



RAFFINAMENTO E FOCUS

Brain street 7

- DOMINIO SCELTO**
La nostra linea di progetto
- SECONDA FASE DI NEEDFINDING**
Le nuove attività con gli utenti
- BISOGNI DELLE PERSONE**
Brainstorming e filtraggio
- POSSIBILI SOLUZIONI**
Un primo ventaglio di possibilità
- PERSONAS E SCENARI**
Persone e scenari ipotetici
- VALUE PROPOSITION**
Nome del progetto e value proposition

IL TEAM



Ilenia Vinciguerra



Eleonora Uvinsi



Christian Corvace



Martina Ponti



Matilde Albonetti



Mehdi Zribi



Eleonora Rezza

DOMINIO SCELTO

A seguito della prima fase di interviste particolarmente variegata, per il raffinamento abbiamo selezionato alcuni potenziali utenti per la nostra futura soluzione tecnologica. In particolare, il target di utenti più promettente sembrano essere donne e appartenenti a minoranze e fasce vulnerabili della popolazione.

Abbiamo inoltre identificato **due possibili linee di progetto**:

- 1) **Prevenzione, informazione e segnalazione** (che è quella che abbiamo scelto)
- 2) Autodifesa e richiesta di soccorso durante un'aggressione



NEEDFINDING

LE NUOVE ATTIVITÀ CON GLI UTENTI

Dopo aver analizzato i dati emersi dalla prima fase, abbiamo deciso di proseguire il confronto con gli utenti tramite:

- Un **focus group** con quattro ragazze fra i 20 ed i 30 anni residenti da almeno un anno in un collegio di Milano
- Una sessione di **analisi contestuale** seguendo i passi di una studentessa pendolare di 21 anni che rientra a casa con i mezzi pubblici nel tardo pomeriggio

La scelta di queste modalità viene dalla **necessità di conoscere nel dettaglio le abitudini degli utenti** e il loro modus operandi di fronte a diverse situazioni di rischio o di percezione dello stesso. Abbiamo inoltre ricercato negli utenti la ragione dell'insuccesso degli applicativi nel campo della sicurezza così da poterci orientare nelle nostre scelte di progetto.



Domande e trascrizioni delle interviste disponibili nella repository!

FOCUS GROUP

Intervistate e motivo di inserimento nel focus group:

- **Ilaria**, 21 anni, studentessa di ingegneria informatica. Si sposta spesso per la città ma la sua percezione del rischio è particolarmente elevata, al punto tale da influire profondamente sulle sue abitudini.
- **Ludovica**, 27 anni, educatrice. Vive a Milano da molti anni, conosce bene la città ed ha esperienza con la vita notturna che può rapportare anche a quella di Napoli, la sua città natale.
- **Miriam**, 25 anni, infermiera. A causa del suo lavoro, spesso svolge turni di notte all'ospedale. Ha dunque molta esperienza con gli spostamenti notturni per la città.
- **Giulia**, 21 anni, pasticciera. Sia per motivi di lavoro che per svago ha esperienza diretta con la vita notturna di Milano, Venezia, di dove è originaria, e Padova.

