



Co-design workshop

BERGAMO
19.11.2019



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



- **14.30-14.45** > Registrazione
- **14.45-15.00** > Introduzione
- **15.00-16.00** > Attività 1 di co-design
- **16.00-16.15** > Pausa caffè
- **16.15-17.30** > Attività 2 di co-design
- **17.30-18.00** > Attività 3 di co-design
- **18.00-18.30** > 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-FERROVIE NORD Milano
- E-Vai
- NordCom
- ASSTRA
- Poliedra-Politecnico di Milano
- Dyvolve
- City of Osijek (Croazia)

PROJECT COORDINATOR



PARTNERS



ENDORSERS



Il progetto I-SharE LIFE

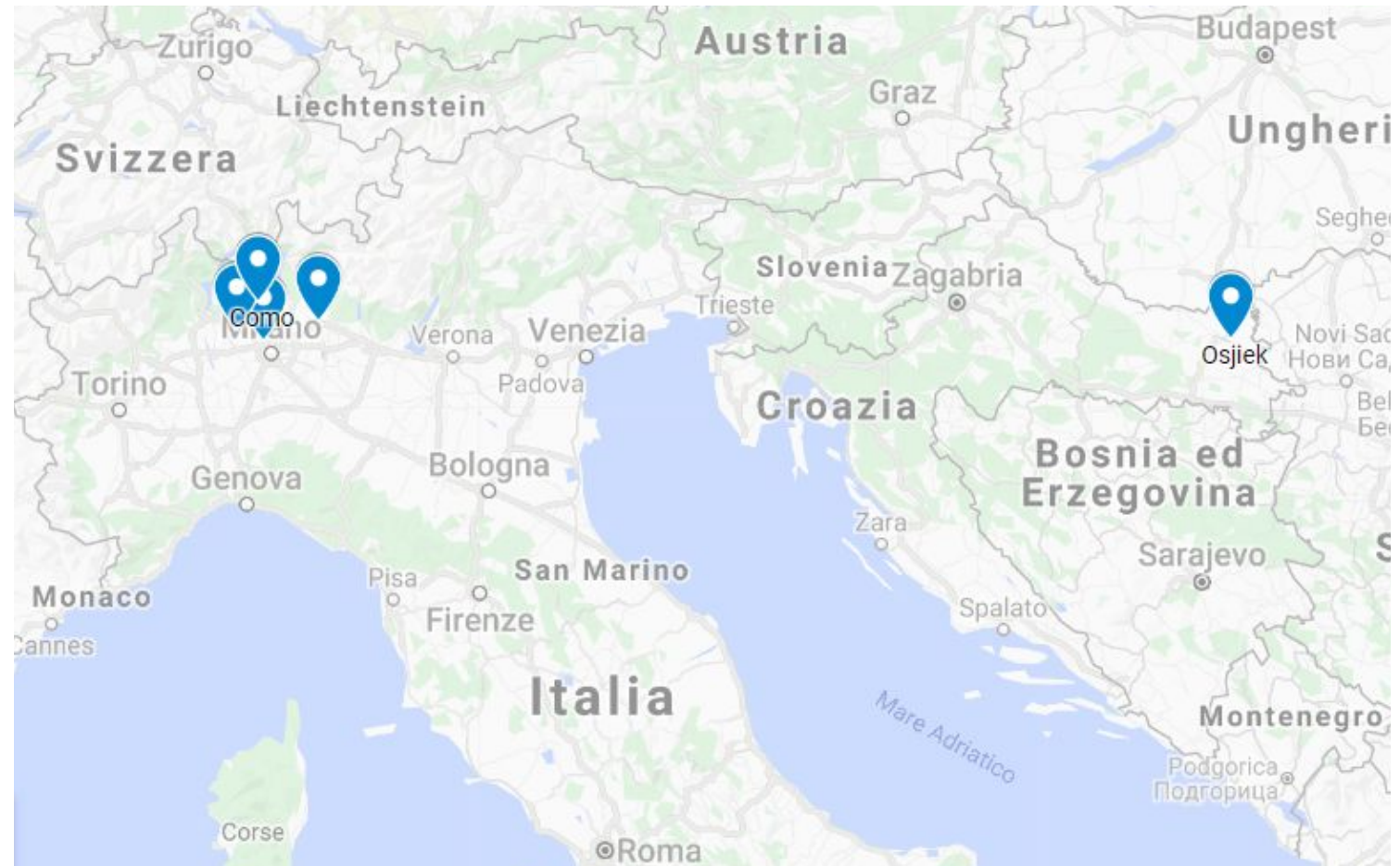


Cos'è:

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 Public

Utenti

Dipendenti comunali:

Utilizzo dell'automobile come
flotta aziendale

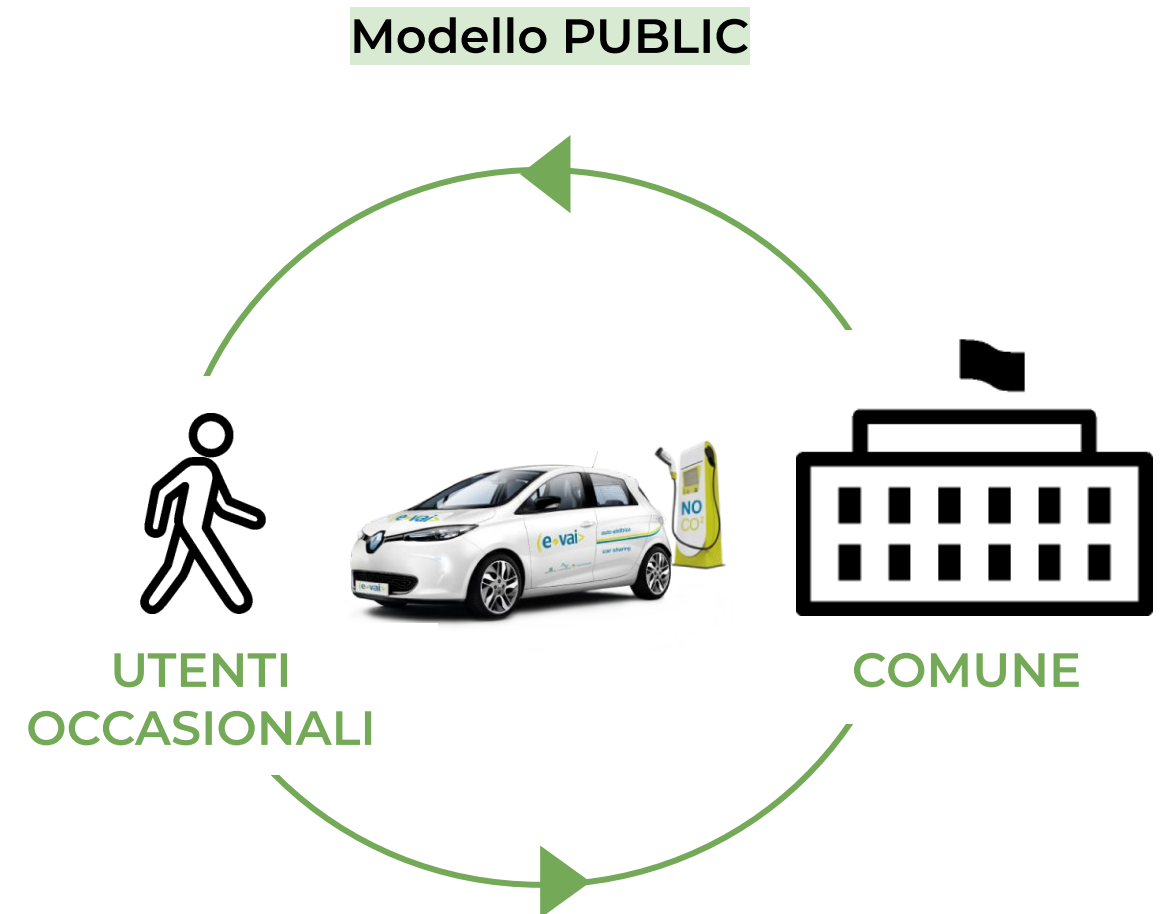
Lun-Ven dalle 8.30 alle 17.30

Utenti occasionali:

Utilizzo dell'automobile

Lun-Ven dalle 18.00 alle 08.00

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 a Bergamo



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

I partecipanti a Bergamo:

- Dipendenti del Comune
- Utenti Occasionali
- 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
dell’App



▼

Attività 3:
“Pricing”,
analisi
delle offerte



Le personas

Sono state create **4 personas**, due per ogni categoria di utenti:

UTENTE OCCASIONALE

CHIRURGO

1. NOME: Cristina
2. ETA': 47
3. PROFESSIONE: Chirurgo
4. LAVORO: San Francesco di Bergamo
5. STATUS: Divorziata
6. DOMICILIO: Bergamo
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio alto

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

10. Abitudini e passioni:
Mi sono trasferita a Bergamo per lavorare alla clinica San Francesco di Bergamo. Nel tempo libero passo il tempo con mio figlio e con le amiche.

11. Oggetti rappresentativi:
[Icone: libro, fotocamera, penna, scarpe da ginnastica]

12. Utilizzo dei social:
[Barre di progressione]

13. Capacità tecnologiche:
[Barre di progressione]

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Mezzi pubblici e a piedi

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Vivo vicino al mio luogo di lavoro e non possiedo un'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:
[Barre di progressione]

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Positiva

SPOSTAMENTI:
H. 9.00: Solitamente mi reco al lavoro a piedi
H. 18.00: Dopo il lavoro torno a casa a piedi e faccio piccole commissioni lungo il tragitto e a volte vado a prendere mio figlio
H. 21.00: La sera a volte le amiche mi passano a prendere per andare alle lezioni di yoga o per uscire
DIFFICOLTA': Mancanza di un'automobile propria, Dipendenza da altre persone

PERSONAS - MEDICO

STUDENTE

1. NOME: Luca
2. ETA': 23
3. PROFESSIONE: Studente
4. UNIVERSITA': Economia e commercio, Università di Bergamo
5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Ranica
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Bassa remunerazione, Lavori occasionali

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

10. Abitudini e passioni:
Studio all'Università di Bergamo. Nel tempo libero esco con amici o vado in palestra per giocare a basket, qui lavoro anche come allenatore.

11. Oggetti rappresentativi:
[Icone: zaino, pallone da basket, cuffia, casco]

12. Utilizzo dei social:
[Barre di progressione]

13. Capacità tecnologiche:
[Barre di progressione]

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Motorino, mezzi pubblici

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Il motorino risulta comodo ed economico, se piove uso i mezzi.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:
[Barre di progressione]

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Curioso

SPOSTAMENTI:
H. 9.00: Per recarmi in università utilizzo i mezzi pubblici o il motorino
H. 18.00: Se finisco tardi di studiare chiedo ad amici o genitori un passaggio a casa se non ho il motorino
H. 21.00: Quando esco la sera vedo amici o vado ad allenamento utilizzando il motorino per gli spostamenti brevi
DIFFICOLTA': Mancanza di un'automobile propria, Dipendenza da altre persone

PERSONAS - STUDENTE

DIPENDENTE

DIPENDENTE

1. NOME: Ivana
2. ETA': 51
3. PROFESSIONE: Dipendente
4. LAVORO: Comune di Bergamo
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Bergamo
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 in Comune. Nel tempo libero partecipo alle riunioni della mia associazione di volontariato e sto con la mia famiglia.

