



Politecnico
di Torino

Alessio Serresi

awaaay

Creazione di Esperienze di Turismo
per i Lavoratori Digitali.



Politecnico di Torino

Corso di Laurea Magistrale in Design Sistemico "Aurelio Peccei"

A.A. 2022/2023

Sessione di Laurea Luglio 2023

Awaay: Creazione di Esperienze turistiche per i Lavoratori Digitali



**Politecnico
di Torino**

Tesi di Laurea Magistrale

Relatore: **Andrea Di Salvo**

Candidato: **Alessio Serresi**

Indice

01	Abstract	8	05	Analisi e Insights	88
	1.1 Abstract	8		5.1 insights	88
02	Introduzione	12		5.2 Sfide & Opportunità	92
	2.1 Il Covid e le nuove realtà	12		5.3 Stakeholders	96
	2.2 La tematica: Smart Working	14		5.4 Experience to Be - Ideal journey Map	97
	2.3 Problematiche odierne connesse	16	06	Progetto	104
	2.4 L'Approccio derivante dal Design Sistemico	19		6.1 Concept	104
	2.5 Service Design & UX Design	22		6.2 Information Architecture	108
	2.6 Iter, Design Thinking & Human Centered Design	23		6.3 Wireframe	112
03	Desk Research	28		6.4 User Flow	118
	3.1 Literature Review	28		6.5 Prototipo & UI	121
	3.2 Best practices e casi di successo	34	07	Testing e Valutazione	150
	3.3 Competitor Analysis	39		7.1 User Test	150
	3.4 So What	52		7.2 Future Implementazioni	154
04	User Research	56	08	Conclusioni	158
	4.1 User Survey	56		8.1 Conclusioni	158
	4.2 User Interviews	63	09	Sitografia e Bibliografia	162
	4.3 Personas	78		9.1 Sitografia e Bibliografia	162
	4.4 Journey Map AS IS	84			



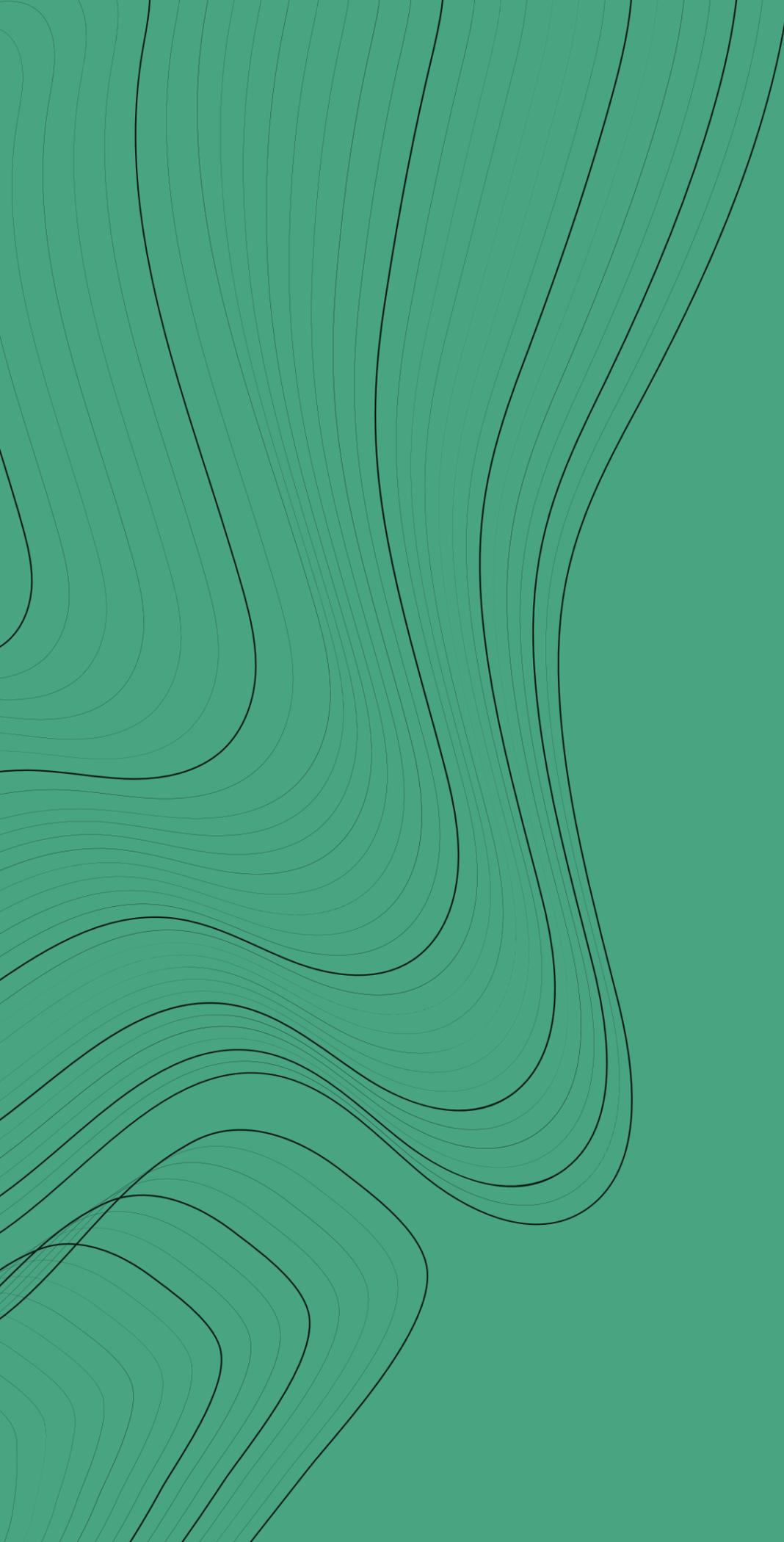
Abstract

01

Abstract

1.1 Abstract

Questo progetto pone l'attenzione in merito ad una tematica molto attuale in questi anni, lo smart working e le problematiche sorte dalle incongruenze della metodologia agile che riguardano i lavoratori a distanza e la loro quotidianità lavorativa. L'obiettivo che ne consegue è inerente la ricerca di ipotetiche aree di intervento che possano permettere un miglioramento sia della sfera lavorativa, che di quella relazionale al fine di sviluppare esperienze turistiche che consentano di ottimizzare la produttività, il benessere e la soddisfazione lavorativa. L'obiettivo finale, mira a creare un'esperienza che ponga al centro del processo la figura delle persone, che sia efficiente, soddisfacente, in grado di supportare la produttività e il benessere dei lavoratori in smart. Il focus progettuale sarà incentrato sul creare un punto di partenza per un cambiamento necessario sia nell'ambiente di lavoro che nelle persone, permettendo di generare nuovi modi e soluzioni applicabili in qualsiasi contesto.



Introduzione

02

Introduzione

2.1 Il Covid e le nuove realtà

Il CoronaVirus alias Covid 19, ha contribuito in maniera netta a creare un cambiamento molto accentuato in quello che è il tessuto economico e sociale del mondo, del nostro paese e dei singoli individui che popolano la terra. Il virus è stato capace di mettere in ginocchio economie mondiali, fermare città, dividere persone e creare una spaccatura temporale tra due ere ben distinte tra loro, quella pre covid e quella post covid, ere così diverse l'una dall'altra e che tuttora sembra incredibile che un cambiamento così netto sia avvenuto in un lasso di tempo così ristretto.

Gli scenari che si sono venuti a creare a causa della pandemia sono innumerevoli e riguardano altrettanti innumerevoli ambiti, con un occhio verso una sfera prettamente psicologica sono emersi progressivamente effetti quali un minor autocontrollo, ansie, attacchi di panico, alterazioni dell'umore, insonnia e stress (Puliatti, 2022). Sono stati riscontrati inoltre cambi di comportamenti elevati nel consumo e nell'acquisto online,

basti pensare che solo nel nostro paese è stato registrato un aumento delle entrate derivanti dagli acquisti online nei negozi e nei supermercati del 300% durante la prima ondata della pandemia (Lozzi, Marcucci Gatta, Pacelli, 2020). Le restrizioni e i timori covati durante un brutto periodo come quello della pandemia hanno portato le persone ad abusare delle piattaforme di vendita online contribuendo ad un aumento degli acquisti del +162% (Nielsen, 2021) e mettendo al collasso molte della attività che facevano della vendita al dettaglio il loro punto di forza; In un territorio come quello italiano dove si trova un'alta concentrazione di PMI si è accentuato molto il processo di digitalizzazione in quanto la possibilità d'acquisto online rappresentava per le piccole aziende l'unica via percorribile mentre per le persone, una delle poche possibilità per acquistare beni in totale sicurezza e comodità. (Liberatore, Pepe, 2023) L'acquisto in un periodo storico come quello pandemico ha rappresentato poi

un ipotetica valvola di sfogo che in alcuni casi è sfociata in una sorta di acquisto ossessivo compulsivo dei prodotti da parte di persone rimaste senza lavoro, chiuse in casa h24, sommerse dai pensieri di un momento così inaspettato e catastrofico, che hanno trovato nelle principali piattaforme di vendita un pò di sollievo, non tanto per i prodotti che andavano a comperare ma bensì per il tempo che permettevano di passarvi sopra. Rimanendo sempre sulla sfera psicologica e mentale le conseguenze sono state molteplici, le restrizioni e il distanziamento sociale hanno causato una riduzione delle interazioni, isolando le persone sole con se stesse in un era dove le tecnologie ci stavano insegnando che grazie ai social non saremmo mai stati "soli".(Farina, M. P., Zhang, Donnelly, 2023), Rimanendo sui social è innegabile che molte persone abbiano avuto un effettiva prova a riguardo che poi effettivamente tanto "social" non erano facendole sentire sole anche in momenti di connessione altissimi come

il periodo appena passato. Le incertezze che si sono venute a creare per via della situazione, che in determinati momenti potevano sembrare fuori controllo, nelle varie persone, restano molte, come le incertezze sulla salute, sul lavoro e sul futuro, per non parlare delle perdite che purtroppo hanno intaccato molti dei cittadini del mondo senza risparmiare anche il nostro paese accendendo ulteriormente la miccia delle già molteplici preoccupazioni delle persone. Come abbiamo potuto vedere, la lista di cambiamenti e problematiche relative agli effetti del covid è considerevole, il mondo però, dopo questo periodo atroce, ha deciso di reagire, di rimettersi in gioco, e a quelle che erano le prime problematiche riscontrate durante il periodo pandemico si sono aggiunte altre nei mesi a venire, problematiche che sono state possibili da osservare solamente a lungo termine e con il confronto diretto con il ritorno alla tanto agognata normalità. Tra queste per citarne alcuni sono state riscontrare

reazioni post-traumatiche che hanno indotto nelle persone disturbi da stress e difficoltà nella gestione delle emozioni e delle reazioni, una difficoltà enorme da parte delle persone a ritornare alla socializzazione e al colloquio, molte persone dopo un periodo passato in isolamento con se stessi hanno mostrato grandi insicurezze nel compiere azioni che fanno da sempre parte della natura umana, queste insicurezze oltre al fatto che non permettono alle persone di esprimersi liberamente sentendosi a loro agio non permettono loro di gestire la fiducia rimanendo sempre sul chi va là e ponendosi su un difficile cammino per un ritorno alla normalità. (Marsigli, 2022). Tra le cause della nascita di queste problematiche non c'è solamente il fatto che determinate persone sono cambiate durante il periodo della pandemia per via della reclusione che le ha costretto a fare i conti con se stessi, ma anche per via di tutto quello che è successo in quel lasso temporale, decessi, perdite di lavoro, riduzione redditi, a causa di tutti questi eventi tantissime persone stanno ancora scontando un dazio mentale difficile da digerire e mandare giù.

2.2 La Tematica: Smart Working

La pandemia ha permesso di segnare l'era successiva in maniera sostanziale, innumerevoli sono i cambiamenti portati nella vita delle persone e molti sono gli sviluppi in abito tecnologico, questo per via anche dell'accelerazione che si è instaurata nelle trasformazioni digitali che hanno contribuito ad intaccare le modalità lavorative e la vita delle persone. Nell'era pre covid poche persone erano a conoscenza del termine "Smart Working" e poche erano le aziende, almeno nel nostro paese, che usufruivano di questa metodologia di lavoro, si è iniziato ad entrare in contatto con queste modalità solamente dopo l'avvento della pandemia in quanto era obiettivamente una sicura e valida alternativa al classico lavoro in presenza che specialmente in quel periodo era diventato molto controproducente, sia a causa delle limitazioni sul posto di lavoro, sia per i rischi sulla salute che potevano derivare che per le conseguenze psicologiche che potevano insorgere in un lavoratore. Nell'ideologia comune lo smart working doveva essere un fenomeno transitorio e temporaneo, un fenomeno che una volta finito tutto

ci saremmo dimenticati nei ricordi più profondi di quel terribile periodo; almeno questo era l'idea iniziale, quella che contraddistingueva principalmente i primi mesi di attuazione, idea che con il passare dei mesi è mutata considerevolmente, in quanto si è passati da un'accettazione difficile, ma obbligata, delle nuove imposizioni lavorative a una speranza nel vederla ancora applicata una volta finita la pandemia. Le persone con il lavoro agile hanno riscoperto benefici che fino a qualche mese prima, a scampo di un cambiamento radicale, sembravano difficili da raggiungere; Parliamo di benefici come una maggiore flessibilità, che ha dato una maggiore libertà ai lavoratori inerente l'organizzazione del lavoro secondo le proprie esigenze, Il miglioramento della "Work Life Balance", ovvero una maggiore conciliazione di quella che è la sfera lavorativa e quella personale permettendo alle persone di dedicarsi maggiormente a hobby, famiglia, casa e chi più ne ha più ne metta, oppure altri importanti traguardi come una netta riduzione dei costi derivanti dagli spostamenti nonché un'importante diminuzione dell'inquinamento atmosferico e una maggiore produttività lavorativa. In termini quantitativi Secondo le ricerche condotte dall'Osservatorio Smart Working condotto dalla School

of Management del Politecnico di Milano (2021) i miglioramenti riguardano la work Life balance (+39%), maggiore efficienza (+35%), maggiore fiducia tra collaboratori (+32%) e una maggiore comunicazione tra colleghi (+31%) per non parlare di una maggiore inclusione per molteplici persone, tra cui, persone che abitano lontano (+81%), genitori (+79%) e chi si prende cura di anziani e disabili (+63%). I benefici derivanti dall'applicazione del lavoro agile non si ritrovano solamente sui dipendenti delle varie aziende ma anche nelle organizzazioni e le società, Sempre secondo l'Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano (2021) un dipendente in una migliore condizione lavorativa non può che portare beneficio alle aziende, ricollegandosi al discorso precedente sono innumerevoli le aziende che hanno aumentato la propria produttività e ricavi in merito ad una migliore condizione lavorativa ed un miglioramento della Work Life Balance; Inerente ai ricavi troviamo oltre ad un migliore bilanciamento dettato dal fatto che le aziende non devono più occupare spazi fisici come un tempo permettendo un risparmio considerevole sui costi di gestione dell'azienda. Lo smart working ha permesso un'importante riduzione dell'assenteismo e ha dato alle

aziende una nuova attrattività di cui prima non potevano godere, grazie infatti alla possibilità di poter lavorare a distanza tante persone si sentono più incluse all'interno di un'azienda, in particolare il fatto di poter continuare a lavorare dalla propria casa evitando eventuali costi di trasferimento e di affitto che di questi ultimi tempi sono altissimi e proibitivi incentiva molto le persone, inoltre intriga moltissimo anche la possibilità di poter scegliere un luogo di lavoro dinamico e gestito dalla persona. I settori tecnologico e informatico sono altri esempi di come il covid abbia dato uno scossone importante a quest'ultimo periodo storico, sin dall'inizio della pandemia questi settori si sono messi in moto con il turbo per poter rimanere al pari del cambiamento in atto al fine di cercare di poter sopperire a tutte le mancanze che si presentavano. Sono completamente cambiati i modi di comunicare, prima della pandemia erano rare le videochiamate, i meeting aziendali in remoto, lo sfruttamento degli spazi digitali, ecc, tutte queste novità si sono affermate insieme al progredire del virus e ci hanno cambiato radicalmente, adesso sarebbe inimmaginabile vivere senza queste tecnologie che lentamente, ma in maniera così profonda, sono entrate a far parte di noi, le dobbiamo ringraziare per l'aiuto che ci

hanno dato in un periodo difficile come quello del covid perché ci hanno fornito una nuova visione di futuro, migliore o peggiore che sia.