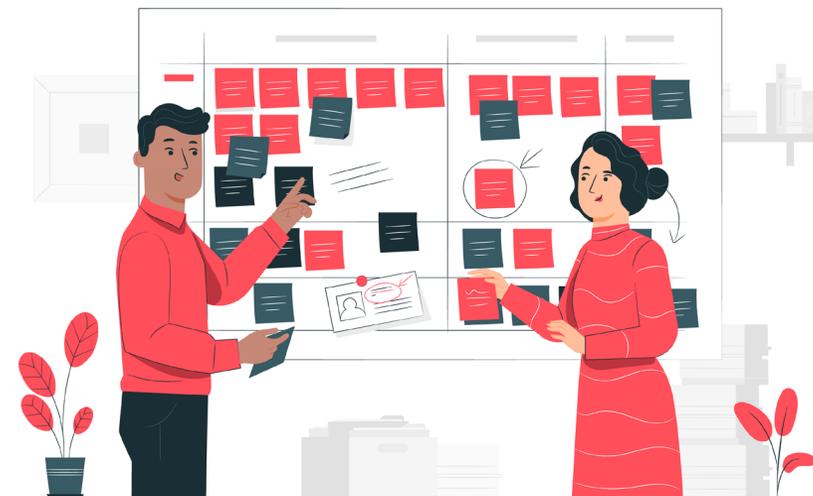
Luogo: collegio dove vivono



	ILARIA	LUDOVICA	GIULIA	MIRIAM
Percezione del rischio	Molto alta	Alta	Molto alta	Bassa
Utilizzo del cellulare	Lo tiene sempre in mano anche quando percepisce il pericolo. In questo caso, lo utilizza per videochiamare qualcuno.	Lo tiene a portata di mano e chiama qualcuno se si sente in pericolo.	Lo tiene spesso in tasca ma a portata di mano. Sarebbe in grado di effettuare una chiamata di emergenza tramite le cuffie che indossa sempre con una specifica combinazione di tasti che ha configurato sul suo Iphone.	Tiene il dispositivo a tracolla sopra la giacca tramite un laccio anti scippo. Raramente si sente in pericolo ma se avviene utilizza il cellulare per videochiamare.
Momento e modalità di segnalazione	Se vede una situazione pericolosa il suo unico pensiero è mettersi in sicurezza. Non segnalerebbe anche perché non sarebbe capace di ricordare dettagli significativi.	La sua priorità è mettersi in sicurezza. Segnala solo in situazioni estreme.	Considera prioritario segnalare. Se può parlare, mentre si mette in sicurezza, avvia una chiamata anche anonima al 112.	Si allontana dal pericolo e, se lo ritiene necessario chiama qualcuno.
Scelta del percorso da fare	Evita categoricamente qualsiasi bus nelle ore notturne. Predilige il car sharing ma solo se con persone fidate. Se lo spostamento è lungo ed è tardi, piuttosto si organizza per rimanere a dormire da un'amica.	Si preoccupa di scegliere i mezzi di trasporto che considera più sicuri, come la metro.	Soprattutto se deve attraversare zone che non conosce, si documenta a riguardo. Se sono considerate pericolose, preferisce prendere un taxi o un mezzo in sharing rispetto ai mezzi pubblici.	Non si preoccupa della sicurezza del mezzo in questione; tiene in considerazione solo il fattore tempo e sceglie il percorso più breve a prescindere da quali zone attraversa.
Rientrerebbe con degli sconosciuti?	In linea generale no, soprattutto se di genere maschile e in maggioranza numerica.	Si basa sulla sensazione che le danno gli sconosciuti in questione. Se di genere maschile tende a evitare.	Non esclude questa possibilità a priori ma analizza la situazione prima di fidarsi.	In assenza di segnali di allarme come evidente stato di ebbrezza e/o aspetto e abbigliamento molto poco curato, sì.
Utilizzo di applicativi per la sicurezza	Life 360, applicativo di condivisione della posizione che avverte la sua cerchia di familiari e amici fidati che è rientrata a casa.	Nessuno.	Where are U, applicativo per contattare rapidamente le forze dell'ordine se ci si trova in pericolo.	Nessuno ma ha sentito parlare di ViolaWalkHome, applicativo che permette di videochiamare un'operatrice mentre si rientra a casa a qualsiasi ora.

OSSERVAZIONI AGGIUNTIVE

Quando si parla di sicurezza e di percezione del rischio, le intervistate tendono a immaginare scenari estremi di vere e proprie aggressioni. Il dibattito spesso si sposta quindi su possibili modalità di autodifesa. Tuttavia, quasi paradossalmente, questi discorsi sembrano alimentare la paura e la percezione del rischio del gruppo invece che smorzarla. Alla fine dell'intervista infatti, Miriam, che spesso rimarcava di spostarsi ovunque a qualsiasi ora senza particolari preoccupazioni, afferma: «mi sono resa conto che sottovaluto davvero troppo il rischio quando sono in giro. Dovrei iniziare a preoccuparmi di più!». Questo mette ancor più in luce l'importanza di agire sul piano della percezione invece che su quello dell'autodifesa.



D'altronde, quando la moderatrice chiede se avere a disposizione strumenti da mettere in campo per difendersi al momento dell'aggressione renderebbe le ragazze più serene, tutte affermano di no in quanto il fatto stesso di essere aggredite altererebbe la loro percezione definitivamente. Le ragazze stesse parlano di loro sponte di prevenzione e pianificazione delle uscite a priori, in modo tale da evitare di dover temere per la propria incolumità.