11. Oggetti rappresentativi:
[Icone: libro, borsa della spesa, anelli, scarpe da ginnastica]

12. Utilizzo dei social:
[Barre di progressione]

13. Capacità tecnologiche:
[Barre di progressione]

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Automobile e bicicletta

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Per comodità e velocità. Se non sono di fretta preferisco utilizzare la bicicletta.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:
[Barre di progressione]

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Preoccupata

SPOSTAMENTI:
H. 8.00: Per arrivare al lavoro utilizzo l'automobile o la bicicletta, dipende dal meteo e da quante commissioni ho da fare
H. 8.00 - 17.00: Durante l'orario di lavoro utilizzo l'automobile di servizio per missioni.
H. 17.00: Solitamente esco dal lavoro in orario, a volte mi capita di dover finire prima per andare a prendere i miei figli
DIFFICOLTA': Trovare parcheggio quando rientro dalle missioni

PERSONAS - DIPENDENTE COMUNE DI BERGAMO

ASSESSORE

1. NOME: Andrea
2. ETA': 45
3. PROFESSIONE: Assessore
4. LAVORO: Comune di Bergamo
5. STATUS: Convivente
6. RESIDENZA: Bergamo
7. BAMBINI: No
8. ENTRATE: Stipendio medio/ alto

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

10. Abitudini e passioni:
Sono assessore al Comune. Nel tempo libero gioco a calcio, passo il tempo con la mia compagna e gli amici. Partecipo attivamente alla vita della mia città.

11. Oggetti rappresentativi:
[Icone: pallone da calcio, secchio, chiave, documento]

12. Utilizzo dei social:
[Barre di progressione]

13. Capacità tecnologiche:
[Barre di progressione]

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:
[Barre di progressione]

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Entusiasta

SPOSTAMENTI:
H. 8.00: Cerco di arrivare al lavoro con i mezzi pubblici quando possibile
H. 8.00 - 17.00: Se devo fare spostamenti o riunioni utilizzo l'automobile di servizio
H. 17.00: Se è una giornata con appuntamenti fino a tardi uso l'automobile, altrimenti uso i mezzi pubblici
DIFFICOLTA': Trovare parcheggio durante gli spostamenti di lavoro

PERSONAS - ASSESSORE COMUNE DI BERGAMO

Attività 1: L'esperienza

Le personas da assegnare

UTENTE OCCASIONALE - 2 gruppi

CHIRURGO

1. NOME: Cristina
2. ETA': 47
3. PROFESSIONE: Chirurgo
4. LAVORO: San Francesco di Bergamo
5. STATUS: Divorziata
6. DOMICILIO: Bergamo
7. FIGLI: Sì, uno
8. ENTRATE: Stipendio alto

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

10. Abitudini e passioni:
Mi sono trasferita a Bergamo per lavorare alla clinica San Francesco di Bergamo. Nel tempo libero passo il tempo con mio figlio e con le amiche.

11. Oggetti rappresentativi:

12. Utilizzo dei social:

13. Capacità tecnologiche:

14. Mezzo di trasporto più utilizzato:
Mezzi pubblici e a piedi

15. Ragioni per utilizzare questo/i mezzi di trasporto:
Vivo vicino al mio luogo di lavoro e non possiedo un'automobile.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Positiva

SPOSTAMENTI
H. 9.00: Solitamente mi reco al lavoro a piedi
H. 18.00: Dopo il lavoro torno a casa a piedi e faccio piccole commissioni lungo il tragitto e a volte vado a prendere mio figlio
H. 21.00: La sera a volte le amiche mi passano a prendere per andare alle lezioni di yoga o per uscire
DIFFICOLTA':
Mancanza di un'automobile propria
Dipendenza da altre persone

PERSONAS - MEDICO

STUDENTE

1. NOME: Luca
2. ETA': 23
3. PROFESSIONE: Studente
4. UNIVERSITA': Economia e commercio, Università di Bergamo
5. STATUS: Single
6. RESIDENZA: Ranica
7. FIGLI: No
8. ENTRATE: Basso remunerazione, Lavori occasionali

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

10. Abitudini e passioni:
Studio all'Università di Bergamo. Nel tempo libero esco con amici o vado in palestra per giocare a basket, qui lavoro anche come allenatore.

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:
Il motorino risulta comodo ed economico, se piove uso i mezzi.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Curioso

SPOSTAMENTI
H. 9.00: Per recarmi in università utilizzo i mezzi pubblici o il motorino
H. 18.00: Se finisco tardi di studiare chiedo ad amici o genitori un passaggio a casa se non ho il motorino
H. 21.00: Quando esco la sera vedo amici o vado ad allenamento utilizzando il motorino per gli spostamenti brevi
DIFFICOLTA':
Mancanza di un'automobile propria
Dipendenza da altre persone

PERSONAS - STUDENTE

DIPENDENTE - 2 gruppi

DIPENDENTE

1. NOME: Ivana
2. ETA': 51
3. PROFESSIONE: Dipendente
4. LAVORO: Comune di Bergamo
5. STATUS: Sposata
6. RESIDENZA: Bergamo
7. BAMBINI: Sì, due
8. ENTRATE: Stipendio medio

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

10. Abitudini e passioni:
Lavoro a tempo pieno in Comune. Nel tempo libero partecipo alle riunioni della mia associazione di volontariato e sto con la mia famiglia.

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:
Per comodità e velocità. Se non sono di fretta preferisco utilizzare la bicicletta.

16. Competenza nell'utilizzo della automobile elettrica:

17. Sentimento rispetto a automobile elettrica:
Preoccupata

SPOSTAMENTI
H. 8.00: Per arrivare al lavoro utilizzo l'automobile o la bicicletta, dipende dal meteo e da quante commissioni ho da fare
H. 8.00 - 17.00: Durante l'orario di lavoro utilizzo l'automobile di servizio per missioni.
H. 17.00: Solitamente esco dal lavoro in orario, a volte mi capita di dover finire prima per andare a prendere i miei figli
DIFFICOLTA':
Trovare parcheggio quando rientro dalle missioni

PERSONAS - DIPENDENTE COMUNE DI BERGAMO

ASSESSORE

1. NOME: Andrea
2. ETA': 45
3. PROFESSIONE: Assessore
4. LAVORO: Comune di Bergamo
5. STATUS: Convivente
6. RESIDENZA: Bergamo
7. BAMBINI: No
8. ENTRATE: Stipendio medio/ alto

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

10. Abitudini e passioni:
Sono assessore al Comune. Nel tempo libero gioco a calcio, passo il tempo con la mia compagna e gli amici. Partecipo attivamente alla vita della mia città.