2.3 Problematiche odierne connesse

Il periodo post covid come abbiamo potuto vedere è stato un periodo di rinascita e di totale sperimentazione caratterizzato da innumerevoli implementazioni in termini di tecnologie e strumenti che hanno permesso di poter sopperire alle problematiche e poi migliorare la sfera lavorativa e quella personale dei lavoratori digitali. Sono stati ripercorsi nel paragrafo precedente tutti quelli che sono considerabili gli innegabili vantaggi che le implementazioni tecnologiche hanno portato senza però affrontare tutte le problematiche che sono scaturite nel tempo dopo l'avvento della pandemia. Lo smart working sin da subito la sua ascesa è diventato uno dei temi più bollenti, molteplici sono state le ricerche condotte per lo studio dei benefici e delle possibili conseguenze di una vita lavorativa a distanza, e molti sono gli studiosi e i ricercatori che hanno deciso di mettersi in moto per effettuare delle ricerche a ri-

guardo. Le ricerche hanno permesso di poter analizzare in maniera dettagliata il fenomeno dello smart working offrendo visioni inerenti le problematiche; Le principali problematiche ed effetti che derivano dal lavoro a distanza sono principalmente di tipo psico sociale, riscontriamo spesso problemi come l'isolamento sociale che viene causato per via della sempre più mancanza di momenti di confronto face to face con colleghi o altri lavoratori, sia per la mancanza vera e propria di momenti di socializzazione che per la mancata volontà a volte di avere questi momenti di socialità. A questi si aggiungono poi problematiche come una difficoltà nel gestire le quantità di tempo da dedicare al lavoro e alla vita privata, un'isolamento non solo percepito a livello personale per mancanza di rapporti ma soprattutto verso le realtà aziendali e un crescente stress dovuto all'utilizzo delle apparecchiature. (Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano, 2021). Negli uffici sempre meno frequentemente avvengono momenti di interscambio tra le varie figure lavorative di persona, anzi si cerca sempre di preferire conferenze online per via di una maggiore facilità di organizzazione e per tenere fede ad un'ipotetica ma surreale idea che come preferenza possa essere

più rapida in termini decisionali. Questa scelta tende a smentirsi in quanto durante le fasi lavorative i molteplici step si dilatano notevolmente, riscontrando, come mostrato dal Rapporto Smart Working dell'INPS (2021), che più della metà delle persone che lavorano in questa modalità hanno subito un aumento importante delle ore di lavoro; Tra le cause possibili si riscontrano una mancanza di un dialogo personale che porta a passare attraverso call, conferenze, chat ecc che spesso e volentieri portano oltre che ad una dilatazione delle tempistiche, anche una difficoltà maggiore nel risolvere sfide progettuali ed affrontare intoppi e intralci durante il progetto; Molte delle aziende presenti nel panorama economico mondiale, che utilizzavano queste metodologie operative, già dopo pochi mesi di attuazione hanno iniziato ad aprire gli occhi inerenti le conseguenze dell'utilizzo della metodologia agile fornendo ai dipendenti un supporto psicologico per aiutare le persone in difficoltà per via dello stress derivante dal confinamento domestico e dal distanziamento sociale e mettendo a disposizione dei lavoratori gruppi di discussione, linee di assistenza e webinar. (Cantelmi, Lambiasse, 2020). L'equilibrio tra la vita lavorativa e la vita privata, la tanto citata "work Life balance" che è stata accennata nei

paragrafi precedenti si è sgretolata nel giro di pochissimo tempo, tutti quelli che sembravano benefici incredibili durante i primi tempi di utilizzo di questa modalità hanno visto un completo ribaltamento della medaglia fornendo un ritorno di un quadro pessimistico come nel periodo precedente al covid. Inerente l'equilibrio le persone hanno con il tempo mostrato sempre più difficoltà a scindere le mura di casa dalle mura lavorative, provocando un nuovo senso di oppressione come se stessero rivivendo, seppur in maniera diversa, nuovamente un lockdown. Le attività che le persone riuscivano a svolgere permettevano un mantenimento dell'equilibrio tra la vita sociale e quella lavorativa, con la diminuzione di esse e una maggiore sedentarietà sono diminuite sino, in alcuni casi, a scomparire. I danni della mancanza di attività non sono riscontrabili solamente in termini psichici ma anche e soprattutto in termini fisici, la sedentarietà porta conseguenze importanti sulla salute del lavoratore, come spiegato dal dott. Paolo Tenconi (2021) gli effetti di un mancato movimento portano condizioni di malessere generali e dolori muscolari che possono avere ripercussioni gravi se non si intraprendono le giuste contromisure. Analizzando invece una sfera più psichica, in merito ad uno squilibrio

nella work Life balance, le persone danno l'impressione che si trovino dentro un loop da cui non riescono ad uscire, più si chiudono dentro la loro comfort zone più sarà difficile per loro uscirne in futuro; A causa della generazione del loop e dello squilibrio vi è anche la fusione degli spazi lavorativi e casalinghi che non permettono una condizione ottimale al lavoratore sia in termini di gestione delle tempistiche che di benefici sulla persona. La casa occupa già di per se molto del nostro tempo anche quando siamo fuori per lavoro, figuriamoci se ci troviamo tutto il giorno sempre all'interno di quelle quattro mura, il problema diventa infatti che diventiamo propensi a sempre più maggiori distrazioni che ci potrebbero togliere il focus dal mondo lavorativo e dalla nostra vita privata. Una perdita costante dell'attenzione non ci permette di lavorare in maniera ottimale, ne permette agli altri di farlo, in quanto all'interno di un'azienda, in particolare nei team di lavoro, se una persona rimane indietro sono tutti a perderci non solo la persona interessata. Oltre alla difficoltà nella scissione dei due ambiti, lavorativo e casalingo, si è presentata nel tempo anche una mancanza di confini tra quello che è il lavoro e la vita temporale, in termini di richieste e tempistiche, in particolare modo il lavoro agile porta con se un'idea

di una costante disponibilità da parte del lavoratore e una maggiore pressione, ciò comporta che le persone spesso si ritrovano in condizioni di dover prolungare i propri orari lavorativi e a dover svolgere mansioni oltre il proprio orario di lavoro. Tutto questo va totalmente in contrapposizione agli elogi che erano stati riportati inizialmente al lavoro agile, in particolare ai netti miglioramenti alla work Life balance e al tempo libero da dedicare post lavoro, anzi, li distrugge proprio, anche complice l'incorretto utilizzo di questa metodologia operativa dove le persone non hanno saputo a pieno adattarsi a questo nuovo mondo; Più che adattarsi forse c'è stata troppa fretta in un particolare momento storico nel buttarsi totalmente a capofitto in questa cosa senza fermarsi a ragionare un attimo, l'errore probabilmente è stato proprio questo, escludere a priori le vecchie metodologie in funzione delle nuove salvaguardando il minimo indispensabile, probabilmente se fossero stati fatti passi più piccoli e scelte più consapevoli si sarebbe arrivati a ottenere ben più cose delle vecchie metodologie come incontri in presenza, eventi sociali e una maggiore attenzione ai temi sociali e personali al fine di poter favorire un ambiente maggiormente stimolante e inclusivo per le persone.

2.4 L'Approccio derivante dal Design Sistemico

Nel paragrafo precedente sono stati analizzati gli aspetti negativi emersi nel tempo dopo l'applicazione del lavoro agile. Le problematiche e i disturbi sono sempre più frequenti nelle persone che non riescono a tornare a pieno ad una realtà che manca da tanto tempo. Queste problematiche, possono essere messe sotto lente di ingrandimento al fine di individuare le eventuali aree di intervento e proporre soluzioni progettuali adeguate. Tra gli approcci presenti, troviamo quello offerto dal Design Sistemico, il quale si focalizza sui problemi dei sistemi complessi. Questo tipo di approccio incentra tutta la sua progettazione sulla risoluzione dei sistemi complessi attraverso un'attenta analisi e un'accurata progettazione d'insieme, e provvedendo a generare vari tipi di interconnessioni tra tutti gli elementi presenti all'interno del sistema. Per poter procedere con questo approccio progettuale, è necessario attuare una visione olistica, la quale permette di considerare un fenomeno o un sistema nella sua totalità andando a riconoscere quelle che sono le connessioni tra gli elementi costituenti.

Questa visione va contro l'ideologia della presa in esame dei singoli componenti interessati, poiché tende a considerare l'insieme di cui il componente è parte e di conseguenza attua una visione più ampia permettendo di comprendere la logica e la complessità delle interconnessioni tra i vari elementi e il ruolo svolto all'interno del sistema. È importante anche, studiare il modo in cui questi elementi si influenzano reciprocamente tra di loro al fine di comprendere gli interventi che si possono attuare per poter creare cambiamenti effettivi sulla struttura totalitaria ed individuare eventuali ripercussioni. Nell'ambito del design adottare una visione olistica permette di sviluppare soluzioni maggiormente efficaci e sostenibili, in particolare mettendo in secondo piano quello che è l'aspetto estetico in funzione di una maggiore valorizzazione degli aspetti funzionali, ambientali ed economici che il prodotto o servizio può andare a generare. Questo avviene mediante un'accurata identificazione delle connessioni e attraverso il raggiungimento di soluzioni che permettano di considerare in maniera più attenta gli effetti a lungo termine sulle scelte. Dopo aver analizzato l'ideologia del Design Sistemico e la visione olistica, si può andare ad osservare nel dettaglio il modo in cui vengono strutturati in ter-

mini esecutivi e in che modo ci permettono di poter sviluppare un progetto. La progettazione avviene attraverso diversi step progettuali, essi ricoprono ciascuno specifiche fasi al fine di poter procedere in maniera lineare e ordinata permettendo di considerare ogni volta i risultati dello step precedente in quello successivo. Il primo step viene affidato all'analisi dei sistemi, in questa particolare fase si pone l'attenzione sul sistema, sui suoi elementi e sulle relazioni presenti tra i vari componenti al fine di poter effettuare un'accurata analisi e capire le dinamiche presenti all'interno del sistema. Il secondo step ricopre un ruolo di visualizzazione dei flussi di informazioni, risorse e interazioni, al fine di poter effettuare una prima mappatura per poter andare a visualizzare quali sono i punti di forza e di debolezza presenti all'interno del sistema. Attraverso quest'ultimi si potranno poi porre le basi per andare ad individuare ipotetiche aree di intervento. Il seguente step, coinvolge direttamente gli attori interessati nella fase di progettazione e sviluppo permettendo la creazione di soluzioni sostenibili attraverso un'approccio definito e una progettazione partecipativa. Completati tutti i vari step progettuali, si potranno raggiungere quelli che sono gli obiettivi del design sistemico, che come accennato all'inizio

del paragrafo, dovranno riguardare principalmente la comprensione di questi sistemi, lo studio delle interconnessioni e dei comportamenti dei vari elementi, l'identificazione dei problemi presenti nei sistemi con le relative cause, e la progettazione finale di soluzioni sostenibili attraverso interventi mirati che dovranno tenere conto delle interconnessioni tra i vari elementi e fornire un cambiamento positivo. In un contesto come quello riguardante lo smart working e le persone che lavorano in questa modalità si potrebbe applicare la metodologia sistemica per capire e osservare quelle che sono le problematiche al fine di creare soluzioni inclusive e sostenibili. In termini strutturali si potrebbe procedere inizialmente con un'analisi del contesto per poter porre la base sugli eventuali elementi chiave del sistema come l'ambiente lavorativo, le dinamiche sociali, le strutture organizzative e le influenze esterne per poi passare ad una successiva identificazione delle problematiche, sia sociali che psicologiche, che affliggono i lavoratori in smart working. Si renderebbe necessaria poi una mappatura di quelle che sono le interazioni e le relazioni tra i vari attori che costituiscono il sistema, in questo caso, lavoratori, colleghi, aziende, famiglie, ecc, al fine di poter iniziare a pensare a come poter

raggiungere un maggior coinvolgimento e cooperazione tra le parti costituenti. In particolare in questa fase si renderebbe necessario un diretto coinvolgimento delle figure interessate attraverso la realizzazione di eventuali questionari e interviste per comprendere i punti di vista e raggiungere una visione sempre più completa sull'argomento, il tutto porterà alla raccolta di quelli che poi saranno gli Insight provenienti dalla ricerca. Dagli Insight sarà poi possibile procedere verso l'ideazione delle ipotetiche soluzioni, le quali potranno assumere qualsiasi forma, da interventi organizzativi, a servizi, manufatti ecc. Al termine della fase di progettazione delle soluzioni, sarà fondamentale monitorare le soluzioni implementate al fine di comprendere quali potrebbero essere gli effetti che si andrebbero a generare nell'arco temporale e valutare i risultati ottenuti per poter aggiustare il tiro.

2.5 Service Design & UX Design

L'approccio sistemico si basa su più discipline, tra cui il Service Design e lo UX Design, le quali sviluppano tutta la loro progettazione mettendo al centro del processo la componente umana. Entrambe le metodologie, infondono i loro principi sul concetto di empatia, ponendo un'importante attenzione sulla comprensione delle esigenze, dei bisogni e delle problematiche dei propri utenti. La loro applicazione è attuabile a molteplici contesti come ad esempio quelli pubblici, finanziari, turistici, digitali e molti altri ancora. L'obiettivo principale di questi ambiti è quello di migliorare qualitativamente un servizio ponendo al centro dell'esperienza l'essere umano. Quest'ultimo punto è l'elemento di connessione tra le due discipline, infatti UX è l'acronimo di user Experience nonché esperienza utente. L'UX design studia l'esperienza che ogni utente compie o vive attraverso un prodotto e/o servizio. Questa tipologia di design si occupa di studiare minuziosamente ogni fase della progettazione analizzando l'empatia e le emozioni al fine di rendere positivo e memorabile tutto il processo.

La tematica dello smart working, è una tematica molto articolata che necessita uno studio approfondito, il quale può essere svolto mediante la disciplina del Service Design. Applicando questa metodologia è possibile ottenere la comprensione dettagliata delle esigenze e dei bisogni delle persone che emergono dalle interconnessioni con le singole parti del sistema in cui sono coinvolti. Tali complessità possono essere a loro volta scomposte attraverso l'utilizzo dell'UX Design, focalizzando l'attenzione sui dettagli inerenti il modo in cui le difficoltà progettuali vengono risolte. Grazie a questa sinergia, tra i due approcci è possibile generare esperienze coerenti, fluide e coinvolgenti per gli utenti, sia a livello di servizio che di singoli touchpoint. Per poter migliorare la tematica dello smart working è necessario sviluppare una progettazione che coinvolga entrambi gli approcci per poter andare a sviluppare un servizio ad hoc che possa permettere ai lavoratori di poter uscire dalle condizioni lavorative attuali al fine di un raggiungimento di benefici come una ritrovata socialità, svago e divertimento. La socialità, infatti, assume un ruolo fondamentale all'interno di questa tematica. Attraverso queste due discipline è possibile individuare le problematiche principali generando in maniera det-

tagliata le possibili soluzioni, soluzioni che dovranno tenere conto dell'elevato numero di persone che attualmente si trovano a lavorare in smart rendendo necessaria una rimodulazione dell'offerta proponendo maggiori possibilità e proposte mirate al fine di soddisfare esigenze ed interessi diversi. Si rende necessario per un progetto del genere e soprattutto per una tematica che è cambiata così tante volte in un lasso di tempo così ristretto, un continuo aggiornamento e miglioramento basato su costanti feedback da parte degli utilizzatori per poter essere in grado di fornire un'efficacia costante al fine di soddisfare al meglio le richieste degli utenti. Per questo motivo è importante sviluppare una progettazione utilizzando le metodologie del Service Design che della UX Design, in modo da poter creare un servizio ad hoc che permetta di andare incontro a quelle che sono le richieste degli utenti al fine di sopperire alle problematiche emerse, incentivando una migliore work life balance ed efficienza lavorativa.