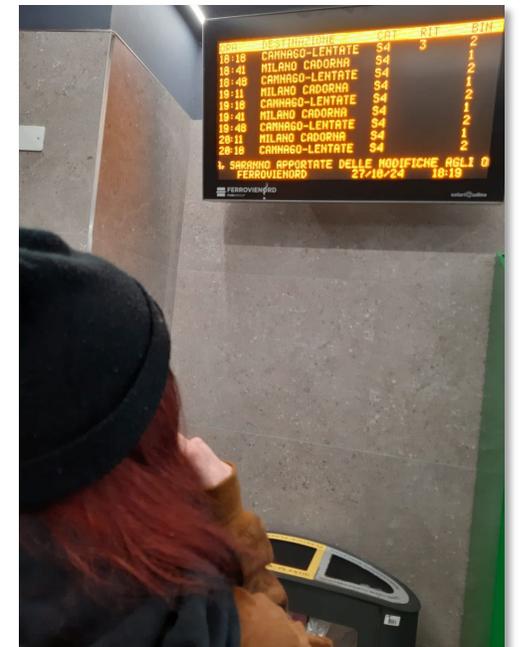
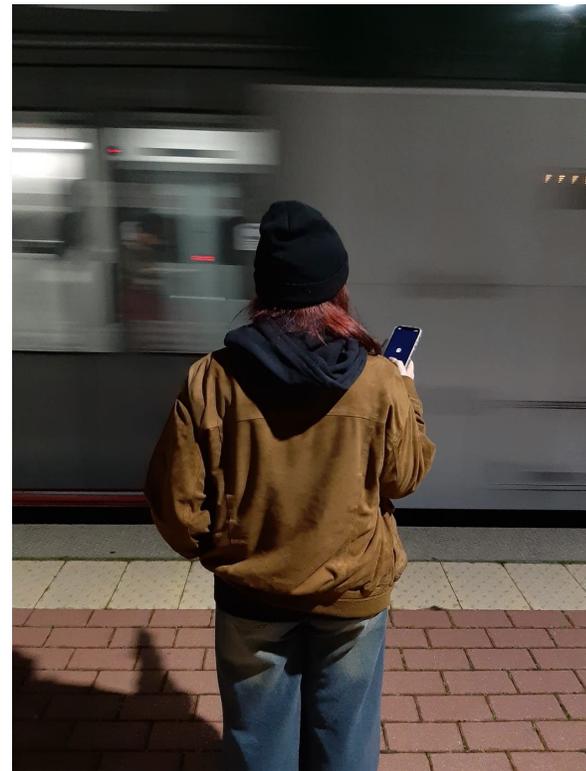
ANALISI CONTESTUALE

ESPERIENZA SUL CAMPO

Abbiamo avuto modo di documentare il percorso di **Giada** (studentessa pendolare di 21 anni) fino a casa con i mezzi pubblici milanesi. L'analisi contestuale nasce al fine di capire meglio quali sono gli accorgimenti che la nostra possibile utente target attua durante il tragitto quotidiano per sentirsi più al sicuro.

In particolare, il viaggio di Giada consiste in un tratto in metropolitana sulle linee M3 e M5 per poi prendere il treno suburbano S2 e si svolge quando già fuori è buio.

Per quanto riguarda il treno, Giada può intercettarne diversi in quanto gli orari sono abbastanza ravvicinati. La ragazza afferma di prendere il primo che passa e di sperare, in assenza di modi indiretti per verificarlo, che la situazione a bordo sia tranquilla.



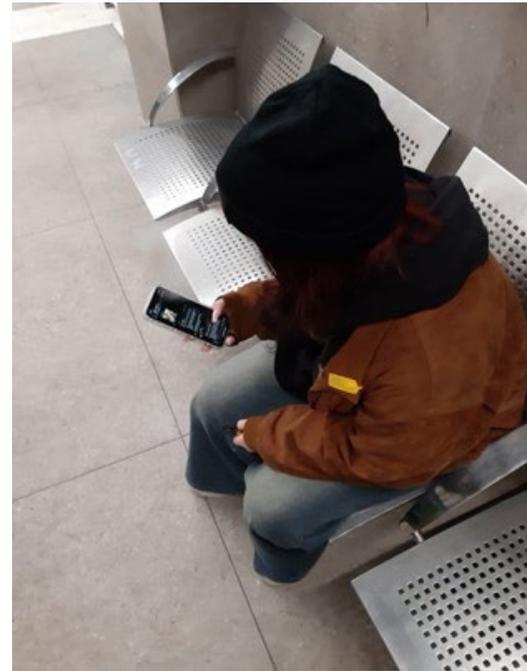
ANALISI CONTESTUALE

ESPERIENZA SUL CAMPO

Durante gli spostamenti, Giada, cerca di tenere il cellulare in mano il meno possibile. I numerosi racconti di furti sui mezzi pubblici, specialmente da parte di amici e persone strette, le fanno infatti temere di essere derubata.