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:
Entusiasta

SPOSTAMENTI
H. 8.00: Cerco di arrivare al lavoro con i mezzi pubblici quando possibile
H. 8.00 - 17.00: Se devo fare spostamenti o riunioni utilizzo l'automobile di servizio
H. 17.00: Se è una giornata con appuntamenti fino a tardi uso l'automobile, altrimenti uso i mezzi pubblici
DIFFICOLTA':
Trovare parcheggio durante gli spostamenti di lavoro

PERSONAS - ASSESSORE COMUNE DI BERGAMO

Il contesto



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

UTENTE OCCASIONALE

Orario di utilizzo:

Lun-Ven da 18.00 a 8.00

Nel weekend

Costo del servizio:

6€/ ora

Punto di partenza e arrivo:

Comune di Bergamo

Utente già registrato al servizio di E-Vai

DIPENDENTE

Orario di utilizzo:

Lun-Ven da 8.30 a 17.30

Costo del servizio:

A carico dell'amministrazione

Punto di partenza e arrivo:

Comune di Bergamo

Utente già registrato al servizio di E-Vai

Prima attività - Inizio

Esempio rispetto a Personas Studente

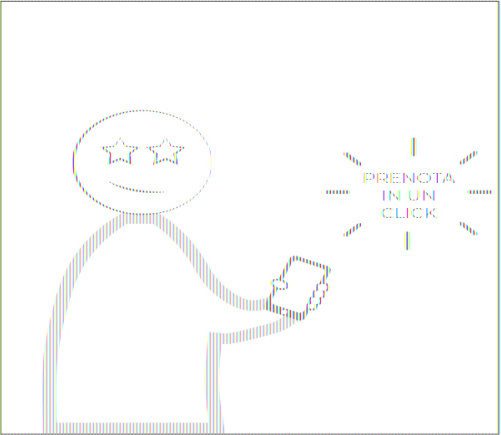
L'attività

1. Assegnazione personas
2. Pensare al motivo per il quale verrà utilizzato il servizio (es. commissione di lavoro, aperitivo, etc...)
3. Disegnare e descrivere la storia della propria personas in forma di fumetto. Suddividere la storia nelle fasi a partire dalla decisione di usare il servizio fino alla restituzione del veicolo
4. Scrivere lo stato d'animo della personas per ogni vignetta

Il template

Completate la prima fascia del template

Tempo: 30 minuti

L'ESPERIENZA DI ... LUCA (NOME PERSONAS)		MOTIVO DELL'UT
N. 1 ORGANIZZAZIONE	N. 2 PRENOTAZIONE	N.
		
DESCRIVI E DISEGNA L'ESPERIENZA		
LUCA ORGANIZZA UN APERITIVO A CURVO DOPO LE LEZIONI CON I COMPAGNI DI UNIVERSITÀ. DECIDE DI USARE IL SERVIZIO DI E-CAR-SHARING PER ARRIVARE VELOCEMENTE E COMODAMENTE AL LOCALE E CONDIVIDERE LA SPESA DEL VIAGGIO CON GLI AMICI.	UNA VOLTA ORGANIZZATA LA SERATA LUCA PRENOTA L'AUTOMOBILE DALLA APP FORMENDO TUTTE LE INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL NOLEGGIO DESIDERATO.	
Scrivi il tuo stato d'animo	Scrivi il tuo stato d'animo	Scrivi il tuo sta
PROPOSITIVO	INCURIOSITO	

La divisione dei tavoli di lavoro



Gruppo **ROSSO** UTENTE OCCASIONALE

A. Chirurgo

1. Pesenti Giorgio
2. Cagnana Simone

B. Studente

3. Lonati Stefano
4. Carrara Simone
5. Zenoni Stefano

Gruppo **BLU** COMUNE

A. Assessore

1. Elena Carminati
2. Cagliani Alberto

B. Dipendente

3. Allegri Paola
4. Bottanelli Mirco
5. Chiesa Stefano

TIMORI / ASPETTATIVE

POTREBBE AVER PRENOTATO L'AUTO-MOBILE PER TROPPO O TROPPO POCO TEMPO ED I SUOI AMICI POTREBBERO ESSERE IN RITARDO.

GLI PIACEREBBE POTER PRENOTARE UN SERVIZIO FLESSIBILE.

TEME DI POTER FARE UNA PRENOTAZIONE SBAGLIATA.

VORREBBE POTER MODIFICARE E CANCELLARE LA PRENOTAZIONE FACILMENTE.

NOME PERSONAS

LUCA (NOME PERSONAS)

Pausa caffè
15 min

Attività 2

La App

Seconda attività:

Rosa, spina e bocciolo



L'obiettivo:

Analizzare la App aggiornata evidenziando aspetti positivi, negativi e opportunità di implementazione

L'attività:

Che cosa analizzare della App:

- Riesce a **risolvere** i timori che avete evidenziato nell'esperienza della personas? Ne **crea** di nuovi?
- Rispecchia le vostre aspettative?
- Che cosa bisognerebbe **ripensare**?
- Che cosa **manca** e come si potrebbe **migliorare**?

Il cartellone:

Spiegare, ridisegnare, commentare **la App esistente**

Ri-disegnare **l'interfaccia della App per renderla più intuitiva** (usare disegni, descrizioni, suoni, scritte, etc...)

