

Esperienze, modelli, strumenti per gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030

User centred design per servizi di mobilità

Interventi

Francesca Costa
Consorzio Poliedra
Politecnico di Milano

Alessandro Giovannini
AMAT - Agenzia Mobilità
Ambiente e Territorio

Stefano Maffei
Politecnico di Milano
Dipartimento Design

Giovedì 14/01/2021

webinar **14.00 - 14.30**

1 NO POVERTY



2 ZERO HUNGER



17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



15 LIFE ON LAND



4 QUALITY EDUCATION



14 LIFE BELOW WATER



5 GENDER EQUALITY



6 CLEAN WATER AND SANITATION



13 CLIMATE ACTION



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



10 REDUCED INEQUALITIES



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



Servizi innovativi di car-sharing elettrico in aree di medie e piccole dimensioni e lo User Centered Design



Il progetto I-SharE LIFE

Francesca Costa

Consorzio Poliedra – Politecnico di Milano



La Sharing Mobility e l'innovazione dei mezzi di trasporto

- La **sharing mobility** può contribuire all'attuazione dei *goal 11 (Sustainable Cities and Communities), 7 (Affordable and clean energy), 13 (Climate Action) dell'Agenda 2030*, nel momento in cui diventa un'opzione realmente alternativa all'utilizzo e al possesso dell'auto privata
- E' importante che **Amministrazioni Pubbliche e operatori di mobilità** riescano a progettare servizi più attrattivi, accessibili e integrati con il resto del sistema dei trasporti

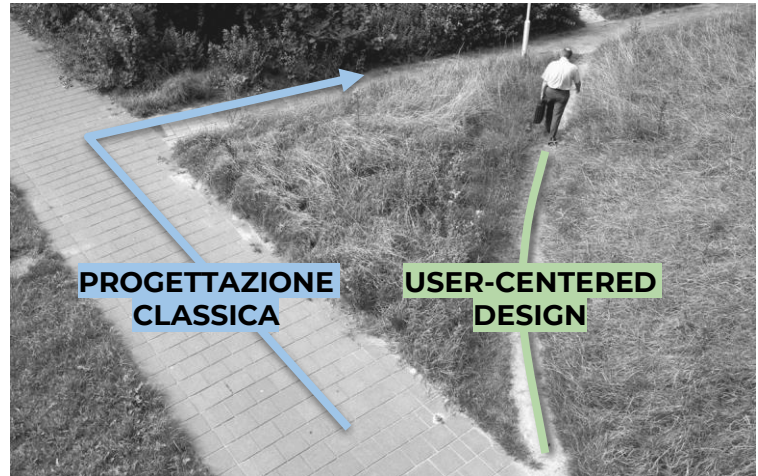
COME?



Attraverso una **progettazione centrata sull'utente (User Centred Design)**, che pone le esigenze degli utenti al centro del processo di sviluppo di un servizio o un prodotto

La Metodologia dello User Centred Design

Questa metodologia prevede la **progettazione** di un prodotto o servizio **che mette al centro l'utente** tenendo in considerazione i suoi bisogni, obiettivi ed opinioni.



<https://usabilitygeek.com/user-centered-design-introduction/>

Il progetto I-SharE LIFE



Soluzioni innovative di car-sharing elettrico in centri urbani di medie e piccole dimensioni

Progetto europeo co-finanziato nell'ambito del programma LIFE Environment and Resource Efficiency (Periodo: 2018 – 2021)