2.6 Iter, Design Thinking & Human Centered Design

Inerente la tematica smart working possono essere adottati diversi tipi di approcci per definire gli iter progettuali. Tra questi è presente il Design Thinking, che struttura un processo iterativo con l'obiettivo di comprendere gli utenti, i bisogni e le necessità a cui il servizio e/o prodotto dovrà rispondere. I vari step, all'interno del processo affrontano fasi inerenti l'Empatia, comprendendo le esigenze degli utenti e del contesto in cui operano, la fase di definizione, individua i problemi da risolvere e genera soluzioni che permettono di soddisfare le necessità degli utenti, l'Ideazione, si sviluppa attraverso la stimolazione della creatività e la generazione di nuove idee, la Prototipazione, è la fase in cui avviene la selezione delle idee precedentemente create e la trasformazione di esse in prototipi che possono essere tradotti in modelli fisici, rappresentazioni grafiche o digitali al fine di poterle testare. Infine, nella fase di Testing & Feedback, i prototipi creati vengono testati direttamente dagli utenti con l'obiettivo di ottenere suggerimenti e feedback, che possano aiutare ad implementare le soluzioni proposte al fine di garantire il soddisfacimento delle persone. Questo tipo di metodologia, consente di creare soluzioni efficienti e al tempo stesso innovative, garantendo il raggiun-

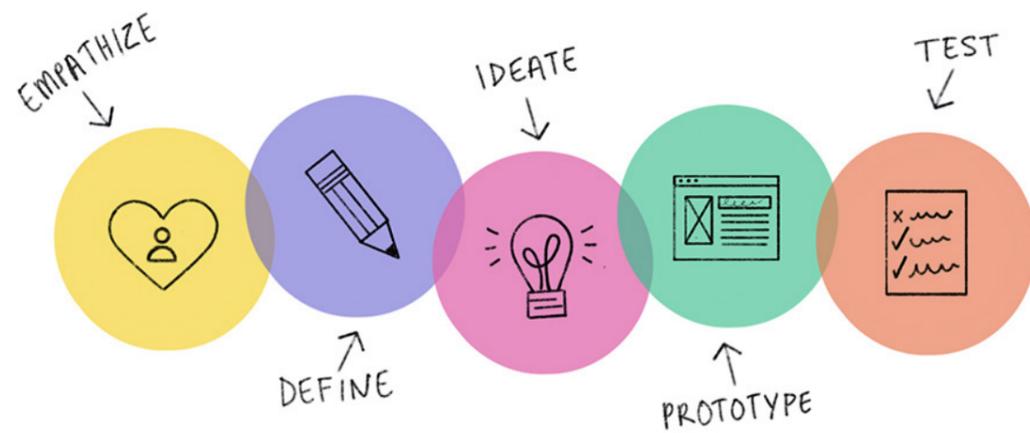
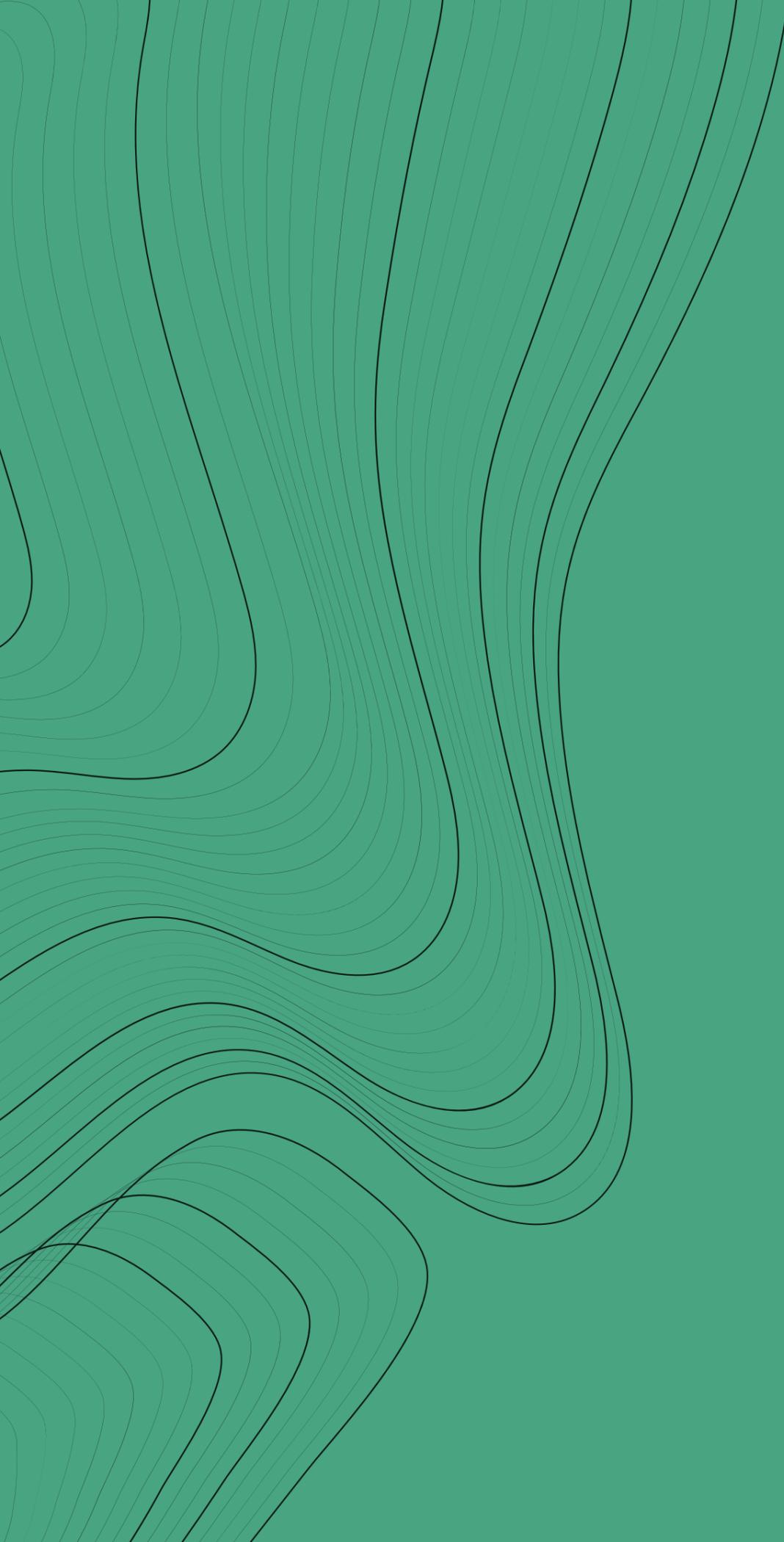


Fig 1. Design Thinking Process, ©Medium, 2020

gimento degli obiettivi, soddisfacendo i bisogni e le esigenze delle persone. Per incrementare questo approccio, è possibile integrare oltre al Design Thinking un'ulteriore metodologia, lo Human Centered Design, questo permette di ottenere un approccio più completo ed efficace, permettendo di espandere la prospettiva non solo inerente la generazione di idee ma anche in termini di un maggiore focus su coloro che sono direttamente toccati dalla tematica e a cui principalmente è rivolto il progetto. In particolare, l'Human Centered Design utilizza un coinvolgimento attivo con gli utenti e si concentra in maniera particolare direttamente su esigenze, desideri ed esperienze degli utenti permettendo di creare soluzioni rilevanti e significative per loro. L'integrazione dei due approcci, ovvero del Design Thinking e dell'Human Cen-

tered design, permette, in un contesto come quello del lavoro agile, di dare la giusta attenzione alla componente umana che sta dietro queste modalità e di espandere il raggio di azione a livello progettuale ottenendo un giusto bilanciamento tra la corretta risoluzione delle problematiche attraverso soluzioni innovative e soluzioni umanamente rilevanti.



Desk Research

03

Desk Research

3.1 Literature Review

In questo capitolo verranno presentate ed analizzate alcune pubblicazioni e articoli che hanno permesso una chiara comprensione del contesto lavorativo, degli scenari creati dallo smart working, e delle tematiche inerenti il Service Design e la UX Design. L'obiettivo è fornire un'ampliamento della prospettiva inerente la tematica ed esplorare come il Service Design e l'UX Design, attraverso la loro applicazione, potrebbero venire incontro alle richieste dei lavoratori e delle aziende. Gli articoli affrontano tematiche tra cui l'impatto sulla produttività avuto dall'adozione dello smart working, il benessere dei lavoratori e la work life balance. Le fonti provengono inoltre da molteplici discipline che variano dall'ambito economico, psicologico, informatico sino a quello del design permettendo di ottenere una prospettiva completa e di espandere la visione fornendo una panoramica più ampia con conoscenze e pratiche.

“ Trougakos, J. P., Chawla, N., & McCarthy, J. M. (2020). **Working in a pandemic: Exploring the impact of COVID-19 health anxiety on work, family, and health outcomes.** *Journal of Applied Psychology*, 105(11), 1234–1245. ”

L'articolo esplora l'impatto sulla salute in merito alla pandemia Covid-19, focalizzandosi sulle ansie nate nel periodo post covid e su come esse hanno contribuito ad un deterioramento della sfera personale e dell'ambito lavorativo. Per la creazione di questo articolo è stato condotto uno studio analizzando un campione di lavoratori provenienti da organizzazioni e settori diversi, è stata presa sotto esame l'ansia e le sue relazioni con gli effetti in ambito lavorativo, familiare e sulla salute generale dei partecipanti. I risultati hanno indicato che l'ansia relativa alla pandemia era ed è tuttora molto presente tra i diversi partecipanti, in particolare rappresenta un'influenza importante sulle attività della sfera lavorativa compromettendo la

produttività e l'equilibrio tra vita privata e lavoro portando la persona a condizioni di bassa soddisfazione lavorativa e personale. Sono stati riscontrati poi non solo effetti mentali dettati dall'ansia ma bensì anche malesseri fisici che andavano a danneggiare la salute di delle persone. Gli autori sottolineano inoltre l'importanza di affrontare le problematiche con cautela senza sottostimarle in quanto gli effetti sulle persone osservate risultano molteplici e molto comuni, suggeriscono poi una maggiore presenza da parte dei responsabili e delle aziende a fornire supporto e risorse idonee a gestire la problematica, ad esempio potrebbero essere creati programmi, eventi, e attività ad hoc per poter permettere alle persone di ritrovare benessere e tornare in un ottimo stato psico fisico.

“ Fay, D., & Sonnentag, S. (2020). **Remote work and well-being.** In *The Oxford Handbook of Work and Organization*. (pp. 337-350). Oxford University Press. ”

L'articolo permette di analizzare l'impatto del lavoro a distanza sul benessere e la salute dei lavoratori a seguito delle numerose implementazioni tecnologiche che hanno caratterizzato il mondo delle comunicazioni e il mondo lavorativo nel periodo a seguito della pandemia. In particolare vengono analizzate le dimensioni del benessere correlato al lavoro a distanza, vengono inclusi aspetti come la work life balance, la flessibilità sul lavoro, l'autonomia, il supporto sociale e il senso di appartenenza. L'articolo permette di analizzare l'impatto del lavoro a distanza sul benessere e la salute dei lavoratori a seguito delle numerose implementazioni tecnologiche che hanno caratterizzato il mondo delle comunicazioni e il mondo lavorativo nel periodo a seguito della pandemia. In particolare vengono analizzate le dimensioni del benessere correlato al lavoro a distanza, vengono inclusi aspetti come la work life balance, la flessibilità

sul lavoro, l'autonomia, il supporto sociale e il senso di appartenenza. Il lavoro a distanza ha portato e continua a portare benefit rilevanti per la persona, tra cui una maggiore flessibilità in termini di orari, una maggiore autonomia e una riduzione dello stress dagli spostamenti, consentendo alle persone di dedicare tempo alla famiglia, agli hobby e al riposo. Si sono affermate tuttavia nel tempo anche delle problematiche che hanno rappresentato delle sfide per il benessere dei lavoratori, tra queste troviamo la mancanza di confini chiari tra quella che è la vita privata e quella lavorativa contribuendo inesorabilmente a un maggiore affaticamento, la difficoltà nella gestione del tempo, la mancanza di relazioni sociali faccia a faccia e di supporto sociale. Gli autori si soffermano sull'importanza di combattere contro l'errata programmazione del lavoro a distanza in favore di nuove dinamiche che permettano di adottare strategie per poter andare a gestire lo smart working, massimizzare i benefici e ridurre le problematiche. Queste includono una migliore gestione del tempo e un miglioramento della pianificazione, la creazione di routine sane e spazi di lavoro appositamente riprogettati e dedicati ai lavoratori, la

promozione di interazioni sociali e di politiche di supporto organizzativo.

“ Brown, T. (2020). **Designing for Smart Workers: Enhancing Remote Work Experiences through UX Design.** UX Design Magazine, 12(2), 25-30. ”

L'articolo analizza il ruolo della UX Design in merito ad un miglioramento dell'esperienza del lavoro remoto, in modo particolare sottolinea l'importanza della progettazione dell'esperienza utente nel contribuire in maniera significativa a un miglioramento del benessere per i lavoratori in smart working. Vengono mostrate alcune vie percorribili che potrebbero essere sfruttate per generare benessere, tra queste riscontriamo l'importanza di una comunicazione efficace, attraverso l'uso di strumenti e tool che possano permettere una facilitazione della comunicazione rendendola maggiormente chiara, rapida e senza intoppi tra i membri dei vari team. La collaborazione virtuale rappresenta un importante punto all'interno della sfera lavorativa a distanza, permettere ai lavoratori in remoto di rendersi più collaborativi e presenti con i propri colleghi attraverso piattaforme

che permettono l'integrazione dei componenti dei team. Anche il Supporto emotivo si rende importante in quanto permette di integrare elementi di supporto emotivo nell'esperienza lavorativa al fine di un miglioramento del benessere dei lavoratori. Inerente l'accessibilità invece, le soluzioni di lavoro da remoto dovranno essere accessibili a tutti i lavoratori indipendentemente da quelle che sono le capacità o le necessità, ciò determina l'importanza nel promuovere un miglioramento delle interfacce utente, l'implementazione di funzionalità di assistenza e l'attenzione all'accessibilità dei contenuti.

“ Johnson, M. (2021). **The Power of Service Design in Shaping Smart Working Experiences.** Journal of Service Design, 17(3), 45-52 ”

L'articolo si concentra sull'importanza del Service Design nell'andare a plasmare le esperienze relative la sfera dello smart working. L'autore spiega attraverso dei punti, come il Service Design può contribuire a creare un ambiente di lavoro efficace e gratificante per i dipendenti. La comprensione delle esigenze degli utenti è una delle tematiche dove

potrebbe essere integrato il Service Design al fine di un miglioramento, in particolare si potrebbe condurre ricerche e interviste sui lavoratori sulle tematiche dello smart working al fine di acquisire maggiore conoscenza. La riprogettazione dell'esperienza del lavoro da remoto è il secondo punto di questo articolo dove potrebbe essere ingratificato il service design, in particolare dovrebbe essere considerato l'utente come punto focale della riprogettazione al fine di una maggiore semplificazione dei processi e la creazione di un ambiente virtuale stimolante. Il secondo punto riguarda la personalizzazione e la flessibilità, il Service Design permette di personalizzare le soluzioni di lavoro da remoto in base a quelle che sono le esigenze individuali dei dipendenti, ciò significa offrire opzioni flessibili che consentano ai lavoratori di adattare l'ambiente di lavoro alle proprie esigenze e in base alla propria vita e non il contrario. Il terzo punto si concentra invece sull'importanza della collaborazione e della connessione e il ruolo che potrebbe avere il Service Design a riguardo per poter contribuire a un miglioramento dei rapporti tra i lavoratori in remoto, ciò secondo l'articolo potrebbe includere la creazione di spazi virtuali che possano

fungere da spazi di brainstorming online e spazi di comunicazione aperta. L'ultimo punto analizzato nell'articolo è quello inerente l'importanza di azioni di monitoraggio e un miglioramento continuo, l'autore ci tiene a sottolineare l'importanza di questa fase per poter apportare miglioramenti attraverso un accurata raccolta di feedback da parte dei lavoratori.

“ Deloitte, (2023), **Rethinking the workplace Hybrid work in the future of work.** ”

L'articolo ripercorre attraverso un excursus la situazione venutasi a formare nel periodo post pandemico sottolineando l'accelerazione avuta in termini di cambiamento e fornendo spunti rivolti alle aziende per la creazione di scenari e possibilità che permettano i lavoratori di sfruttare le metodologie digitali per una collaborazione continua. Le ricerche provano che molti dipendenti hanno riportato sentimenti di affaticamento e livelli di ansia considerevoli, ulteriori studi invece hanno messo luce sugli elevati tassi di insoddisfazione lavorativa e una sempre più intenzionalità ad abbandonare i posti di lavoro; in particolare viene

fatto riferimento a particolari classi generazionali che risulterebbero essere le più inclini ad avere queste manifestazioni, ovvero quella della gen Z e i quella dei millenials. Il benessere fisico e quello mentale sono considerati valori fondamentali per poter attivare, mantenere e coinvolgere i dipendenti, per questo le aziende dovrebbero concentrarsi maggiormente sulla tematica ed affrontare seriamente le sfide e le problematiche correlate al lavoro ibrido e a distanza, andando a ripensare totalmente il concetto di posto di lavoro. I luoghi di lavoro dovrebbero rispecchiare quelle che sono le realtà, la cultura aziendale e offrire pratiche di inclusione, che stimolino il senso di appartenenza all'interno dei gruppi di lavoro. Molti datori si sono messi duramente all'opera nel periodo post covid per trasformare i luoghi di lavoro in modelli di lavoro ibrido e di successo, tuttavia i dipendenti in relazione al cambiamento hanno modificato quelle che sono le loro necessità mettendo così nuovamente in atto un'ulteriore cambiamento inerente le modalità lavorative e il ruolo che svolge il lavoro nelle loro vita portando come cita l'articolo all "Grande Designazione". Sono proprio i dipendenti che hanno portato a questa grande designazione, per via

delle difficoltà riscontrate nel connettere le persone che lavorano da casa con le persone che si trovano in ufficio contribuendo a creare una sensazione di "noi contro loro". Il lavoro ibrido sicuramente può andare a nuocere a queste connessioni tra dipendenti creando un distacco all'interno dei luoghi di lavoro, diminuendo l'inclusione e deteriorando le prestazioni. Per i lavoratori odierni non è più sufficiente l'opzione di lavorare in modalità ibrida o da remoto, le organizzazioni sono tenute a ragionare in termini di scelte consapevoli inerenti questioni e problematiche a lungo termine. L'articolo inoltre suggerisce alcune aree su cui le organizzazioni dovrebbero focalizzarsi, come il desiderio da parte dei lavoratori di un maggior controllo e un maggior poter nel plasmare quelle che sono le loro esperienze lavorative; Le aziende a riguardo possono favorire un ambiente lavorativo più diversificato e inclusivo che permetta di allinearsi alle esigenze dei singoli dipendenti. In termini di inclusività infatti si renderebbe necessario offrire ai lavoratori opzioni per connettersi sia fisicamente che da remoto garantendo che le riunioni possano essere fruibili allo stesso modo per entrambe le modalità. Viene affrontata inoltre la tematica

inerente l'apprendimento continuo, secondo l'articolo, le organizzazioni dovrebbero colmare alcune lacune lasciate dal lavoro remoto e ibrido, si renderebbero necessarie strategie di apprendimento che possano contribuire ad affrontare esigenze di apprendimento tra dipendenti garantendo che nessuno si senta escluso. L'articolo pone inoltre alcuni interrogativi inerenti la ridefinizione della forza lavoro, una maggiore flessibilità a favore di una maggiore attrazione di talenti e una maggiore facilitazione delle connessioni tra dipendenti. L'obiettivo è quello di andare in contro ad un modello che possa favorire collaborazione, l'innovazione e alte performance indipendentemente se la persona si trova in presenza o in modalità ibrida, viene inoltre chiesta partecipazione alle organizzazioni che dovrebbero adottare un approccio maggiormente olistico e consapevole per garantire importanti elementi come inclusione, cultura, apprendimento e engagement.