Tempo: 50 minuti

Attività 2 - L'App Esempio

L'attività:

3 colori di post its:

- **Rosa:** Aspetti positivi
- **Blu:** Aspetti negativi
- **Verde:** Opportunità

Divisione in 2 gruppi
(RISPETTO A UTENZE):

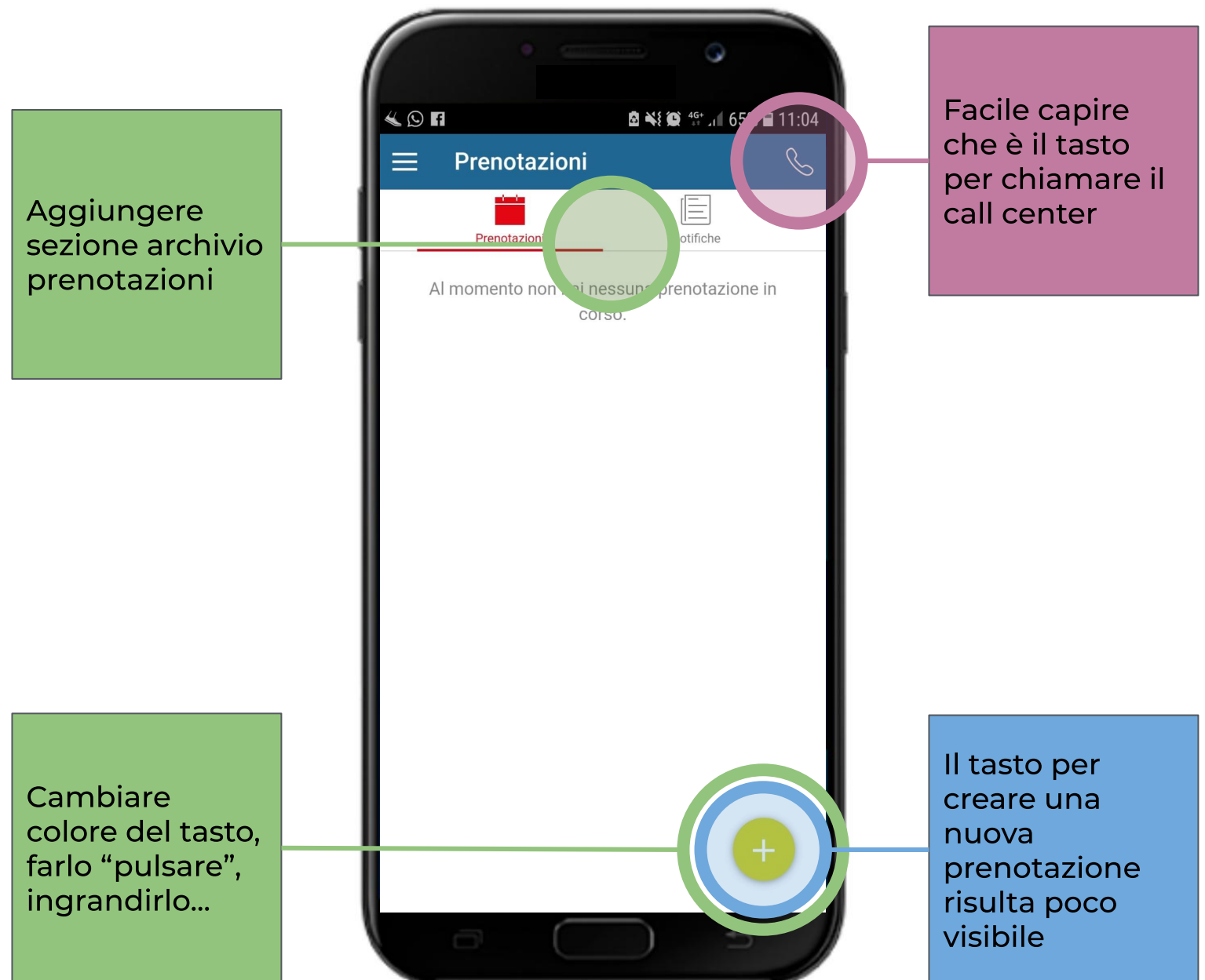
Gruppo **Rosso**

Gruppo **Blu**

Tempo: 50 minuti

Restituzione:

10 minuti per gruppo



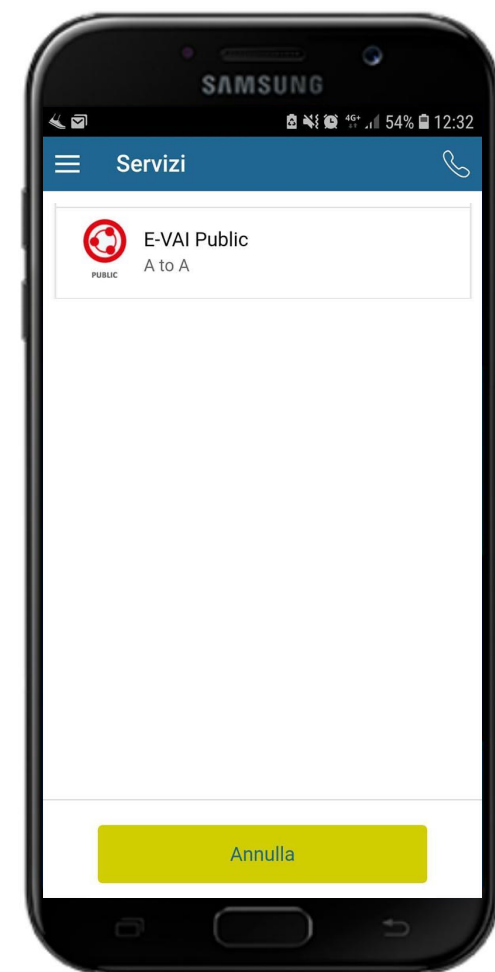
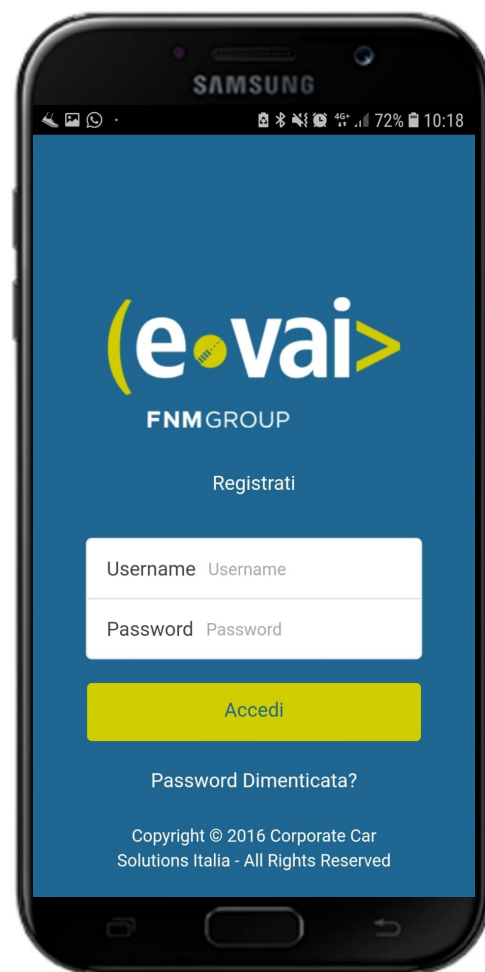
Come funziona la App