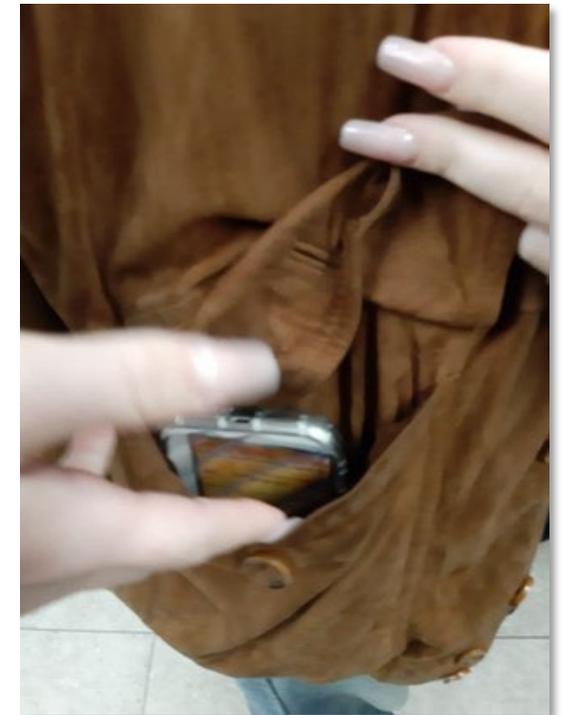
Inoltre, se non ha le cuffie bluetooth, non risponde alle chiamate sui mezzi pubblici, proprio per evitare di tirare fuori il cellulare rischiando quindi che le venga rubato.

Quando arriva il treno, non si mette mai negli ultimi vagoni, soprattutto se l'ora è tarda. In questa tratta del viaggio si sente particolarmente vulnerabile e teme spesso che possa succederle qualcosa.



Nelle attese, utilizza il cellulare solo se trova un posto tranquillo sulle banchine

Durante gli spostamenti, Giada tiene il cellulare nella tasca anteriore della giacca



ANALISI CONTESTUALE

BRUTTI INCONTRI

In una via secondaria in zona Paolo Sarpi, un uomo barcollante, probabilmente ubriaco, approccia Giada e il nostro collega che l'accompagnava, per chiedere dei soldi. Nonostante il rifiuto, l'uomo si impunta e continua ad avanzare pretese cercando di far leva su ciò che Giada aveva in mano. Successivamente, l'uomo tenta di afferrare il braccio del nostro collega che, per fortuna, riesce a spingerlo via. Solo a quel punto l'ubriaco smette di importunarli.



OSSERVAZIONI:

Su ogni tratta del percorso, Giada ha fatto notare come la presenza di persone potenzialmente pericolose poiché ubriache o con fare sospetto non la facciano sentire al sicuro. Sottolinea inoltre come si senta in soggezione nelle stazioni «così al chiuso e un po' isolate», ancor più se sporche e poco mantenute. Il degrado delle infrastrutture le fa infatti percepire una mancanza di controllo e dunque anche di sicurezza.

Sul treno, nonostante fosse accompagnata, diverse volte Giada ha insistito per spostarsi verso le prime carrozze. Il fatto di essere in compagnia dunque non annulla del tutto la sensazione di vulnerabilità che accompagna la giovane studentessa nelle sue trasferte quotidiane.

I BISOGNI

BRAINSTORMING

In questa fase abbiamo raccolto i bisogni degli utenti emersi dalle interviste svolte tramite un processo di brainstorming. Per farlo abbiamo sfruttato una board su Figma per visualizzare tutti i bisogni emersi e facilitare la fase di filtraggio.

Legenda:



Approvato



Da strutturare meglio



Scartato

Rendere visibile la propria posizione a persone fidate



Poter chiamare in modo immediato i soccorsi in caso di necessità.



Avere a disposizione informazioni attendibili e chiare sui percorsi più sicuri da fare durante le ore notturne.



Trovare persone con cui tornare



Avere a disposizione un feedback in tempo reale sulla situazione di un determinato mezzo di trasporto o di una certa zona



I BISOGNI

SELEZIONATI:

Rendere visibile la propria posizione a persone fidate

«Condivido la posizione con il mio ragazzo per essere più tranquilla»

Martina

Segnalare in modo rapido ed efficace una potenziale situazione di pericolo

«Una sera, mentre ero alla guida, ho visto una ragazza in pericolo ma non mi sono fermata per paura e non ho chiamato le forze dell'ordine perché, in una situazione simile in passato, non mi hanno saputo aiutare»

Donata

Avere a disposizione un feedback in tempo reale sulla situazione di un determinato mezzo di trasporto o di una certa zona

«Se so che una certa zona è pericolosa la evito, soprattutto di sera»

«I mezzi di superficie non li prendo mai, li trovo poco sicuri e più di una volta mi sono ritrovata in brutte situazioni»

Alice

Avere a disposizione informazioni attendibili e chiare sui percorsi più sicuri da fare durante le ore notturne.