3.2 Best Practices & Casi di Successo

Nel presente paragrafo, verranno esaminati alcuni casi di successo reali che hanno permesso la nascita di servizi e un miglioramento dell'esperienza degli smart workers. Questi casi offrono un'opportunità di apprendimento da cui poter fare tesoro per poter poi in futuro porre le basi per un successivo miglioramento che risulti impattante nel migliorare la vita dei lavoratori.

Mindful Break

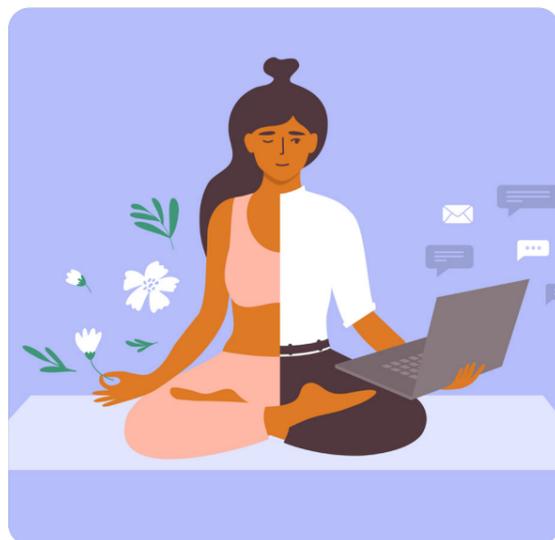


Fig 2. Mindfulness, ©Greater Good Magazine, 2019

Il primo caso da riportare è quello di Mindful Break, un'estensione per Google Chrome che attraverso delle brevi sessioni di mindfulness integrate nella giornata lavorativa permette di favorire il benessere generale dei lavoratori andando a combattere lo stress e a migliorare la concentrazione sul luogo di lavoro. La meditazione nella routine lavorativa permette di migliorare la work-life balance dei lavoratori e di andare contro alle numerose problematiche scoperte durante l'utilizzo di esso, tra queste un aumento considerevole dei livelli di stress nei lavoratori e un rischio sempre maggiore di burnout mentali. Gli ambienti lavorativi sono luoghi già di per se molto stressanti e frenetici, spesso i lavoratori non hanno il tempo di potersi riposare. Il servizio, nasce proprio per questo, per permettere ai lavoratori una pausa dal lavoro al fine di ricaricare le energie e ripartire con il giusto spirito. La pratica della mindfulness necessita di un'attenzione consapevole da parte degli utenti, essi sono portati a focalizzarsi su pensieri e sensazioni senza reagire in maniera negativa ma bensì coltivando un senso di pace interiore. L'uso regolare di queste pratiche di riflessione, anche per brevi momenti, permette di raggiungere numerosi benefici alla sfera psico fisica permettendo di diminuire

vertiginosamente i livelli di stress, migliorando la qualità del lavoro, la concentrazione e portare una maggiore interazione nelle pratiche aziendali. È importante permettere alle persone una libertà in termini di utilizzo del servizio, in quanto molti utilizzatori preferiscono avere momenti di relax direttamente a casa dopo una lunga giornata lavorativa mentre alcuni direttamente sul luogo di lavoro, in relazione a questo l'app permette una configurazione da parte dell'utente, per adattare il servizio all'utilizzatore, in termini sia di tempo che di esigenze, fornendo all'utente la possibilità di impostare quelle che sono le durate delle sessioni e i momenti migliori per svolgerle.

Teambonding



Fig 3. Bonding, ©BSN Sports, 2019

Il secondo caso è rappresentato da Teambonding, una piattaforma che permette di fornire attività interattive di team building alle aziende al fine di promuovere la collaborazione, la comunicazione e la coesione tra i membri di un team, soprattutto quando si trovano in modalità ibride o remote. Le sfide affrontate dal team di Teambonding sono innumerevoli, dalla volontà di migliorare la comunicazione incoraggiando all'interno dei team la costruzione di reti sociali solide tra i componenti sino alla necessità di trovare un modo innovativo per creare esperienze e momenti di team building che potessero essere innovativi, coinvolgenti e interattivi. Un'altro aspetto affrontato dal team è stato inerente il rispetto delle esigenze specifiche di ciascun team, il servizio infatti presenta innumerevoli opzioni di utilizzo che vanno da sfide di collaborazione, giochi di ruolo, attività creative, ai quiz, tutto ciò ha permesso ad ogni team di selezionare le attività che meglio si adattano ai loro obiettivi e alle loro dinamiche. Ultima, ma non per importanza tra le sfide troviamo il benessere, le attività presenti in Teambonding sono state studiate per risultare divertenti e stimolanti, permettendo di aumentare notevolmente la produttività e la

soddisfazione generale dei componenti e dei team. Teambonding ha permesso un netto miglioramento alle aziende che hanno deciso di adoperarla nei loro processi di team building, è l'esempio di come le sfide rappresentate dalla connessione e dal coinvolgimento possano essere superate attraverso una collaborazione giocosa e avvincente andando a creare un ambiente maggiormente positivo e coeso.

Altri servizi e strumenti

Dall'attuazione dello smart working e dalla scoperta delle problematiche ad esso connesse sono nati molti servizi, tool e app che permettessero di semplificare la vita del lavoratore a distanza in un momento di enorme delicatezza e cambiamento. Tra questi troviamo diverse tipologie di servizi che vengono in contro alle problematiche dei lavoratori, App come Toggl, RescueTime o Pomodoro Timer permettono ai lavoratori di dedicarsi in maniera ottimale e più efficiente sulle lavorazioni garantendo una maggiore focalizzazione sulle task e sul lavoro. Questi servizi permettono una migliore organizzazione in termini di task da svolgere, funzionano un pò come

raccoglitori e permettono di mantenere un elenco chiaro di quelli che sono gli obiettivi durante la giornata e le task da compiere permettendo di mantenere un equilibrio e una chiara separazione tra le attività da svolgere a lavoro e quella a casa; volendo citarne alcune troviamo servizi come Trello, Asana o Monday. Oltre ai Tool organizzativi hanno trovato molti riscontri positivi sul mercato i servizi che permettessero un miglioramento delle comunicazioni e una maggiore collaborazione tra i team, servizi di cui probabilmente qualche anno fa non eravamo a conoscenza e che oggi giorno usiamo quotidianamente, stiamo parlando di servizi come Meet, Slack e Teams. Questi hanno permesso di raggiungere livelli di connessione mai visti precedentemente, hanno permesso di raggiungere una facile comunicazione in momenti di totale distacco posizionandosi come pietre miliari della metodologia agile. Si sono affermati molto inoltre servizi che permettessero la prenotazione di spazi fisici, dai semplici uffici alle postazioni di lavoro, questi, utilizzati prettamente da coloro che non avevano a disposizione spazi casalinghi o da coloro che erano volenterosi di lavorare con altri professionisti hanno permesso il mantenimento degli equilibri tra gli

spazi lavorativi e il raggiungimento di luoghi più stimolanti rispetto a quelli domestici. La nascita di tutti questi servizi, che probabilmente noi tutti abbiamo conosciuto ed adoperato nel tempo, ha portato un miglioramento significativo nel lavoro agile, permettendo ai lavoratori di semplificare le loro azioni e migliorare aspetti problematici della sfera lavorativa a distanza, tuttavia c'è sempre una tendenza nel proporre soluzioni che agiscono sulla sfera digitale, pochi sono i servizi che propongono attività fisiche "vecchio stile" per risolvere le problematiche e viene da pensare che forse si sta compiendo un passo troppo avventato verso una dimensione che è nata e si è affermata solamente poco tempo fa, le persone hanno ancora bisogno di interazioni sociali fisiche e momenti di svago reali e non solo digitali.

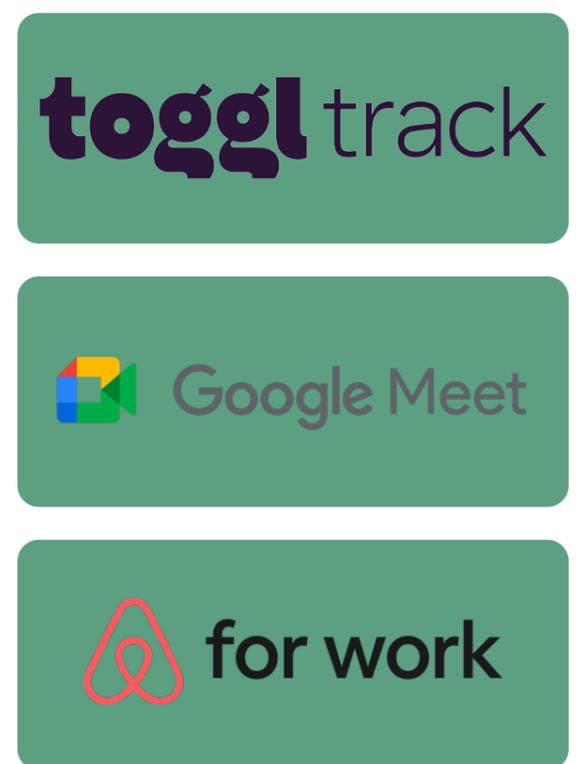


Fig 4. Airbnb for Work, Meet, Toggl ©AirBnB @Google, @Toggl

AirBnb for Work

A seguito della precedente riflessione sono nati seppur in maniera minore servizi che permettessero di intervenire direttamente sul piano partecipativo e fisico delle persone, servizi che oltre ai citati tool per la prenotazione fisica di uffici permettessero alle persone di uscire dalla loro confort zone e di viaggiare; è il caso della famosa piattaforma di condivisione e prenotazione di alloggi AirBnb. AirBnb per rispondere alle nuove figure digitali nate nell'ultimo periodo ha creato "AirBnb for Work", un servizio

pensato appositamente per viaggi di lavoro e per le persone che non vogliono rinunciare a viaggiare durante lo smart working; Esso ha permesso di rispondere alle esigenze dei viaggiatori d'affari e dei lavoratori smart, offrendo loro una piattaforma di prenotazione e alloggio che si adatta alle esigenze lavorative e personali. In termini di vantaggi offerti rispetto alle canoniche piattaforme di prenotazione si trovano, prezzi competitivi attraverso l'applicazione di tariffe speciali, delle opzioni di alloggio dedicate, una maggiore flessibilità dando priorità alle esigenze

dei lavoratori in termini sia di spazi che di date e una maggiore sicurezza che rappresenta uno dei punti di forza della piattaforma in quanto possiede al suo interno un sistema di valutazione degli host e degli appartamenti. L'ultimo caso analizzato, seppur essendo un semplice aggiornamento di quello che è il classico servizio proposto da AirBnb, ha permesso di tenere conto di una categoria crescente di persone senza snaturare il servizio, ha portato una maggiore inclusione e una nuova consapevolezza, ovvero che non c'è l'assoluta necessità di digitalizzare le azioni e i servizi ma bensì di renderli semplicemente umani, anche perché ci dimentichiamo che tutto questo cambiamento è avvenuto in un lasso di tempo ristrettissimo e che probabilmente per via della voglia di inseguirlo si è persa un po' la concezione di queste figure smart cercando di digitalizzare e rendere il tutto sempre più "virtuale" dimenticandoci che sotto sotto queste figure restano sempre persone, con sentimenti e necessità umane, non c'è quindi da vederle come persone diverse rispetto ai lavoratori canonici in presenza ma solamente come persone.

L'evoluzione del lavoro remoto ha dato vita a una crescente domanda di servizi come nel caso di AirBnb for work, servizi che permettessero agli smart workers di conciliare il lavoro e il piacere di esplorare nuovi luoghi. Questa conciliazione permette di affrontare quelle che sono le problematiche associate alla sfera smart, utilizzando pratiche inclusive non digitali, che consentono alle persone di mettersi in gioco in prima persona e partecipare attivamente all'esperienza. Questa evoluzione ha portato inevitabilmente le aziende che offrono servizi turistici a includere il numero sempre più crescente di smart workers all'interno delle loro logiche di mercato, creando un mercato in rapida crescita e altamente competitivo. Sulla base del breve preambolo fatto è stata poi sviluppata un'analisi che ha consentito l'identificazione dei principali servizi esistenti sul mercato che hanno deciso di orientare la progettualità verso la sfera turistica. L'analisi che prende in considerazione quello che è il contesto dei servizi è la Competitor Analysis, in particolare applicata al settore del turismo permette di comprendere quello che è il panorama competitivo attuale al fine di andare a identificare eventuali sfide e opportunità. Attraverso la Competitor Analysis è possibile andare



Fig 5. AirBnb for Work, ©AirBnb

3.3 Competitor Analysis

a esplorare quelle che sono le offerte proposte dai principali concorrenti diretti e indiretti, le caratteristiche distintive, le strategie di marketing e la qualità delle esperienze che offrono.

Teleport Cities



Fig 6. Teleport Cities Logo, ©TC

Teleport Cities è una piattaforma web che permette di visualizzare molteplici informazioni sulle città di tutto il mondo per consentire ai lavoratori di scegliere la loro futura meta. Le informazioni consultabili sul sito variano dai costi di vita, qualità dell'aria, opportunità di lavoro, tasse, clima, alla sicurezza. La piattaforma offre funzionalità interattive che permettono agli utenti di esplorare le città in modo dettagliato e di ottenere

informazioni specifiche su settori come quello immobiliare, occupazionale e inerente l'istruzione. I lavoratori inoltre hanno anche la possibilità di effettuare direttamente sul portale eventuali comparazioni prima di poter scegliere effettivamente la meta dove spostarsi. Teleport Cities utilizza al suo interno, dati open source, dati governativi e dati generati dagli utenti per fornire una visione completa e aggiornata delle città, attraverso la visione di essi gli smart workers e le persone interessate a spostarsi in un'altra città possono ottenere una panoramica approfondita delle caratteristiche, delle opportunità e dei costi associati alle diverse destinazioni permettendo loro di informarsi in maniera ottimale su quelle che possono essere le loro prossime esperienze. Tra i pro della piattaforma Teleport Cities troviamo un alto numero di grafici e dati che permettono ai lavoratori di informarsi in maniera molto accurata sulle tematiche interessate, permette di fare una comparazione diretta tra le varie città al fine di decidere la meta più adatta all'utente, si può inoltre effettuare una comparazione diretta tra la città dove si trova la persona al momento e la possibile destinazione finale per mostrare al lavoratore i miglioramenti tra una città e l'altra.

Tra i contro della piattaforma si riscontra una mancata interazione con le persone, gli utilizzatori sono lasciati a decidere e a svolgere questa esperienza tendenzialmente in solitaria, inoltre il servizio non propone servizi diversificati a seconda delle richieste delle persone ma bensì mostra solamente le mete generiche, non è presente nemmeno una visione d'insieme di quelle che

potrebbero essere le attività ludiche e sociali da svolgere sul posto, lasciando spazio solo alle caratteristiche consultabili dei luoghi, importante è anche la mancata promozione di piccole realtà all'interno del sito, sono presenti infatti solamente grandi città restringendo molto il campo di ricerca e non permettendo un turismo sostenibile e incentrato su tematiche locali.