1 Accesso **all'account**

2 Nuova **prenotazione**

3 **Scegli** il servizio da utilizzare

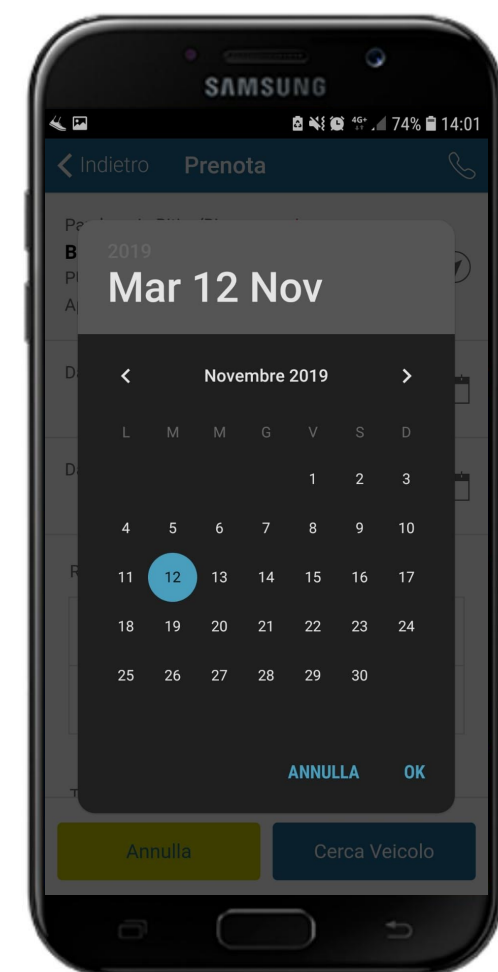
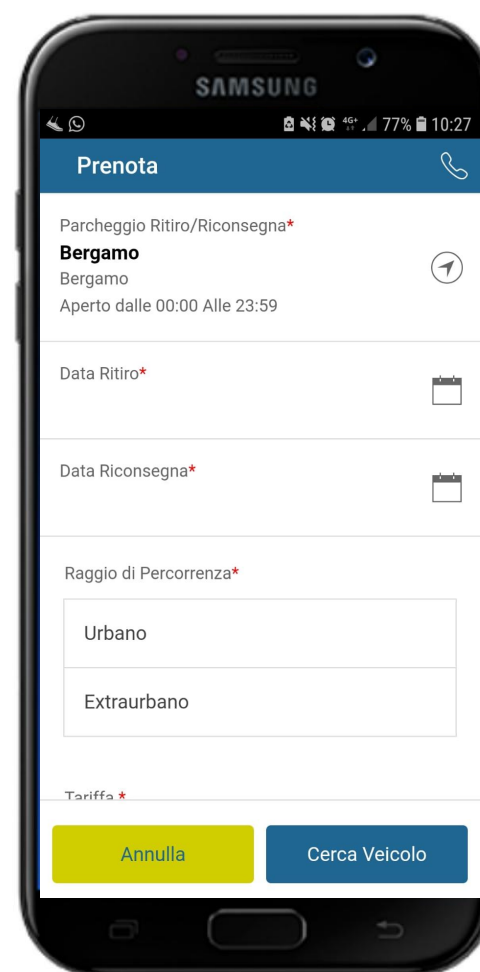


Come funziona la App

4 Scegliere il parcheggio

5 Completare la prenotazione

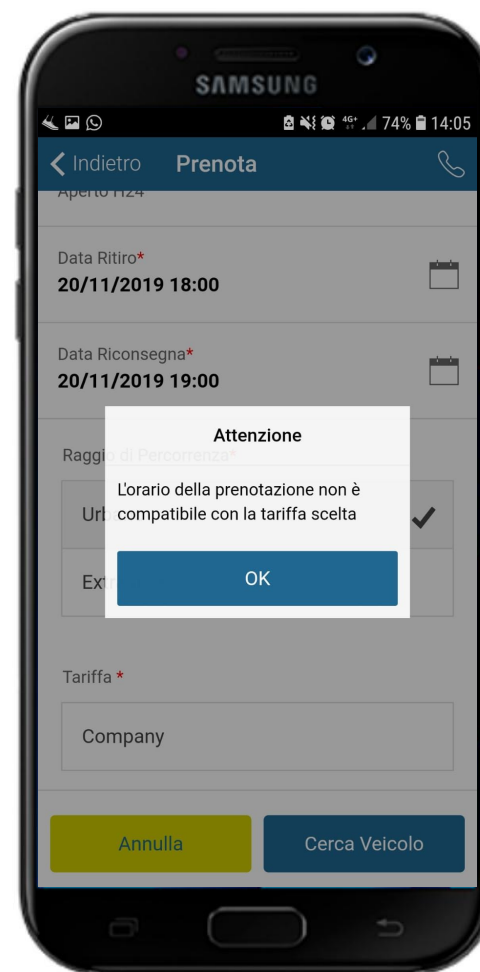
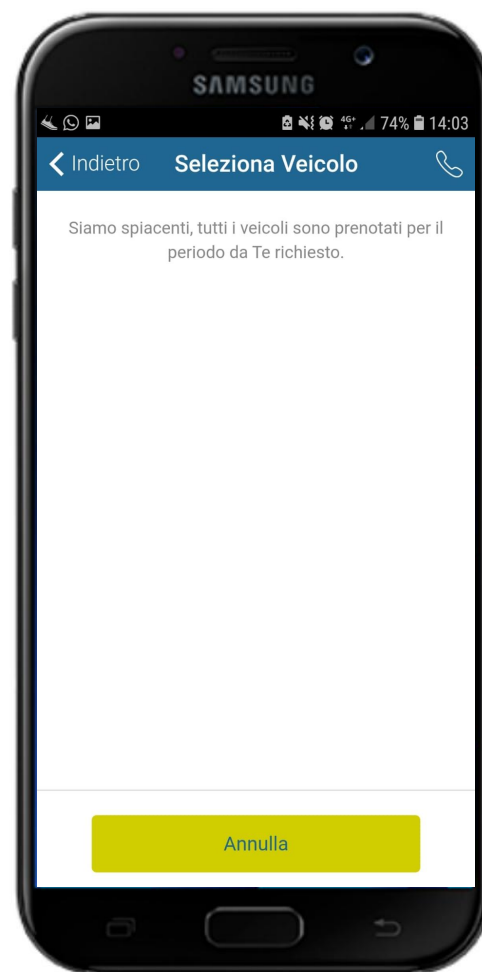
6 Scegliere la data e l'orario di ritiro