«Quando sono arrivata a Milano per la prima volta non sapevo come muovermi. Spesso rimanevo a dormire da una mia amica per paura di tornare da sola»

Giulia

I BISOGNI

SCARTATI:

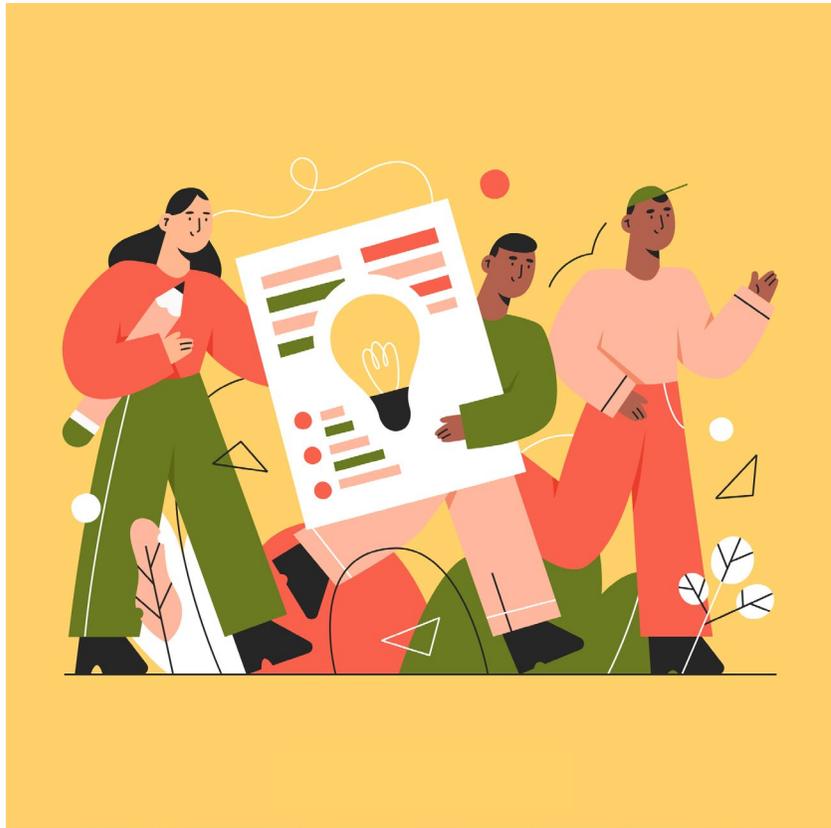
Poter chiamare in modo immediato i soccorsi in caso di necessità.

Questo bisogno ricade in un'altra linea di progetto rispetto a quella selezionata da noi: quella della difesa dalle aggressioni nel momento delle stesse. Il nostro lavoro si orienterà infatti sul piano della prevenzione e della percezione. Esistono inoltre già applicativi per chiamare il 112 sul mercato.

Trovare persone con cui tornare

Molti intervistati hanno dichiarato che, seppure avere compagnia li rassicuri e li faccia sentire più protetti, essere accompagnati da potenziali sconosciuti non darebbe loro la stessa percezione di sicurezza e rischierebbe di provocare l'effetto contrario.

PERSONAS E SCENARI



LA REALIZZAZIONE

Una volta inquadrati i bisogni principali, abbiamo creato tre *personas* modellate sul tipo di persone alle quali vorremmo arrivare, specificando in quali situazioni entrerebbe in uso la nostra soluzione.

Per la realizzazione, abbiamo usato ancora Figma, cercando di raccogliere negli scenari anche osservazioni, esperienze e problematiche reali, emerse nelle interviste e nel focus group.



Maria

"Studentessa"

- 19 anni
- Vive a Milano da poco
- Studia Design al Politecnico di Milano
- Prende i mezzi pubblici

Bio

Maria si è appena trasferita a Milano da Urbino per studiare Design al Politecnico di Milano. Frequenta il campus di Bovisa, i suoi orari dipendono dalle lezioni e dai progetti. In città non conosce ancora nessuno, specialmente che vada verso Cologno, dove vive come fuori sede.