Fig 7. Teleport Cities, ©TC

LIFE QUALITY SCORE

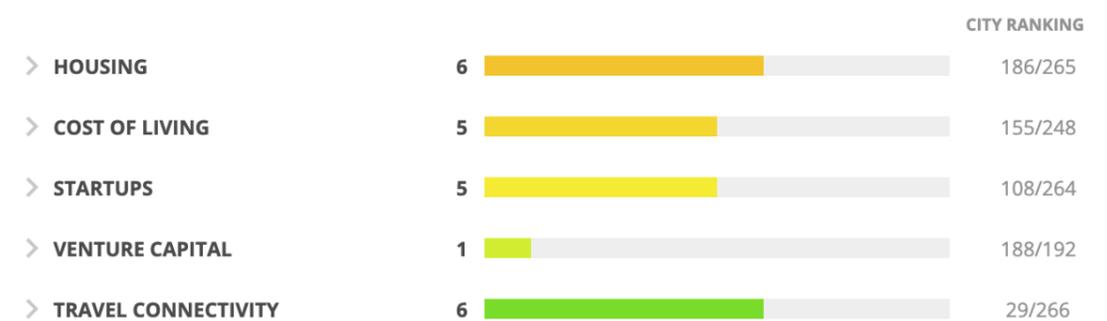


Fig 8. Teleport Cities Chart, ©TC

Club del sole



Fig 9. Club Del Sole Logo, ©CdS

Il Club del Sole è un'organizzazione che gestisce una rete di campeggi e villaggi turistici in Italia, operano attraverso il loro sito web, dove pubblicano tutto le loro proposte legate al turismo e al tempo libero; All'interno delle loro logiche vengono inclusi in maniera importante quelli che sono i lavoratori digitali, in particolar modo offrono molteplici possibilità per coloro che intendono trascorrere del tempo lavorando fuori casa in location suggestive. I lavoratori hanno la possibilità di svolgere attività sia fisiche che rilassanti all'interno delle strutture con l'obiettivo di offrire una vacanza che possa rigenerarli e fargli divertire, il tutto

rimanendo immersi in un ambiente naturale e con paesaggi spettacolari. Sul portale è possibile consultare i campeggi e i villaggi convenzionati con il club, permettendo inoltre all'utente di scegliere tra diverse strutture, piazzole e bungalow. Il Club del Sole nasce con l'obiettivo di creare esperienze piacevoli e memorabili per i suoi clienti, permettendo loro una combinazione di servizi di qualità, comfort e un ambiente accogliente. L'offerta proposta dà la possibilità agli smart workers di promuovere un miglioramento del loro stile di vita, di ritrovare energie, e svolgere attività fisiche per diminuire i livelli di stress e ansie, inoltre permette una vasta scelta tra campeggi e villaggi che risultano essere molteplici e distribuiti uniformemente sul territorio italiano permettendo ai lavoratori di scegliere tra molteplici località e territori. Tra i pro osservati risulta interessante il coinvolgimento dei familiari del lavoratore, è interessante come logica il fatto di permettere ai lavoratori di portarsi dietro la famiglia per non rimanere soli durante l'esperienza e come il club tenda a soddisfare le richieste non solo del lavoratore ma anche dei famigliari con attività ad hoc per i figli e per i più grandi. Tra gli aspetti negativi si osserva una mancanza di una community in cui i

lavoratori possono interagire tra loro, risulta poca diversificazione nell'offerta in termini di location e sul sito sono presenti prettamente mete estive sulle coste escludendo magari porzioni di lavoratori che hanno interesse a

viaggiare verso altri posti, per ultimo non c'è una possibilità di personalizzazione del viaggio ma si può solamente andare a prenotare quelle che sono le mete proposte nelle date associate.



Fig 10. Smart Working Village ©Club del Sole



Fig 11. Smart Working Village ©Club del Sole

SMART HOLIDAY WORKERS

Club Del Sole presenta la nuova formula **Smart Working Village**, pensata per chi ha necessità di continuare la propria attività lavorativa ma non vuole rinunciare a vivere una splendida **vacanza all'aria aperta** con tutta la famiglia. Comode mobilhome immerse nella natura, con in più fondamentali servizi aggiuntivi per il tuo smart working.

E quando finisci di lavorare, tra una pausa caffè sulla spiaggia e una videochiamata, puoi fare un tuffo in mare o nei nostri bellissimi parchi acquatici, o magari goderti una cena in veranda con chi ami senza sacrificare nulla del tuo soggiorno.

SMART HOLIDAY VILLAGES

Grandi parchi acquatici, spiagge private posizionate nelle principali destinazioni turistiche italiane, comode mobilhome e un servizio ristorazione pronto a soddisfare ogni tua richiesta: i Family Camping Village Club del Sole sono pronti ad accogliere te e la tua famiglia per una rilassante vacanza in mezzo alla natura e a due passi dal mare.

Flatio



Fig 12. Flatio Logo, ©Flatio

Flatio nasce come una piattaforma online in aiuto a i lavoratori che hanno necessita di affittare per periodi di breve e medio termine. La logica del servizio è molto simile alla logica già riscontrata su AirBnb, viene infatti data molto importanza all'accurata ricerca degli alloggi a seconda delle necessita degli utenti. All'interno della piattaforma sono inseriti un grande numero di appartamenti disponibili su tutto il territorio europeo, gli utenti all'interno del sito possono andare a ricercare secondo le loro necessita in termini di posizione, budget e specifiche esigenze inerenti spazio e comfort. Ogni annuncio presenta un grande quantitativo di informazioni, vengono infatti mostrati per ogni alloggio eventuali foto relative alla casa, informazioni sui servizi e le regole

del proprietario. Una delle caratteristiche più distintive di Flatio è la policy utilizzata, essa si basa su affitti a breve termine che utilizzano contratti flessibili privi di cauzione, questo permette agli utenti di registrarsi facilmente sul sito e prenotare un alloggio senza imbattersi in fasi di accettazione dei pagamenti di sicurezza estese. Tra i pro che sono stati riscontrati in questo servizio troviamo una logica di funzionamento minimale e pulita totalmente ispirata dal colosso di AirBnb, presenta un numero elevato di case da poter osservare e prenotare e un'attenzione nel mantenere le persone attive all'interno del sito in quanto è presente un riconoscimento sia in termini di host sia in termini di sicurezza. Nei contro riscontriamo anche in questo caso un'assenza importante di scambio o relazioni tra gli utenti, non è presente infatti una community all'interno del sito, non c'è nessuna interazione o supporto da parte di Flatio sulle scelte della persona, il servizio infatti mostra solo gli alloggi, i periodi di prenotazione inoltre sono troppo ampi, non c'è la possibilità di scendere sotto i 30 giorni andando completamente a escludere persone che magari nelle loro modalità lavorative hanno a disposizione pochi giorni la settimana.

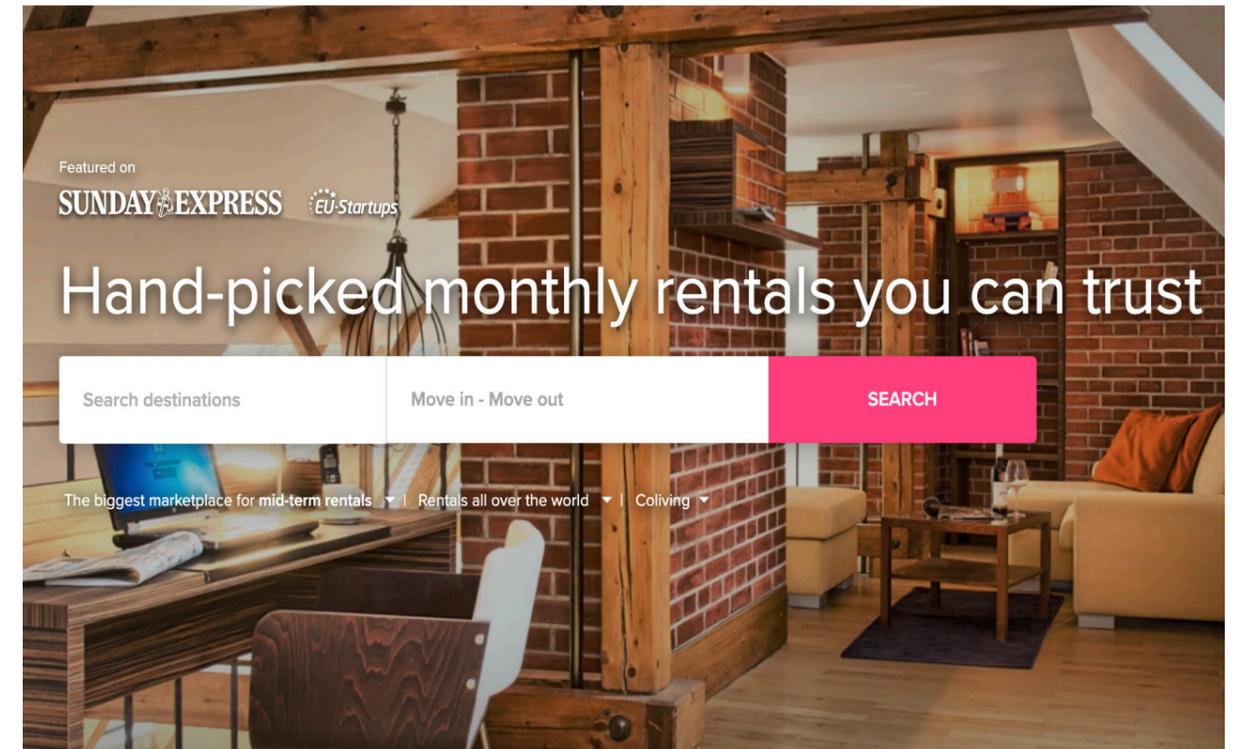


Fig 13. Flatio Top Picks, ©Flatio

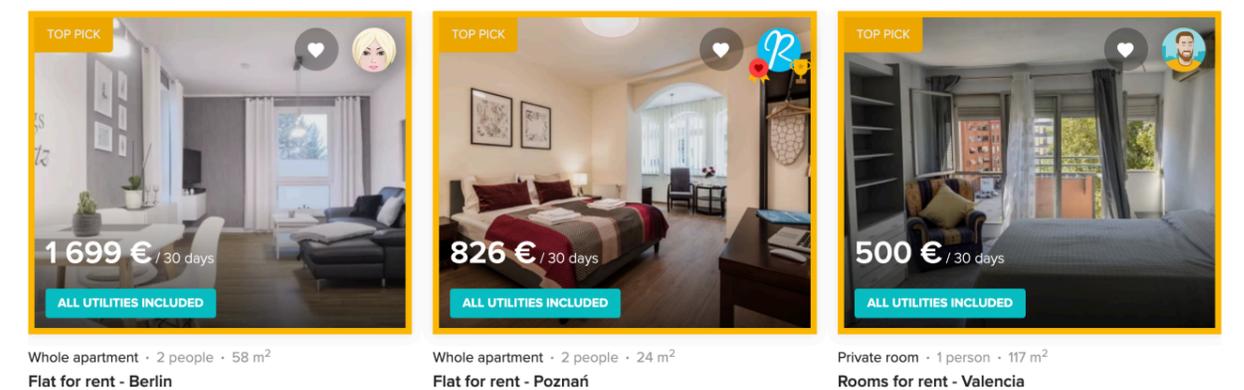


Fig 14. Flatio Top Picks, ©Flatio

Digital Nomad World



Fig 15. Digital Nomad World Logo, ©DNW

Digital Nomad World è un servizio messo a disposizione dei nomadi digitali dove è possibile andare a ricercare mete e luoghi in giro per il mondo; I nomadi digitali sono rappresentati da persone che lavorano in remoto e che hanno la tendenza a spostarsi da un luogo a un altro. All'interno del sito è possibile visionare un gran quantitativo di informazioni inerenti i luoghi, guide, consigli sulla vita da nomade e suggerimenti inerenti alloggi, spazi di lavoro e la connessione. Inerenti i luoghi il funzionamento è molto simile ai servizi analizzati precedentemente, viene infatti fornita la possibilità di osservare all'interno della pagina gli innumerevoli dati per informare gli utilizzatori inerenti i luoghi interessati. La piattaforma pone le basi su una

solida community di lavoratori digitali, vengono infatti forniti spazi digitali per permettere alle persone di condividere consigli e opportunità sia sul sito web che sul blog. Digital nomad risulta anche molto attiva in termini di supporto e consulenza, in procinto di prenotare la esperienze, è possibile richiedere un aiuto per trovare la meta che più rispetta le esigenze del lavoratore. Tra i pro di questa piattaforma si riscontra l'elevato numero di informazioni messe a disposizione dell'utente, la possibilità di visualizzare le attività dei partecipanti selezionando il luogo e la possibilità di visualizzare i servizi più utilizzati sul territorio e consultarsi con gli esperti sul sito per avere una consulenza. Tra i contro si osserva invece una non corretta organizzazione della community, sono presenti dei sotto canali dove si possono visualizzare i messaggi postati dai lavoratori sul luogo senza permettere di interagire in maniera diretta. L'interfaccia e il funzionamento invece risultano principalmente informativi, consentendo al lavoratore di fare confronti e accedere al sito solo quando deve affrontare un viaggio, senza considerare la possibilità di esplorare le varie location presenti sul territorio.



Milan, Italy

Nada
May 29, 2021

A Digital Nomad Guide to Milan

Milan is one of the most popular Italian cities, known for its rich fashion and art culture that makes many people flock from all over the world to get a glimpse of the latest that the city has to offer. Milan is considered the most industrial city in Italy and home to numerous financial headquarters making it the leading financial center and the

Milan Overall Budget: \$1640 per Month

Fig 16. Digital Nomad World City Overview, ©DNW



Fig 17. Digital Nomad World City List, ©DNW

NomadPass

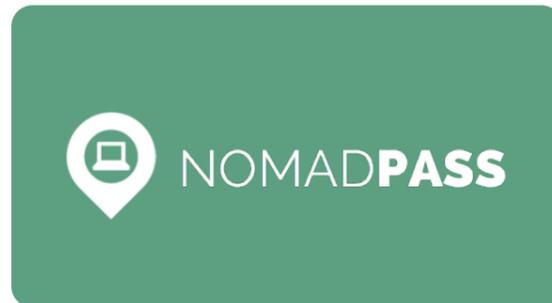


Fig 18. NomadPass Logo, ©NomadPass

NomadPass è una piattaforma web che mette a disposizione servizi per i lavoratori digitali e per i nomad workers che hanno intenzione di spostarsi per lavorare. Il sito nasce con l'obiettivo di andare a migliorare e semplificare l'esperienza del lavoro in remoto e la ricerca delle mete. I lavoratori all'interno del sito possono esplorare le opzioni disponibili, cercare destinazioni, confrontare alloggi e trovare risorse utili per facilitare il loro lavoro remoto e la loro esperienza di viaggio. La piattaforma si impegna a fornire soluzioni e supporto per aiutare i nomadi digitali a realizzare lo stile di vita lavorativo desiderato, offrendo flessibilità e libertà geografica. Inoltre è possibile consultare una vasta quantità di elementi e risorse come una lista delle destinazioni più remote friendly, alloggi, informazioni sulle comunità,

coworking, eventi, esperienze, consigli, e la possibilità di trovare eventuali collaborazioni con professionisti. NomadPass permette ai suoi utilizzatori di prenotare direttamente all'interno del sito senza passare da ulteriori portali di prenotazione in questo modo il lavoratore compie tutto dentro alla piattaforma, dalla fase di informazione a quella inerente la prenotazione dell'alloggio. La piattaforma punta a diventare un faro nel sostegno dei lavoratori in remoto, permettendo loro di informarsi accuratamente e sfruttare al massimo i vantaggi dello stile di vita da nomade digitale. Tra i pro riscontranti in questo servizio troviamo una netta somiglianza nelle logiche di utilizzo con la piattaforma Airbnb, risulta interessante la possibilità di poter effettuare dei match con i lavoratori aventi le stesse caratteristiche e la presenza di una community seppure in maniera marginale. Tra i contro si riscontra una limitata personalizzazione dell'esperienza in quanto sono presenti pacchetti predefiniti non personalizzabili, e una difficoltà nella navigazione all'interno della piattaforma per via dei numerosi malfunzionamenti e bug presenti.

Nomad Pass is the platform for everyone working remotely

Get your pass to book the best destinations to work remotely
& connect with other nomads & location independent professionals.