7 PARTNER

PROJECT COORDINATOR



PARTNERS



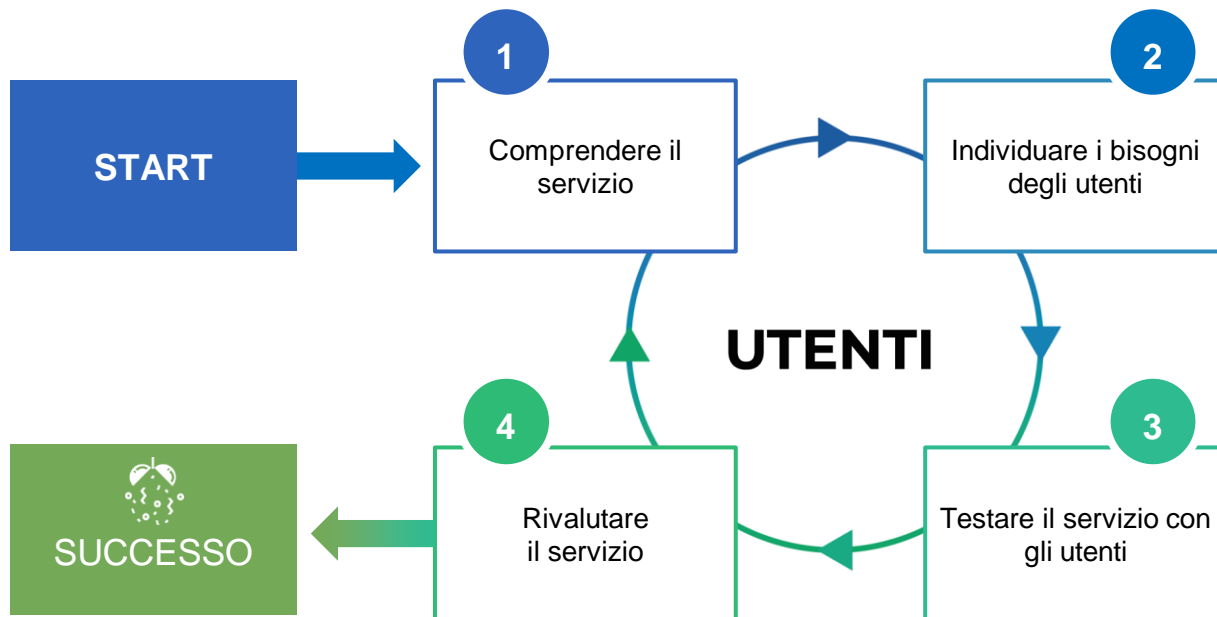
L'innovazione di I-SharE LIFE



In cosa consiste l'innovazione?

	Modello 1	Modello 2	Modello 3	Modello 4	Modello 5
DOVE	Busto Arsizio	Bollate	Bergamo	Como	Osijek
UTENTI	<ul style="list-style-type: none">• Aziende• Pendolari	<ul style="list-style-type: none">• Aziende• Pendolari	<ul style="list-style-type: none">• Comune• Cittadini	<ul style="list-style-type: none">• Alberghi• Turisti	<ul style="list-style-type: none">• Comune• Cittadini

Il processo



La Customer journey

Comprendere il servizio

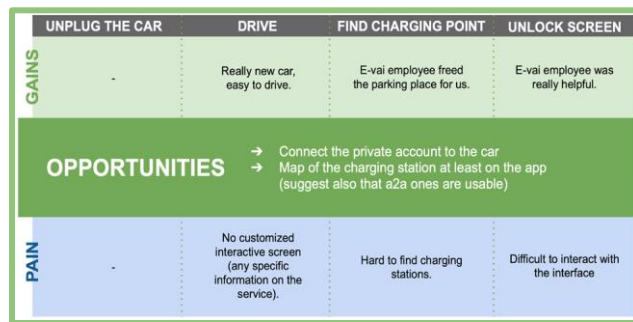


PROVA SERVIZIO



Il team ha **testato il servizio presente sul mercato** per poi analizzare ogni piccolo dettaglio

ANALISI SERVIZIO



L'analisi ha portato all'identificazione dei **punti di forza** e di **debolezza** del servizio per poi delineare **opportunità** di miglioramento

Selezione dei Beta User e feedback

Testare il servizio con gli utenti



34 utenti specifici (Beta User)

24 italiani

10 croati

Diari digitali

La compilazione giornaliera di diari online

Interviste

Le interviste a particolari soggetti (es. gestore delle flotte aziendali, decisore politico, etc.)

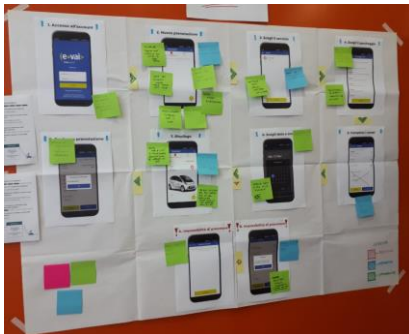
Attività di co-design

Rivalutare il servizio



Gli **utenti diventano parte attiva** del processo di progettazione nei vari co-design workshop in ogni sito di Progetto.

“Esperti” che grazie alla loro esperienza, restituiscono opinioni che saranno integrate nella progettazione ed innovazione del servizio.



Il processo di feedback

**PROBLEMI generati
dal COVID-19**



incontri online per ottenere
feedback sull'uso del servizio

Molti Beta User
non hanno più
utilizzato il
servizio a causa
del COVID.
Lavoro in SW



Nuova **tariffa** che sta
sperimentando E-Vai è
**considerata
conveniente** per gli
utenti che non
posseggono un'auto per
spostarsi

La nuova App è
**molto più chiara e
intuitiva** della
precedente con una
grafica migliore

Aggiungere una
mappa sulla App
che mostri le auto
disponibili e dove
sono localizzate

Considerazioni



In generale:

→ L'utilizzo dello User Centred Design può richiedere tempistiche più lunghe rispetto ad un approccio tradizionale della progettazione, ma nel breve e lungo periodo **può portare maggiori vantaggi** per la definizione di un servizio o prodotto

In particolare per il Progetto I-SharE LIFE:

- L'applicazione dello User Centred Design ha permesso di offrire un servizio più efficiente e flessibile rispetto **ai bisogni di tutti gli utenti e alle necessità territoriali** ottenendo un risultato ottimale
- Miglioramenti reali e concreti dei touch point: App e sito web grazie ai contributi degli utenti (grafica più chiara, miglior accesso ai servizi, migliore comunicazione, ...)