Personality

Introvert



Analytical



Busy



Needs and expectations

- Poter tornare a casa in sicurezza
- Vivere la città e le sue opportunità a qualsiasi ora
- Avere compagnia per il rientro
- Acquisire maggiore dimestichezza e serenità negli spostamenti nella nuova città in cui risiede

Frustrations

- Ha poca familiarità con zone e mezzi pericolosi
- Deve percorrere lunghi tragitti per rientrare a casa
- Teme di essere aggredita e di non potersi difendere
- Deve rimanere all'università anche fino alle ore piccole per lavorare con i suoi colleghi ma è spaventata dal rientro da sola

Prevention

- Ha il telefono sempre a portata di mano quando si sposta
- Spesso condivide la posizione in tempo reale con la madre
- I genitori le hanno fatto installare "Where Are U" per chiamare il 112



SCENARIO 1:

Sono da poco passate le 21 di un venerdì sera di ottobre; Maria ha appena finito di lavorare con due compagni di corso per un progetto dell'università. I ragazzi si trovano al campus di Bovisa. Presi dal lavoro, i tre hanno perso il senso del tempo e hanno dimenticato che attualmente un tratto della M2 è chiusa per lavori. Maria deve tornare a casa da sola poiché i compagni abitano vicino al campus. Google Maps le suggerisce almeno 4 possibili percorsi con mezzi diversi ma lei non sa quale scegliere per rientrare in sicurezza.

A causa della pessima reputazione di Milano sui media, Maria è molto turbata e non sa davvero come tornare a casa.

I compagni le suggeriscono di utilizzare un noto applicativo di car sharing ma, essendo neopatentata, non può ancora accedere al servizio.

Rassegnata, Maria, decide di chiamare un taxi, perché è ancora molto scettica nel girare da sola a Milano, consapevole però di poter ricorrere a tale soluzione solo in modo saltuario a causa dei costi elevati.



Avere un percorso suggerito sicuro

Avere informazioni in tempo reale dei pericoli nella zona



Lorenzo

"Neosunto"

- 25 anni
- Neolavoratore presso la sede Microsoft di Milano
- Originario del capoluogo lombardo
- Frequenta assiduamente la vita notturna milanese
- Prende spesso i mezzi pubblici

Bio

Lorenzo vive a circa 40 minuti di distanza dal suo ufficio. Il suo orario di lavoro va dalle 8 del mattino alle 5 del pomeriggio quindi ogni giorno deve alzarsi presto e torna a casa tardi. Spesso si ferma in zona Garibaldi con i colleghi per un drink, altre volte si trova con degli amici per fare serata. Non avendo la patente, Lorenzo deve spostarsi per Milano utilizzando i mezzi e spesso percorre lunghi tratti a piedi. Gli sono capitati alcuni episodi spiacevoli: ha subito un furto ed ha assistito ad un tentativo di aggressione.

Personality

Introvert



Analytical



Busy



Needs and expectations

- Non dovere necessariamente accompagnare a casa le sue amiche dopo le uscite notturne
- Sentirsi più sicuro quando esce di notte

Frustrations

- Ha difficoltà nel tornare a casa di sera
- Sente spesso di non essere in grado realmente di prevenire una situazione di pericolo

Prevention

- Ha il telefono sempre a portata di mano
- Se necessario, usa come arma di difesa le proprie chiavi

SCENARIO 2:



Dopo un sabato sera passato in una nota discoteca milanese, Lorenzo vuole tornare a casa poiché molto stanco dopo una settimana di lavoro intenso. Sono le due di notte e i suoi amici vogliono rimanere a ballare ancora qualche ora. Lorenzo deve dunque rientrare da solo e decide di fare una lunga passeggiata così da non dover attendere la sostitutiva della M3 che ha scarsa frequenza.

Poco distante dal locale, vede un uomo con una bottiglia di vetro rotta in mano davanti a sé; Lorenzo decide quindi di prendere la strada parallela e di allontanarsi più in fretta possibile. Vorrebbe segnalare la cosa alle autorità ma non sa bene dove si trova e non vuole fermarsi e tirare fuori il telefono che gli è già stato rubato una volta.

Nonostante Lorenzo non voglia che qualcuno di più vulnerabile incappi in una possibile situazione spiacevole, la stanchezza e la sensazione di impotenza hanno la meglio e la sua serata si conclude con l'amaro in bocca.



Segnalare potenziali pericoli alle altre persone

Avere informazioni in tempo reale dei pericoli nella zona



Margherita

"Lavoratrice"

- 45 anni
- Architetta
- Lavora a Milano
- Si muove spesso in macchina

Bio

Margherita vive a Sesto San Giovanni e lavora in uno studio di architettura in zona Porta Genova. Ogni giorno, finito l'orario di lavoro, passa a trovare sua madre in ospedale. Nonostante abbia la macchina, per arrivarci spesso prende il taxi o utilizza l'applicativo Uber, in quanto non trova mai parcheggio. Vorrebbe prendere i mezzi o andare a piedi per risparmiare ma, essendo una donna sola, non si sente del tutto al sicuro dopo il tramonto.