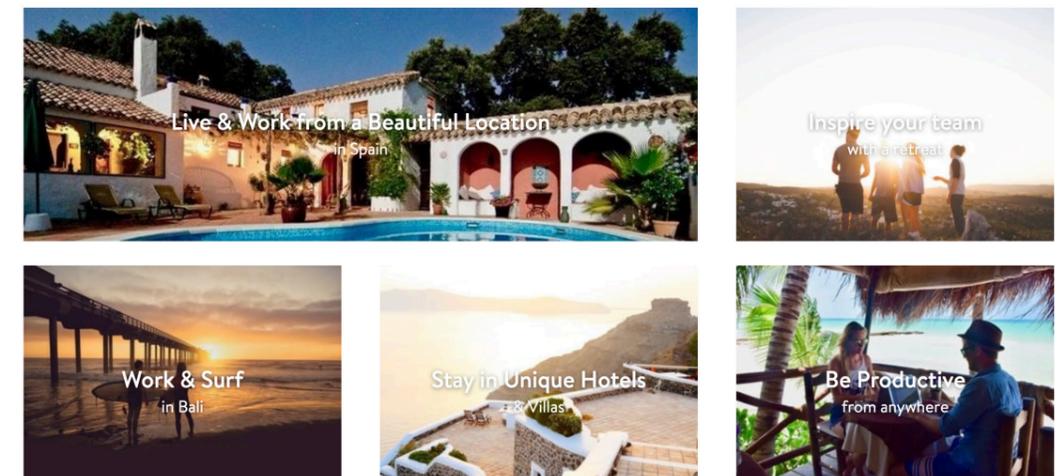


Fig 19. NomadPass, ©NomadPass

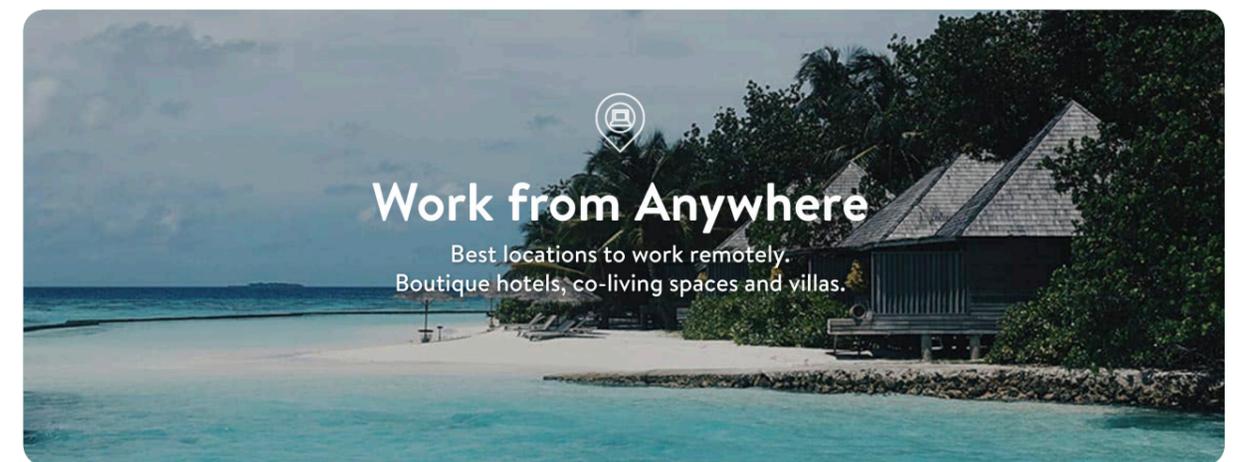


Fig 20. NomadPass Claim, ©NomadPass

NomadList

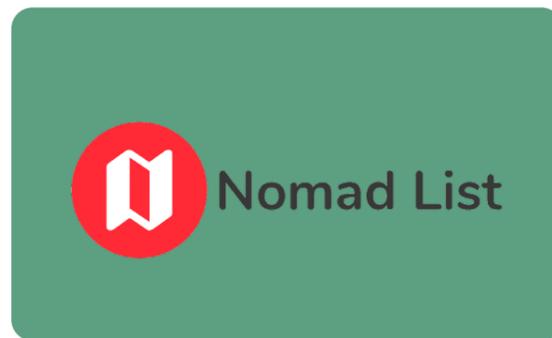


Fig 21. NomadList Logo, ©NomadList

Nomad List è un sito che mette a disposizione dei lavoratori digitali, informazioni e consigli inerenti le diverse destinazioni presenti in tutto il mondo. All'interno della piattaforma gli utenti possono cercare e confrontare le diverse città utilizzando una serie di criteri. Tra cui il costo della vita, la qualità dell'aria, la velocità di Internet, il clima, le comunità di lavoratori digitali e molto altro. Le destinazioni presenti all'interno della piattaforma sono valutate e recensite direttamente dagli utenti che hanno vissuto o lavorato direttamente nel posto permettendo di dare maggiore credibilità e informazioni. Nomad List riporta al suo interno informazioni pratiche, come costi medi di affitto, prezzi dei beni nella zona,

informazioni inerenti i trasporti e le attività ludiche presenti in zona. Gli utenti possono consultare anche pagine contenenti consigli e guide dettagliate su come trasferirsi, trovare un'alloggio, stabilire una rete di contatti professionali e gestire la vita da nomade digitale. La piattaforma dispone inoltre di una vivace community di nomadi che si scambiano tra loro informazioni, consigli e pianificano incontri. Sono presenti inoltre funzionalità interattive, come il calcolatore di costo della vita e un forum di discussione per aiutare gli utenti a prendere decisioni inerenti le destinazioni in cui vogliono andare a lavorare. Tra i pro riscontrati in Nomad List troviamo a disposizione dell'utilizzatore un grande quantitativo di dati consultabili che mette le persone nella posizione di poter prendere delle scelte consapevoli. Tra i contro troviamo invece anche in questo caso un utilizzo della community marginale e un mancato inserimento di esperienze ed attività.

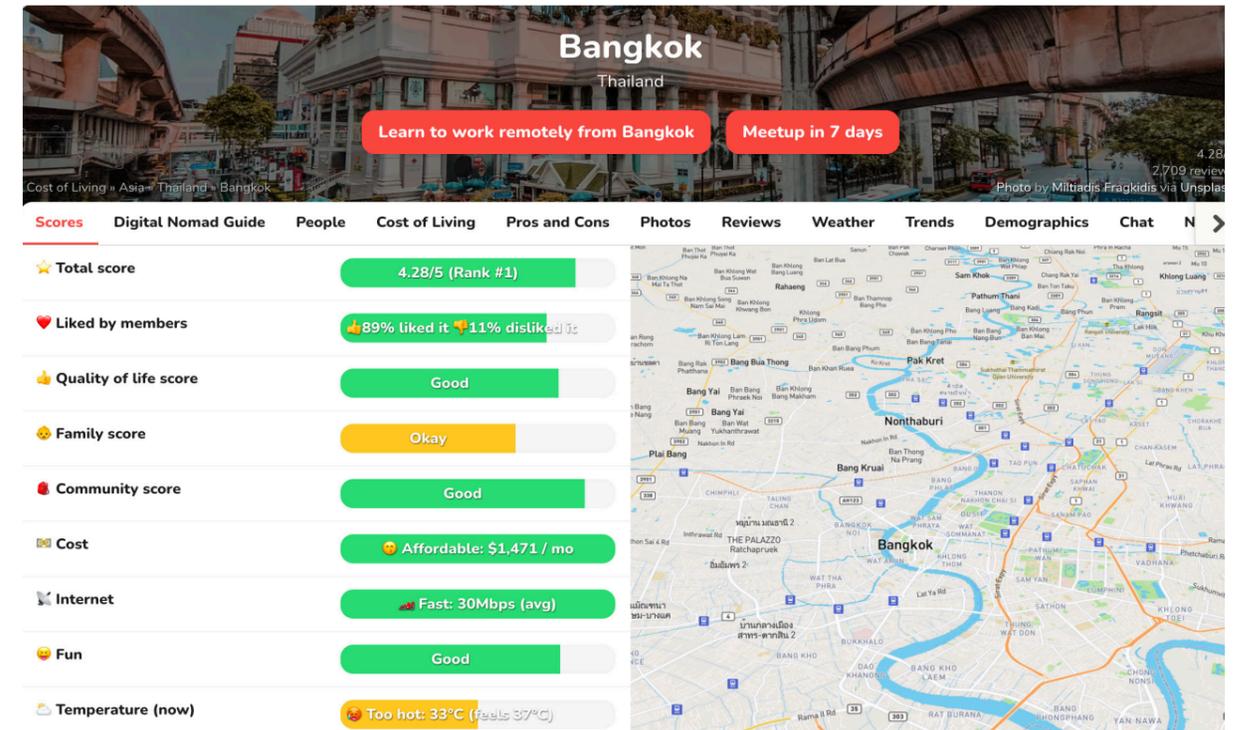


Fig 22. NomadList Claim, ©Nomad List

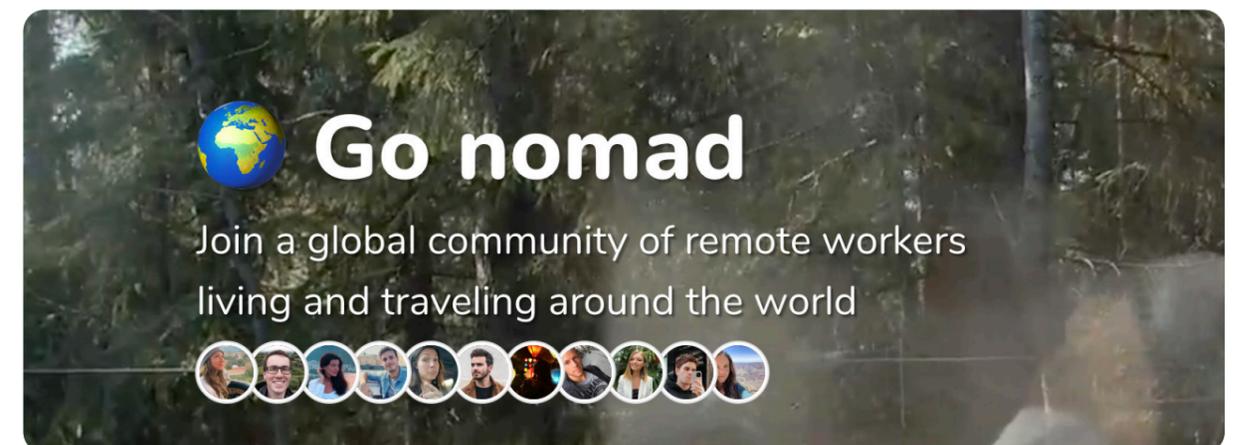


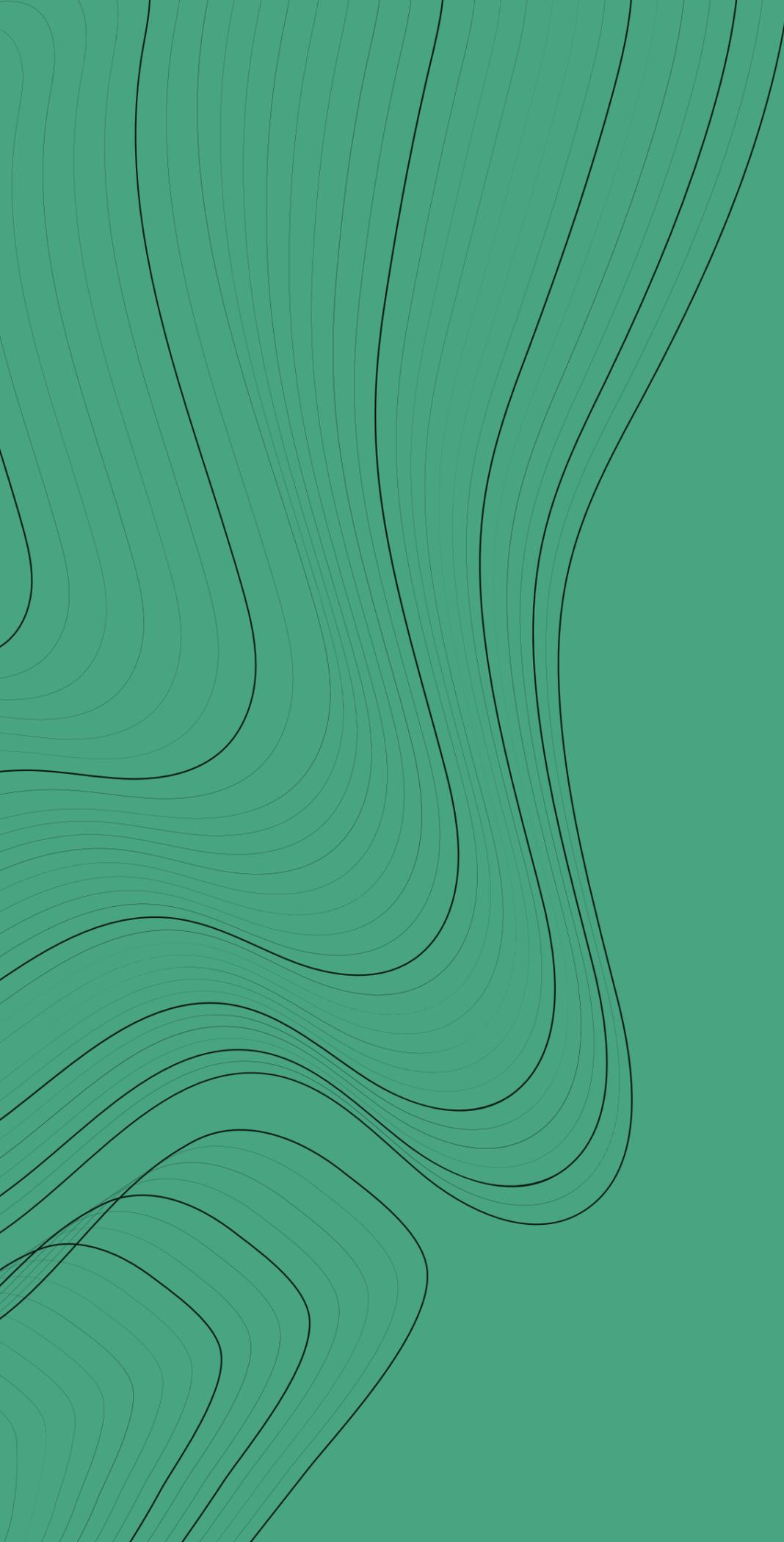
Fig 23. NomadList Claim, ©Nomad List

3.4 So What

L'analisi dei punti positivi e negativi emersi durante la competitor analysis inerenti il turismo per gli smart workers fornisce importanti spunti per il processo di UX design. Questi punti potrebbero essere implementati durante il processo di analisi dell'utente al fine di porre solide basi per la fase di progettazione dell'interfaccia. Tra i punti positivi osservati è emersa la possibilità di individuare facilmente gli smart workers presenti in un determinato territorio, consentendo una potenziale connessione e condivisione delle esperienze. Inoltre, alcuni servizi offrono confronti diretti tra destinazioni e la possibilità di inserire all'interno dell'offerta la compagnia del lavoratore come famiglie, amici o conviventi permettendo di ampliare l'offerta e rendendosi più inclusive. Tuttavia, in termini negativi, è emerso che la maggior parte di questi portali o servizi si focalizzano sull'aspetto informativo, fornendo dati dettagliati e informazioni utili a discapito però di una mancata parte esperienziale che è quella dove entra in gioco il lavoratore in prima persona, c'è quindi una tendenza

a mostrare all'utente le mete piuttosto che farlo integrare nella community e supportarlo nella ricerca. Molti servizi richiedono un soggiorno minimo di 30 giorni, limitando la flessibilità dell'utente nell'effettuare una prenotazione veloce mentre la visualizzazione in alcuni portali risulta confusionaria e di difficile interpretazione, rendendo complessa la navigazione e la ricerca delle informazioni desiderate. Alcuni servizi propongono pacchetti viaggio predefiniti, senza offrire la possibilità di una scelta personalizzata da parte del lavoratore. La maggior parte delle proposte si concentra poi principalmente sulle grandi città, andando a discapito delle piccole realtà come borghi o paesi che potrebbero offrire esperienze altrettanto interessanti in termini di attività, scoperte e inclusività. C'è bisogno di andare a incorporare elementi di esperienze locali, attività culturali e una forte connessione con la community, sia con le persone del posto che con i lavoratori, tutto questo può andare ad arricchire l'esperienza complessiva dell'utente e a differenziare i servizi, sia in termini di offerta che in termini di sostenibilità e inclusione. Inoltre c'è la tendenza a considerare che questi servizi debbano solamente occuparsi di far trovare una meta alle

persone che lavorano a distanza, invece dovrebbero includere tutta una parte sociale che troppo spesso manca, tutta una parte inerente le attività e tutta una parte inerente la scoperta delle culture di un luogo in modo tale da dare valore alle persone e al miglioramento del loro benessere, perché obiettivamente una volta finita la ricerca poco hanno da dire questi servizi, facendo così le persone una volta che hanno trovato la loro meta si ritrovano al punto di partenza, si deve fare in modo che possano rivedersi in un servizio che li capisce, sia in termini di necessità che problematiche e che possa metterli al centro del funzionamento.



User Research

04

User Research

4.1 User Survey

La fase inerente la ricerca sull'utente è nata con l'obiettivo di raccogliere dati e feedback direttamente dagli utenti che lavorano in smart o a distanza, al fine di capire le attitudini del loro mondo lavorativo, i loro interessi, come si organizzano e il contesto in cui essi lavorano con l'obiettivo di poter creare nuove opportunità. Attraverso la survey, è stato possibile acquisire una panoramica completa delle aspettative degli utenti, dei punti critici dell'attuale sistema lavorativo al fine di costituire un importante caposaldo su cui poter iniziare a costruire le successive fasi progettuali. La distribuzione del questionario è avvenuta attraverso la condivisione in gruppi e community di lavoratori ibridi e lavoratori smart permettendo di raggiungere il considerevole numero di partecipanti di 106 lavoratori che sono riusciti a completare il questionario. Come metodologia operativa per la prima fase di ricerca è stata utilizzata una survey al fine di raccogliere dati

qualitativi e quantitativi; Al suo interno è stato ricostruito in una fase iniziale il profilo dei lavoratori, sono state poste domande inerenti le loro esperienze, le loro abitudini, le loro criticità e le loro necessità lavorative, mentre nella fase successiva sono state incluse tematiche inerenti gli spostamenti e i viaggi per capire la fattibilità di un ipotetico servizio che potesse accompagnarli in queste esperienze.

