplificare il primo utilizzo del servizio?**

Grazie a tutti :)

Contatti

Costa Francesca: francesca.costa@polimi.it

Falsina Roberta: roberta.falsina@polimi.it

Lentini Gianluca: gianluca.lentini@polimi.it



PARTNER



SOSTENITORI



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