Personality

Introvert



Analytical



Busy



Needs and expectations

- Vorrebbe risparmiare tempo e soldi per gli spostamenti quotidiani
- Vuole evitare di guidare durante le ore notturne
- Vorrebbe poter rimanere in città fin quando vuole e frequentare colleghe e colleghi

Frustrations

- Non saprebbe quale percorso scegliere e vuole evitare di sperimentare sulla propria pelle
- Vorrebbe spostarsi in modo meno stressante e più sostenibile
- Spesso declina gli inviti dei suoi colleghi e delle sue colleghe per le difficoltà legate al rientro a Sesto durante la notte

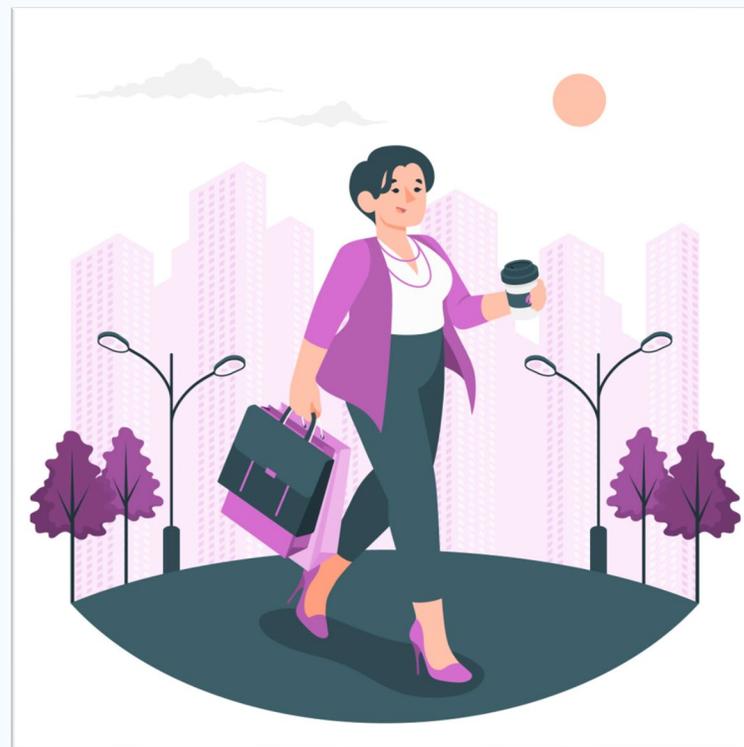
Prevention

- Ha il telefono a portata di mano
- Ha lo spray al peperoncino
- Cerca di evitare di spostarsi da sola di notte

SCENARIO 3:



Come ogni giovedì sera, Margherita vuole andare a trovare sua madre all'ospedale. A causa di alcuni lavori in tangenziale, Margherita ha preso la metro per raggiungere lo studio per risparmiare tempo. Dopo aver salutato sua madre, la donna riceve un invito da parte di una collega per un aperitivo. Quest'ultima, consapevole della situazione dell'amica, si propone di accompagnarla a casa in macchina. Margherita declina gentilmente, in quanto non vuole che l'amica che vive a Milano corra rischi dovendo parcheggiare e poi camminare da sola fino a casa in tarda notte. L'amica, tuttavia, insiste e Margherita si convince a rimanere, a patto però di non disturbare l'amica e di rientrare con i mezzi in autonomia. Verso mezzanotte la donna si avvia verso la metro per intercettare una delle ultime corse ma, a causa della sua inesperienza, si trova a dover passare per un parco per raggiungere la fermata in tempo per l'ultimo treno. Margherita videochiama l'amica per sentirsi più sicura mentre attraversa il parco e si avvia a passo svelto. Il buio e la presenza di un uomo ubriaco che tenta di importunarla però la spaventano e Margherita estrae lo spray al peperoncino dalla borsa. Nonostante arrivi indenne a casa, la donna afferma di non voler più ripetere l'esperienza.