Informazioni Ricercate

All'apertura del questionario veniva effettuata una breve introduzione alla tematica per comunicare il contesto dove si andava a investigare, dopodiché si procedeva con le domande, in particolare il primo step della survey era inerente la profilazione dei lavoratori e la raccolta delle informazioni generali, come il loro range di età, la città in cui attualmente risiedono, se lavorano come freelance o dipendenti, il tipo di azienda in cui lavorano, e il ruolo

che ricoprono all'interno dell'azienda. Il questionario in seconda fase andava a investigare le modalità di lavoro, in particolare se le persone intervistate lavoravano in full remote o in modalità ibrida, e quanti e quali erano i giorni smart a disposizione a settimana. Inoltre, è stato valutato se i giorni fossero personalizzabili e se esistevano periodi durante l'anno in cui veniva richiesta una presenza totalmente in smart di persona. La terza fase si è resa necessaria per andare in maniera decisa ad analizzare e comprendere i bisogni dei lavoratori, è stato chiesto loro di indicare di cosa avessero bisogno per lavorare in questa modalità e da quali luoghi di solito svolgevano l'attività lavorativa, con annesse motivazioni del caso. Sono stati analizzati i benefici che riscontravano nella modalità smart e se mai avessero sperimentato il fatto lavorare in smart con persone che non svolgevano il loro stesso lavoro, come ad esempio amici, professionisti o semplicemente persone ritrovate in uno

spazio di condivisione. Inoltre, è stato chiesto se esistevano dei servizi presenti nelle loro città attuali che ritenevano particolarmente interessanti sia alla sfera personale che a quella lavorativa in relazione di capire anche in base alle città di provenienza quelli che potevano essere le diverse situazioni e contesti. Nella quarta fase sono state poste delle domande inerenti gli aspetti negativi dello smart working, in particolare è stato chiesto ai partecipanti di indicare che cosa non piacesse di questa modalità, in termini di capire le problematiche riscontrate sia a livello sociale che lavorativo e per capire quelle che erano le reazioni e i pensieri a riguardo; Per approfondire è stato analizzato anche il tema della socialità in termini di attività relazionali post lavoro chiedendo se le persone sentivano almeno un bisogno fisiologico di momenti di socialità dopo una lunga giornata lavorativa. Nella quinta fase è stata poi rivolta l'attenzione ai luoghi in cui i partecipanti si sono ritrovati a svolgere il lavoro in

modalità smart, chiedendo se avessero mai lavorato in un posto diverso da quello abituale, come ad esempio durante un viaggio, se avessero riscontrato benefici in queste situazioni e per coloro che si erano ritrovati in una condizione simile quali erano stati i luoghi da dove avevano praticato l'attività lavorativa e se effettivamente avevano notato delle differenze rispetto al lavoro da casa. Infine, è stato chiesto loro se sarebbero stati interessati a organizzare un viaggio in funzione dello smart working e le eventuali ragioni che li avrebbero spinti a farlo, sia per capire quelle che erano le aspettative a riguardo e le principali motivazioni per cui si metterebbero in gioco a livello personale. Nella parte conclusiva, è stato chiesto ai partecipanti se fossero stati disponibili a partecipare a un eventuale approfondimento sulla tematica attraverso un'intervista semi strutturata al fine di ottenere un'ulteriore acquisizione delle know how inerenti le persone e il contesto lavorativo.

Risultati Ottenuti

Prima di procedere alla lettura dei risultati provenienti dal questionario è stato fatto intercorrere un lasso di

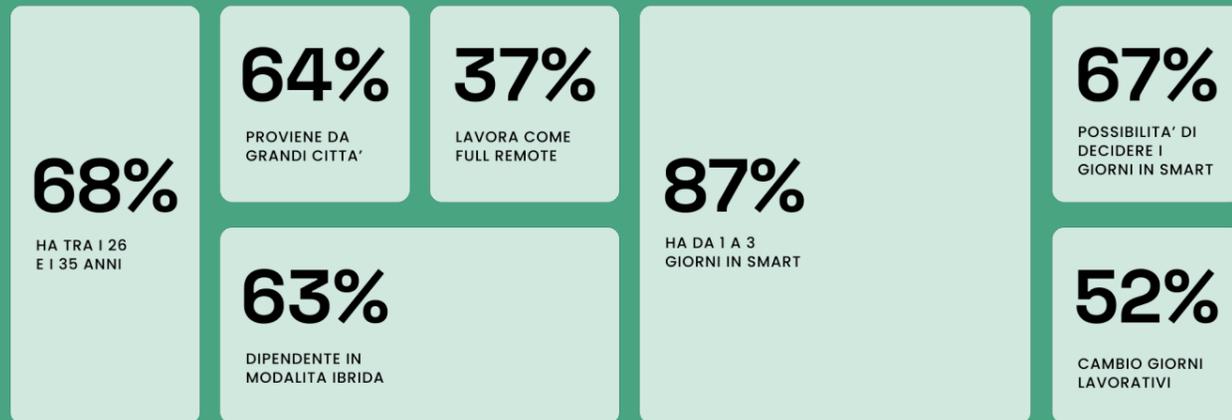
tempo di circa due settimane dal rilascio sulle community alla lettura, questo per permettere a un numero maggiore di persone di entrare in contatto con la survey e ottenere un campione più alto di lavoratori analizzati; Procedendo con la lettura, in particolare dal primo step è risultato che le persone che lavorano in modalità smart mostrano una fascia d'età predominante che va dai 26 ai 35 anni rappresentando circa il 64% delle lavoratori, queste persone sono principalmente impiegate in grandi città e specializzate nei settori della consulenza e del retail. Il 67% dei lavoratori lavora in modalità ibrida, mentre il resto lavora completamente in remoto. Inerente le mansioni, sono state riscontrate due macroaree principali, una più grande dove le persone si occupano tendenzialmente di servizi finanziari mentre la seconda dove le persone si trovano impiegate presso aziende di tipo tech. Circa il 38% delle persone ha a disposizione 2 giorni in smart working a settimana, di questi il 78% ha la possibilità di sceglierli liberamente mentre la restante parte invece ha riscontrato difficoltà nella pianificazione libera dei giorni lavorativi per via delle restrizioni aziendali presenti che permettono l'utilizzo della metodologia smart solo nei giorni preventivamente concordati.

La maggior parte dei lavoratori identifica alcuni bisogni fondamentali per lo svolgimento in maniera ottimale del lavoro remoto, tra questi, una connessione internet veloce e un computer portatile, mentre una minoranza sente la necessità di ulteriori disposizioni che comprendono un'area per le chiamate, distributori, tablet, cibo, cuffie, uno schermo aggiuntivo, un luogo silenzioso e una postazione confortevole. Sebbene la maggior parte delle persone scelga di lavorare da casa per convenienza e praticità, può capitare che alcune persone tendano a preferire, in determinate situazioni, altri luoghi, come ad esempio spazi di coworking, biblioteche, caffetterie e parchi. I maggiori benefici dello smart working riportati dai lavoratori includono una significativa riduzione dello stress legato al traffico (64%) e una maggiore autonomia. Tuttavia, sono state riscontrate anche alcune problematiche che intaccano direttamente i lavoratori, tra cui un senso di isolamento e solitudine (35%), difficoltà nel mantenere relazioni sociali (30%), problemi di ergonomia e salute fisica (28%), e la mancanza di concentrazione (23%). Tra gli altri problemi menzionati si riscontrano invece una mancanza di attività e movimento e una sensazione di

isolamento provata dai lavoratori in smart nei confronti dei colleghi in presenza, oltre ad un consumo eccessivo di cibo durante i periodi di lavoro a distanza. Per quanto riguarda la tematica smart durante i viaggi e gli spostamenti, la maggior parte delle persone ha avuto solo rare occasioni di lavorare in smart durante i viaggi (51%), mentre il 31% lo ha fatto e lo fa tuttora di frequente; Coloro che hanno avuto la possibilità di farlo hanno riscontrato benefici come un animo più rilassato e ottimista, la possibilità di praticare sport e la capacità di lavorare più velocemente. In termini di luoghi scelti per svolgere il lavoro da remoto i più comuni sono stati stanze d'albergo, bnb, navi, spiagge, camper, treni, auto, mezzi di trasporto, caffetterie e biblioteche. Concludendo, il 78% delle persone che lavora in smart sarebbe interessato a utilizzare questa modalità per conoscere nuove realtà, ed effettuare nuove esperienze, mentre il restante 22% non sente particolari esigenze nel farlo, tra le motivazioni di coloro che desiderano conoscere nuove realtà si riscontrano la possibilità di lavorare ovunque, scoprire nuove città e paesaggi, ridurre lo stress legato alla routine e unire lavoro e hobby.

Risultati Ottenuti - Survey Esplorativa

PROFILAZIONE



NECESSITA'

LUOGHI DI LAVORO



BENEFICI



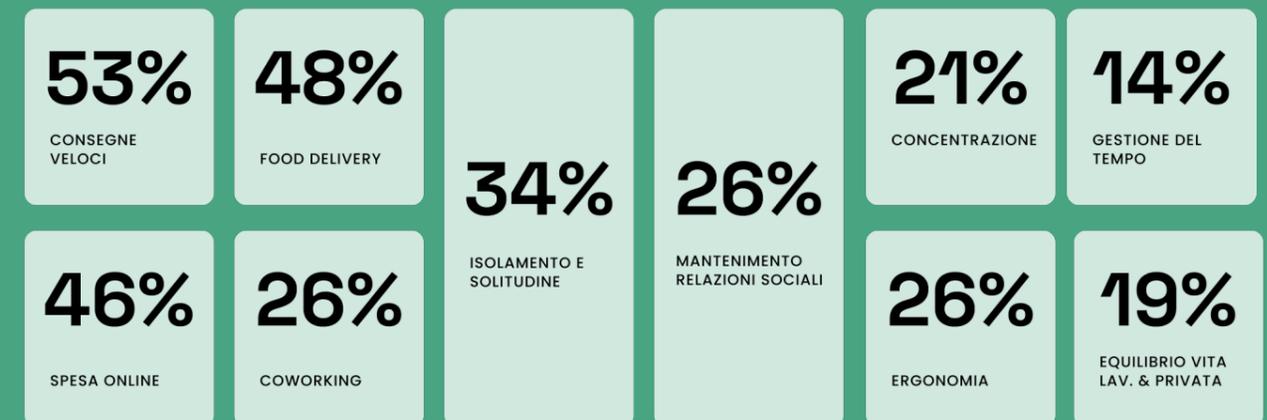
LAVORO CON ALTRI COLLEGHI

BENEFICI LAVORO CON ALTRI COLLEGHI



SERVIZI UTILI

PROBLEMI



LAVORO IN VIAGGIO

MOTIVAZIONI PER IL VIAGGIO LAVORATIVO



Considerazioni

Gli insight emersi dalla survey offrono interessanti spunti di riflessione, tra questi si osserva che la maggior parte delle persone che lavora in ibrido o smart lavora generalmente per le grandi aziende, il che lascia intendere che è presente una maggiore adozione di queste modalità lavorative nelle grandi realtà aziendali piuttosto che nelle piccole realtà. Questa grandi realtà hanno una locazione comune nelle città metropolitane, città dove sicuramente sono permesse molte opportunità lavorative a discapito però di alcuni sacrifici che le persone nel tempo devono affrontare come nel caso degli alti costi della vita, il traffico e un maggiore stress. All'interno delle aziende tutte le persone all'interno dell'ordine gerarchico, quindi dai semplici impiegati sino ai ranghi più alti, hanno la possibilità di lavorare in smart o da remoto permettendo di adottare queste soluzioni e di uniformare le modalità operative a tutta l'azienda. La flessibilità è un elemento molto apprezzato tra i dipendenti e una delle principali motivazioni che permette di mantenere le persone attive sotto la sfera lavorativa a distanza. Per coloro che lavorano in modalità ibrida è permessa nella maggior parte

dei casi una libertà di scelta dei giorni lavorativi da remoto, con un range che va solitamente da un minimo di 1 a un massimo di 3 di giorni spendibili a casa, ci sono tuttavia periodi durante l'anno dove può essere richiesto da parte delle aziende una presenza di persona; Altro interessante aspetto emerso è che in termini di attrezzature, non sono richieste particolari dotazioni ai lavoratori per operare in smart, questo suggerisce un'alta accessibilità alla modalità lavorativa in quanto queste dotazioni risultano alla portata della maggior parte delle persone. In termini di luoghi dove avviene lo svolgimento del lavoro è risultata un alta preferenza nell'operare direttamente dalla propria abitazione, questo suggerisce un'organizzazione da parte delle persone nell'adattare quelli che sono spazi privati a spazi lavorativi, in alcuni casi anche andando, per mancanza di spazi effettivi a fonderli creando disagi e problematiche. Sulla condivisione degli spazi lavorativi invece il dato fornito ha mostrato che i lavoratori si sono trovati molto bene nei momenti in cui hanno avuto l'opportunità di lavorare con altri professionisti, anche se non facenti parte dello stesso settore, mostrando che l'interazione con colleghi provenienti da diversi ambiti

è piacevole e può andare ad arricchire l'esperienza lavorativa favorendo una collaborazione interdisciplinare. Al termine della giornata lavorativa le persone mostrano una propensione a dedicarsi a momenti di svago e socialità, c'è una maggiore ricerca di socialità della fase post lavorativa a distanza piuttosto che in quella in presenza, questo suggerisce l'intenzione almeno apparente dei lavoratori a dare importanza al bilanciamento del lavoro con momenti di relax e interazioni sociali, evidenzia l'aspetto umano dell'esperienza lavorativa e sottolinea l'importanza di creare spazi di socializzazione anche in modalità smart. Infine, è interessante notare l'interesse inerente la possibilità di viaggiare durante il periodo in smart, l'opportunità di lavorare da luoghi diversi e scoprire nuove realtà rappresenta un elemento molto affascinante e attrattivo per i dipendenti e può contribuire a rendere lo smart working ancora più appagante e inclusivo.

4.2 User Interviews

Dalle informazioni provenienti dalla survey

si è reso necessario un'ampliamento delle conoscenze in merito alle risposte e le tematiche toccate dal questionario, in particolare nella fase di ricerca successiva ovvero quella inerente le interviste agli utenti si è cercato di costruire in maniera più accurata il contesto dei lavoratori e le ipotetiche aree di intervento. Le interviste sono state impostate seguendo un modello semi-strutturato, permettendo di includere oltre a domande predefinite anche domande aperte, in particolare è stato scelto di utilizzare questo tipo di intervista per non porre limiti e per cercare di far aprire al meglio la persona intervistata.

Informazioni Ricercate

Un'aspetto molto importante da approfondire riguardava quello dei servizi che sentono mancanti alla loro attività professionale, sia in termini fisici, che digitali; In questa parte è stato ricercato un momento di riflessione che permettesse di fare luce su qualsiasi cosa sentissero mancante nella sfera lavorativa con l'obiettivo di trovare carenze e potenziali opportunità. È stata affrontata anche la tematica inerente gli eventi sociali e relazionali, in particolare è stato fatto un focus relativo

alle attività proposte dalle loro aziende e su quelle che sentono mancanti e che vorrebbero intraprendere, come per esempio eventi aziendali, team building, meeting, raduni, settimane fuori, viaggi di lavoro. È stato chiesto se erano presenti delle realtà, a loro conosciute, particolarmente attive sulla tematica sociale e quali eventi o attività tendevano a proporre ai loro dipendenti, in particolare queste informazioni potevano essere recepite direttamente dalle conoscenze nell'ambito e dal passaparola tra lavoratori digitali. Lo scopo della domanda era capire se effettivamente era presente un impegno da parte delle aziende inerente il miglioramento della condizione sociale e l'ampliamento delle relazioni tra lavoratori, nonché identificare le attività proposte, che vanno dai più classici eventi di teambuilding a eventi organizzati ad hoc per i lavoratori. La seconda macrotematica aveva l'intento di andare ad approfondire il periodo che è stato segno di cambiamento per tutti, ovvero il COVID-19, in particolare sono stati investigati i cambiamenti riscontrati sia a livello sociale che a livello personale durante questo periodo ponendo poi ulteriormente l'attenzione sui cambiamenti inerenti l'organizzazione

lavorativa e in termini di equilibrio tra la vita professionale e personale. Inerente la sfera dei viaggi è stato ricostruito e compreso in maniera accurata il processo di scelta e prenotazione delle mete, in particolare sono stati approfonditi i portali dove tendevano a prendere ispirazione e le metodologie che gli permettevano di informarsi in maniera accurata sulle esperienze da compiere, se avevano dei siti di riferimento e quali fattori consideravano prioritari durante la scelta di una meta. Questo ha permesso di creare una prima idea inerente il flusso di prenotazione seguito dalle persone in smart, e le richieste dei lavoratori. Infine, è stato chiesto loro in che modo si potevano sfruttare al meglio i giorni in smart a disposizione al fine di avere maggiori momenti di socialità e un maggiore benessere; Questo per permettere loro di fornire alcune considerazioni personali inerenti la tematica e fornire a caldo idee relative ad un migliore sfruttamento.