Come funziona la App

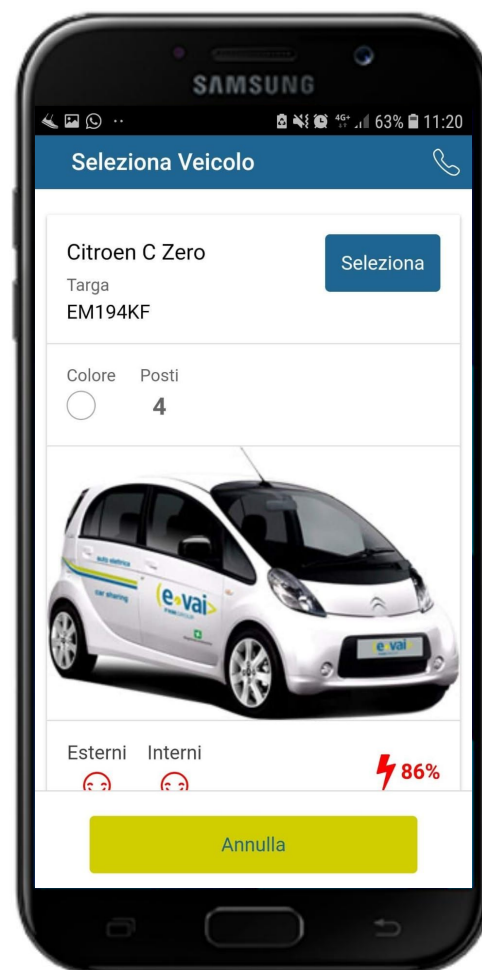
A Impossibilità di prenotare il veicolo

B Impossibilità di prenotare il veicolo

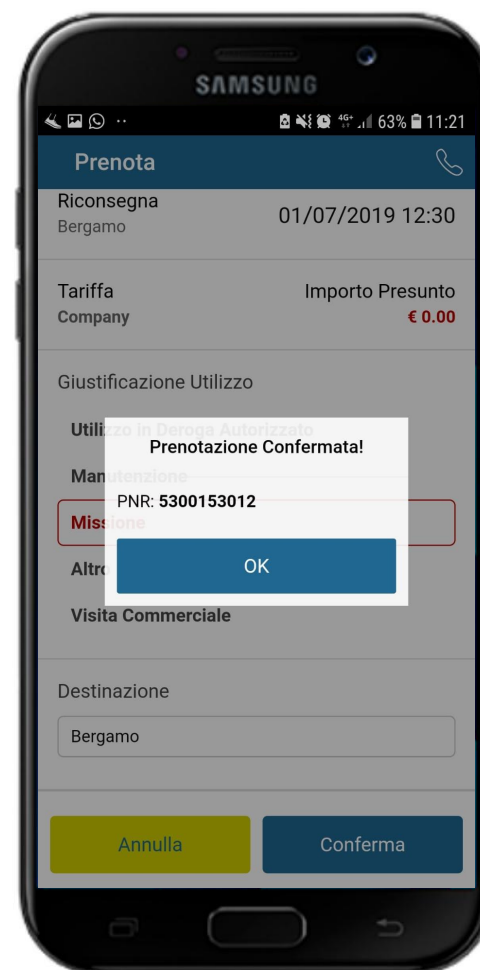


Come funziona la App

7 Riepilogo



8 Conferma prenotazione



Attività 3: Il “pricing”

Le offerte

Due tariffe differenti:

UTILIZZO GIORNALIERO

24 ore dall'orario di prelievo

Cosa comprende l'offerta:

Chilometraggio illimitato
Ricarica del veicolo

Cosa è escluso:

Pedaggio autostradale

UTILIZZO WEEKEND

48 ore dall'orario di prelievo

Cosa comprende l'offerta:

Chilometraggio illimitato
Ricarica del veicolo

Cosa è escluso:

Pedaggio autostradale



Terza attività: Pricing

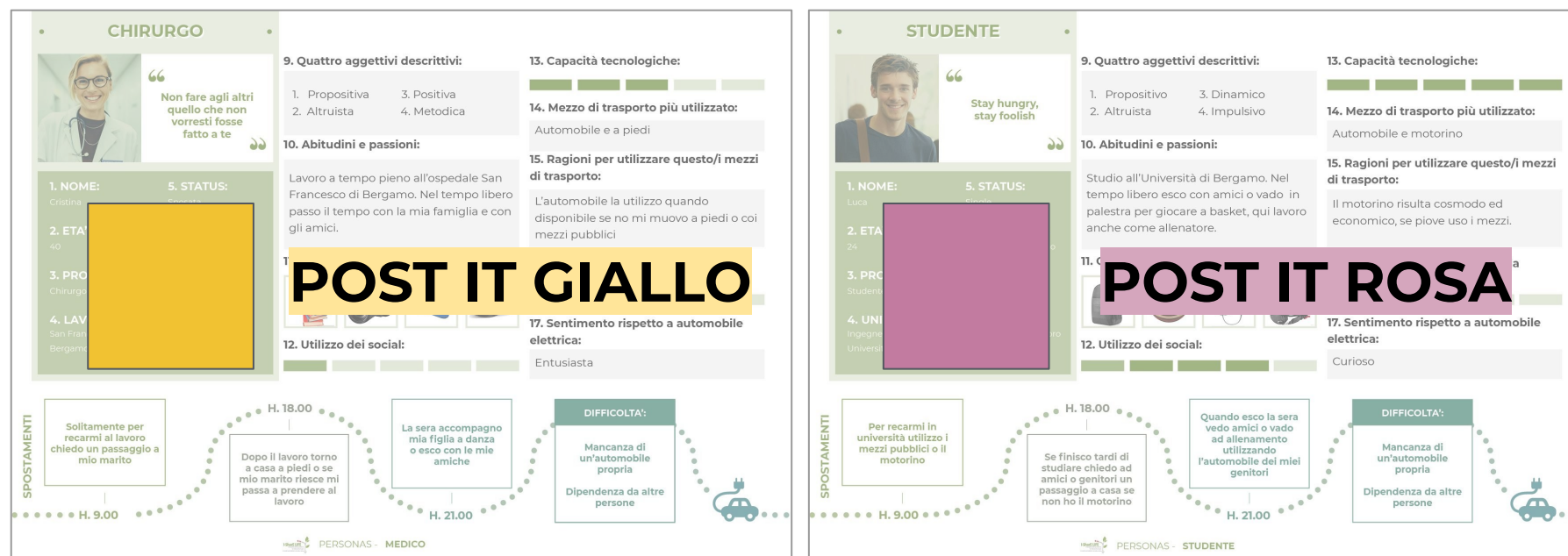
L'obiettivo:

Identificare il massimo valore attribuibile al servizio per ogni personas

L'attività:

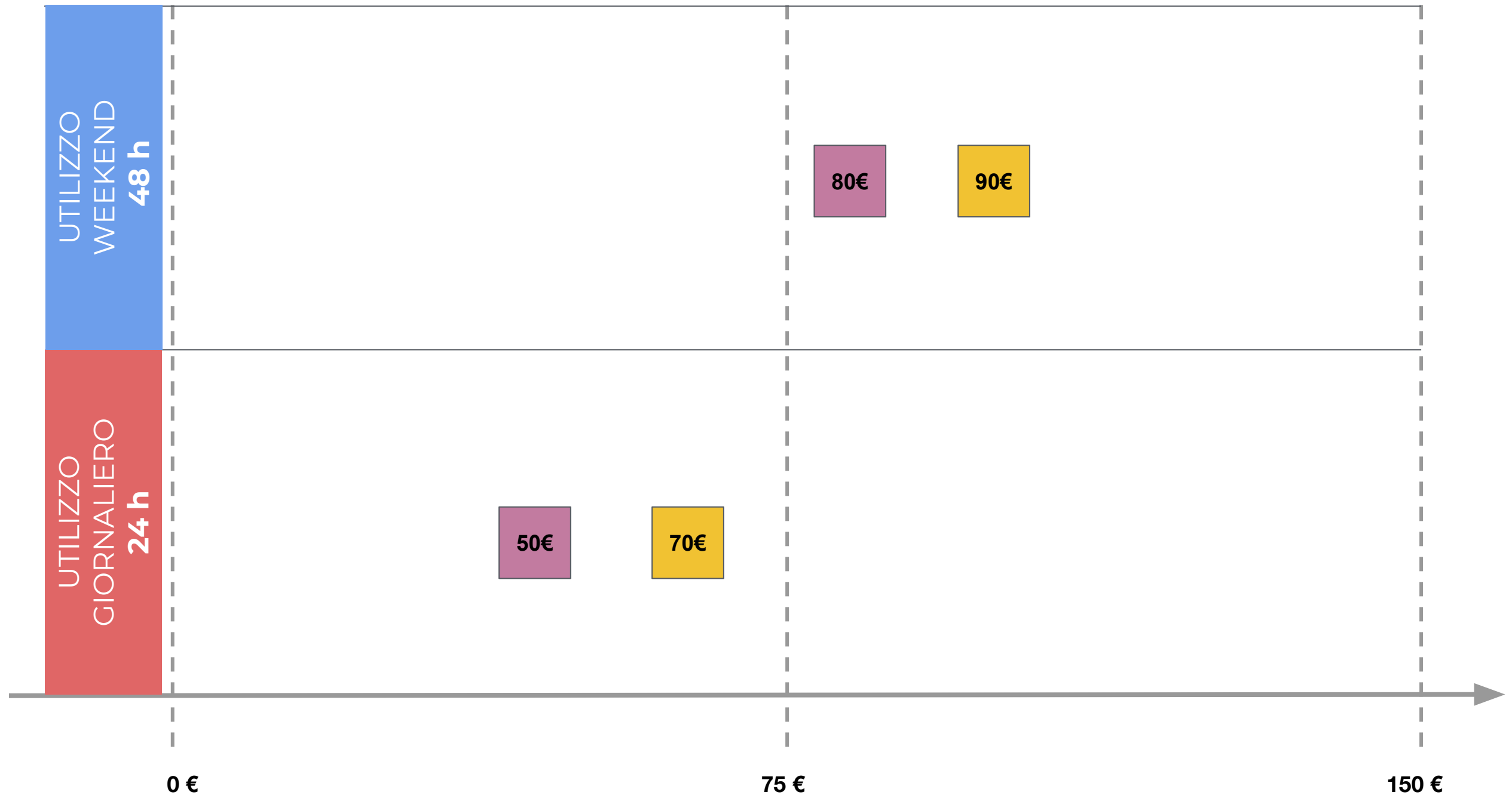
- Scrivere su un post it il costo massimo che **ogni personas degli utenti occasioni** sarebbe disposta a spendere per ciascuna offerta.
- Apporre il post it sulla linea dei costi per ciascuna offerta.

Le due personas:



Tempo: 10 minuti

Terza attività: Pricing - Esempio



Grazie a tutti :)

Contatti

Bresciani Chiara: chiara.bresciani@polimi.it

Costa Francesca: francesca.costa@polimi.it

Falsina Roberta: roberta.falsina@polimi.it



PARTNER



SOSTENITORI