Poter condividere la propria posizione

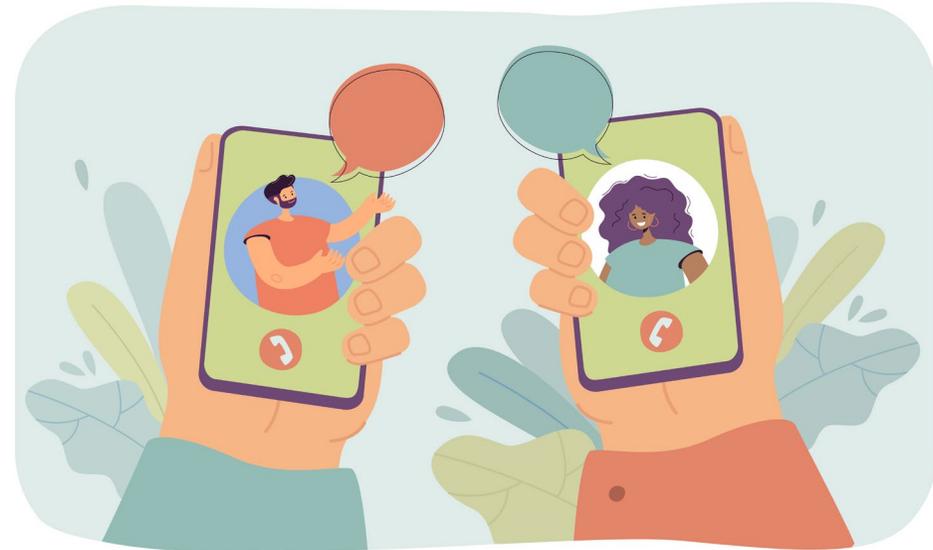
Avere informazioni in tempo reale dei pericoli nella zona

Avere un percorso suggerito sicuro

SOLUZIONI

BRAINSTORMING

A partire dai bisogni che abbiamo individuato e selezionato, abbiamo svolto un'altra sessione di brainstorming orientata questa volta all'**identificazione di possibili soluzioni** alle problematiche comunemente riscontrate dagli utenti. Il processo è stato strutturato, con l'ausilio di Figma, in modo ordinato, dividendo le idee per dominio di appartenenza. Abbiamo poi svolto un primo filtraggio grezzo delle soluzioni emerse, senza limitare dunque la nostra creatività e lasciando spazio alle nostre **sensibilità individuali e come gruppo**.



SOLUZIONI

Condivisione della posizione

Condivisione con le persone fidate dell'intero percorso che si intraprenderà ed eventuali deviazioni

Sistema per condividere la posizione in tempo reale con persone fidate

Aiutare l'utente a segnalare immediatamente a tutta la sua cerchia di persone fidate che si trova al sicuro (a casa o a destinazione)

Dare la possibilità all'utente di far sapere dove si trova tramite uno strumento alternativo al telefono che sia più immediato nell'uso e che non desti l'attenzione

Essere informati sui pericoli lungo il tragitto

Rendere visibile all'utente uno storico delle segnalazioni relative ad una specifica zona

Permettere all'utente di informare gli altri utenti sulle condizioni di sicurezza di un certo luogo con un metodo più robusto ed efficace su larga scala del classico passa parola

Dire all'utente dove si trova la pattuglia più vicina

Aiutare l'utente a riportare dati concreti sulla pericolosità di una certa zona con il sentito dire e la percezione individuale

Permettere all'utente di attingere ad informazioni in tempo reale specifiche al proprio tragitto erogate dalle forze dell'ordine

Far sapere all'utente se vi è una situazione di pericolo in corso in prossimità di dove si trova

SOLUZIONI

Scelta del percorso

Fornire all'utente tutte le informazioni necessarie affinché possa scegliere un percorso sicuro

Permettere al singolo utente di ottenere consigli adeguati alla sua percezione del rischio

Poter modificare i percorsi consigliati in base all'ora del giorno (es. percorsi più illuminati e frequentati di notte, e percorsi più veloci e meno affollati durante il giorno)

Possibilità di commentare/consigliare ad altri utenti un determinato percorso (sia in positivo che negativo), dopo averlo percorso

Dare all'utente opzioni di percorso personalizzate in base al mezzo di trasporto che preferisce prendere. Facilitargli inoltre la valutazione del tradeoff sicurezza contro rapidità del mezzo in questione.

Aiutare l'utente ad identificare lungo il percorso i "punti sicuri", quali stazioni di polizia, ospedali, negozi 24h, in modo che l'utente sappia dove trovare aiuto in caso di bisogno

Segnalare pericoli

Permettere agli utenti di segnalare un pericolo in tempo reale

Poter inviare avvisi alle persone che si trovano nelle vicinanze del pericolo segnalato

Collegamento con fonti ufficiali (es. protezione civile e carabinieri) per ottenere segnalazioni e aggiornamenti ufficiali

Dare accesso all'utente solamente alle informazioni riguardanti pericoli sui quali desidera essere informato

SafeWay

PERCORSI **SICURI**,
LIBERTÀ DI MUOVERSI,
SEMPRE!

SafeWay nasce dal nostro desiderio di offrire alle persone la possibilità di fruire della città in piena libertà, a qualsiasi ora e senza paura.

Abbiamo riportato la value proposition che più ci sembrava evocativa e abbiamo inoltre sviluppato due bozze per la possibile grafica futura della nostra soluzione.