Intervista N°1 - Alessia



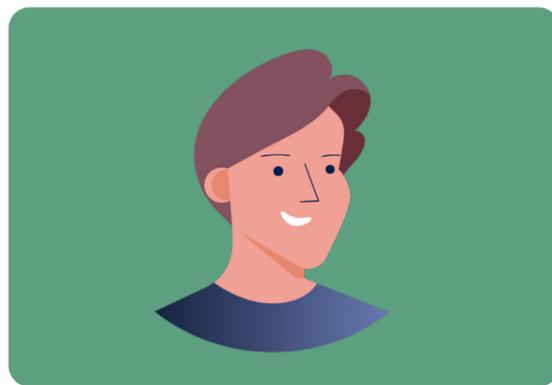
Alessia è stata la prima intervistata; durante l'apertura dell'intervista è stata fatta un'introduzione inerente l'argomento trattato dopodiché le sono state chieste alcune informazioni relative alla sua persona, in particolare Alessia è una ragazza di 33 anni che vive a Roma, lavora come lavoratrice autonoma e non ha l'obbligo di lavorare in un ufficio specifico in quanto gli viene fornita la possibilità di decidere autonomamente dove esercitare il suo lavoro. L'azienda di Alessia opera nel campo dell'informazione e del design, ha sottolineato l'importanza nel suo lavoro nell'aver servizi che rendano il lavoro più efficiente e ha menzionato alcune problematiche occorse durante il lavoro come i problemi inerenti la connessione, suggerendo un'integrazione della VPN

quando le persone si trovano all'estero. Un altro aspetto esplorato durante l'intervista è la partecipazione agli eventi aziendali. Alessia ha spiegato che la sua azienda è abbastanza attiva in termini di eventi e ritrovi e ha dichiarato che, nonostante sia invitata, spesso non riesce a partecipare agli eventi organizzati dall'azienda per motivi di lontananza e difficoltà nel raggiungerli. Tuttavia, ha sottolineato che non disdegnerebbe l'opportunità di partecipare ad attività sociali come cene aziendali o eventi di networking, poiché ritiene che siano occasioni piacevoli per connettersi con i colleghi. Inerente la sua esperienza lavorativa in generale, Alessia ha affermato di trovarsi meglio lavorando da sola e di preferire decidere quando e come confrontarsi con gli altri. Ha notato che la sua vita lavorativa è diventata più serena dopo il periodo di COVID-19 evitando gli intrighi e i problemi che possono sorgere in un ambiente di ufficio. Tuttavia, ha anche riconosciuto che gli incontri faccia a faccia risultano molto utili e proficui, anche se meno frequenti rispetto al passato. Per quanto riguarda i viaggi, Alessia ha menzionato che si sposta spesso e ha trovato fattibile lavorare durante i suoi spostamenti. Nel momento in cui tende ad approcciarsi al viaggio

sfrutta piattaforme di ricerca di voli come Booking, Skyscanner e Airbnb, e guarda anche WeRoad per avere un'idea delle tappe di viaggio maggiormente in voga. Alessia si è voluta soffermare sull'importanza di trovare un giusto balance tra gli orari lavorativi e quelli di viaggio al fine di una corretta organizzazione e per evitare di perdere momenti di lavoro. Inerente il budget di spesa, Alessia non pone mai budget alti per i suoi viaggi anche perché sta ancora affrontando le spese di affitto a Roma e preferisce viaggiare da sola. Inoltre non vuole rinunciare, quando si sposta, a soluzioni abitative indipendenti, come per esempio monolocali; In termini invece di preferenze Alessia ha dichiarato di essere un amante della natura e di ricercare spesso nei suoi viaggi attività come il trekking o visite al mare. Quando pianifica i suoi viaggi in smart, Alessia programma tutto con anticipo. In genere, inizia a pensare al viaggio qualche tempo prima, ma non prenota prima delle due settimane antecedenti alla partenza. Alessia al fine di potersi permettere di ricalcare dei giorni per effettuare viaggi ha dovuto rinunciare a impegni come il teatro, utilizza poi, per incentivarsi a non restare troppo a casa, dei modi creativi per creare delle ricorrenze, come creare un "ciclo

di incontri in Perù" ogni anno per mantenere viva la sua curiosità. Cerca anche di trovare scuse giocose per non far pensare al lavoro durante i suoi viaggi.

Intervista N°2 - Vincenzo



La seconda intervista ha visto protagonista Vincenzo, un ragazzo di 27 anni residente a Milano che lavora come UX Designer in modalità ibrida. Durante l'intervista, ha condiviso alcune interessanti osservazioni riguardanti la sua esperienza lavorativa e la tematica viaggi. Per quanto riguarda il suo ambiente di lavoro, Vincenzo ha specificato che nel suo caso l'azienda, nel momento dell'assunzione, si è subito mossa per fornirgli l'attrezzatura necessaria permettendogli quindi di non affrontare spese, ha dichiarato inoltre, tramite conoscenze, che questa

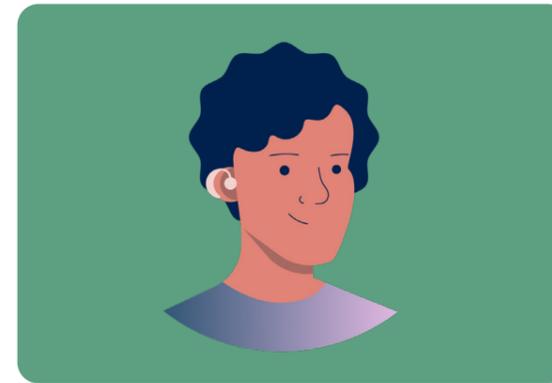
è effettivamente una tendenza delle grandi realtà e c'è molto spesso una propensione nell'offrire al lavoratore servizi essenziali, come benefit, buoni pasto e attrezzature informatiche. Tuttavia, ha sottolineato che sono presenti delle differenze tra le grandi aziende e quelle piccole quali benefit aggiuntivi e programmi di welfare che permettono di fare esperienze e di prendersi cura della persona. Ha menzionato però, sempre in termini di differenze fra le due realtà, che nei contesti aziendali più piccoli è più facile stabilire rapporti personali. Per ovviare a questa problematica nelle grandi realtà, aggiunge, si potrebbe prevedere un'assegnazione di un "buddy" personale che potrebbe essere utile per avere una persona di riferimento all'interno dell'azienda nei primi periodi di inserimento. Vincenzo ha notato che gli eventi sono solitamente organizzati dai dipendenti stessi, piuttosto che dall'azienda; La sua azienda precedente, rispetto a quella attuale, teneva molto all'organizzazione di eventi aziendali, dal suo punto di vista secondo lui c'è una maggiore attenzione alla comunicazione e ai rapporti interpersonali nelle realtà minori piuttosto che in quelle più grandi. Ha sottolineato che in termini lavorativi preferisce un rapporto

lavorativo che permetta, anche con minore frequenza per via della modalità ibrida, di guardare le persone in faccia; Ha aggiunto poi dicendo che questa maggiore necessità di uno scambio di persona è figlia del periodo pandemico attraversato, un periodo dove ha sofferto particolarmente il distanziamento e le relazioni interpersonali, periodo dove ha cercato di sopperire queste mancanze attraverso un continuo scambio lavorativo con altre persone attraverso l'utilizzo di call. Riguardo ai viaggi, Vincenzo ha affermato che la scelta della destinazione dipende dalla natura del viaggio da affrontare; Per i viaggi improvvisati, solitamente utilizza siti come Ryanair anche per vedere quali potrebbero essere le mete e gli ipotetici costi di prenotazione; invece, se dovesse pianificare un viaggio più strutturato ricorrerebbe a piattaforme come Skyscanner, Booking e Airbnb per la ricerca di voli e alloggi. In termini di necessità lavorative, Vincenzo ha sottolineato che per svolgere le sue attività, almeno nel suo caso, è sufficiente avere un computer, delle cuffie e una connessione ad Internet stabile, mentre se dovesse trovarsi a intraprendere uno spostamento per un periodo di tempo considerevole preferirebbe disporre di uno spazio di coworking in

modo da avere anche un ambiente di lavoro stabile. Se si dovesse approcciare al viaggio in solitario, preferirebbe soluzioni di alloggio indipendenti come stanze d'albergo o Airbnb, ma se il viaggio dovesse essere incentrato sul divertimento e sul coinvolgimento di più persone, preferirebbe optare per soluzioni più aggregative come ostelli, che nel caso potrebbero essere utilizzati anche come pseudo spazi di coworking. Durante i suoi viaggi, Vincenzo si è interessato molto alle attrazioni di natura storica, ai musei e alle visite guidate, mentre se dovesse approcciarsi a particolari viaggi dove non è a conoscenza del territorio preferirebbe entrare in contatto con persone del posto che conoscono bene la zona. Inerente invece il divertimento, non ha grandi aspettative ma cerca principalmente compagnia e riferimenti prima della partenza. Nell'organizzazione del suo itinerario di viaggio, Vincenzo tende a mantenere un costante equilibrio tra la pianificazione e l'improvvisazione, se non si tratta di un viaggio strutturato seleziona le cose che desidera vedere e le assegna a specifici giorni lasciando comunque del tempo libero per poter esplorare senza vincoli e in maniera libera il luogo; Ha menzionato poi che non ha mai avuto esperienze di viaggio

in cui partiva senza conoscere nessuno e che l'idea suscita in lui un discreto interesse e curiosità; Solitamente nei posti in cui sa di andare per divertirsi preferisce andare con gli amici, ma gli piacerebbe sviluppare una mentalità da viaggiatore solitario per potersi mettere in gioco in maniera ancora più profonda. Infine, Vincenzo ha condiviso alcune considerazioni sulla tempistica dei suoi viaggi, solitamente organizza i viaggi semplici circa 20 giorni prima, mentre per viaggi più complessi inizia a pianificarli circa 3 mesi prima. Ci racconta come esempio la sua ultima prenotazione, quella per andare in America, precisamente a New York, dove si è trovato a prenotare in maniera minuziosa il viaggio circa 6 mesi prima di partire. Vincenzo ritiene importante il mantenimento delle relazioni interpersonali tra colleghi di lavoro e crede che dovrebbe esserci maggiore consapevolezza inerente alla tematica nonché un maggiore impegno da parte sia delle aziende che dei lavoratori.

Intervista N°3 - Gianfranco



Gianfranco è un uomo di 47 anni, residente a Milano e originario del Veneto, si occupa di comunicazione e marketing per mercati complessi, in particolare per aziende che producono macchinari. Gianfranco ha iniziato la sua carriera nel settore della consulenza, nel 2004 è diventato consulente indipendente mentre dal 2018 ha iniziato a lavorare direttamente con i clienti andando anche a trasformare il suo lavoro in remoto; Gianfranco non ha nascosto una maggiore preferenza nei contatti digitali, si ritiene un sostenitore delle videoconferenze, sostiene però che ideologicamente la fattibilità viene meno nei giorni odierni in quanto si riscontra ancora con i clienti una certa resistenza. Prosegue indicando che rispetto agli anni passati è avvenuto un

miglioramento dal punto di vista della comunicazione e che questo è stato fornito direttamente dal lockdown che ha permesso il lavoro a distanza e la nascita di nuove pratiche lavorative. Ha notato che molte aziende in questo momento storico operano solo online e possiedono un punto fisico adibito solamente a incontri, quando necessari. Gianfranco, in termini di soluzioni più tecnologiche per migliorare il lavoro, suggerisce un maggiore livello di connessione, che possa essere più realistico, come ad esempio uno "smart office" che consenta alle persone di adattare gli orari di lavoro alle preferenze individuali, ha suggerito inoltre l'utilizzo di aggregatori di servizi e strumenti di lavoro per semplificare la collaborazione e far convergere le attività. Ha menzionato anche l'importanza di sistemi che permettano di tracciare le attività svolte, ad esempio per monitorare come sono state distribuite le ore su un progetto in ottica poi di poterle ridistribuire in futuro in maniera ottimale. Gianfranco inerente al lavoro da casa ha affermato di aver sofferto quel periodo in quanto non riusciva ad avere interazioni e si trovava a interpretarsi da solo, Il lockdown ha però sdoganato il lavoro a distanza e ha permesso di iniziare nuove pratiche.

Quando si tratta dei viaggi, Gianfranco cerca di organizzarsi per evitare di lavorare durante questi periodi, in estate solitamente si trasferisce per fare attività offline mentre solitamente se viaggia negli altri periodi cerca di capire la cultura e l'atmosfera del luogo; Spesso decide dove andare mentre è in viaggio e cambia continuamente l'itinerario in base alle ispirazioni del momento. Dal punto di vista lavorativo, Gianfranco ritiene importante avere ritmo per potersi per dedicare tempo ai viaggi e ritiene che sia necessario organizzarsi e dare il giusto tempo alle task, lui stesso fa uso di alcuni tool che permettono di prendere visione delle tempistiche, utilizza per esempio un app chiamata "Timely" per gestire il tempo e tener traccia delle attività. Ha proseguito inoltre dichiarando che nel suo caso si rende importante il fatto di caricarsi di cose da fare poiché se sa di avere impegni extra-lavoro riesce a essere più performante nel tempo rimanente. Infine, in merito alla tematica inerente a un maggior coinvolgimento a distanza Gianfranco ha suggerito il possibile utilizzo della realtà virtuale (VR) per cercare di ridurre la distanza digitale e rendere le connessioni più reali durante il lavoro a distanza.

Intervista N°4 - Luca



Luca è un consulente di marketing commerciale, ha 36 anni e lavora presso una startup specializzata nel supporto alle aziende nei processi di business occupandosi di ottimizzare i processi aziendali per migliorare l'efficienza del lavoro. All'interno dell'azienda lavora completamente in remoto, e la sua azienda, essendo una controllata di un'azienda più grande, è ben organizzata e offre tutti gli strumenti necessari allo svolgimento del lavoro, tuttavia, sente la mancanza della componente fisica, soprattutto riguardo alla dimensione umana dei progetti; infatti, capita spesso che Luca si trovi a lavorare insieme ad altri colleghi che si abitano vicino alla sua residenza. L'azienda in termini di eventi sociali propone 2-3 eventi all'anno in cui tutti i dipendenti si ritrovano per fare

attività di team building, durante questi eventi vengono suddivisi in gruppi e continuano a lavorare insieme. Durante il passaggio dalla pandemia al lento ritorno alla normalità non ha riscontrato differenze significative nella sua azienda ma ha notato invece differenze nei clienti, alcune aziende che erano abituate a lavorare principalmente di persona si sono dovute adattare e con loro i loro dipendenti. Aggiunge inoltre che molte persone tuttora, nonostante sia passato un discreto lasso di tempo per l'adattamento, non riescono a trovarsi a proprio agio in questa modalità lavorativa. Luca nelle sue esperienze precedenti ha avuto modo di viaggiare con alcuni suoi colleghi e con la sua ragazza visitando capitali europee e andando in Giappone, dove si trova la sede principale dell'azienda; Durante i suoi viaggi di lavoro, Luca si assicura sempre di avere una connessione internet affidabile e si preoccupa di trovare un orario adatto per gestire le chiamate con i clienti. Luca preferisce pianificare i viaggi con largo anticipo, circa 4 mesi prima della partenza, e di rado parte all'ultimo minuto, ritiene che il lavoro in remoto durante un viaggio organizzato con altri lavoratori potrebbe aiutare a superare alcuni pregiudizi, tuttavia, riconosce che dipende molto anche dall'azienda,

poiché alcune possono limitare la libertà nonostante si affermino come predisposte per il lavoro in remoto. Luca conclude inoltre con un cambiamento notato da lui stesso nelle riunioni in cui ha avuto modo di partecipare, prima erano lunghe e si portavano a casa pochi risultati, mentre adesso impostando un limite di durata si arriva dritti al punto e non si perde tempo a girare intorno all'argomento, a dimostrazione del fatto che probabilmente la mancanza della componente umana sfocia in questi momenti brevi momenti colloquiali portando le persone a parlare delle loro sfere personali.

Intervista N°5 - Elisa



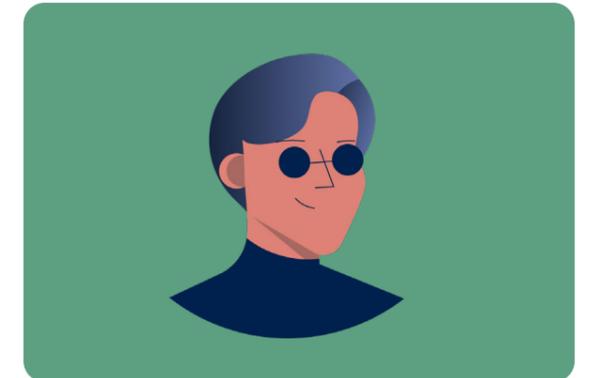
La quinta intervistata è stata Elisa, 27 anni, lavora in un'azienda farmaceutica dal giugno 2020 occupandosi di redigere i contratti commerciali. Prima della pandemia, l'azienda operava principalmente in presenza, mentre ora quasi tutti i dipendenti sono passati al lavoro a distanza; Essendo una multinazionale, gli viene messo a disposizione tutto ciò di cui ha bisogno per lavorare evitando di affrontare ingenti spese per l'acquisto delle attrezzature necessarie. Prima del COVID-19, la sua azienda era solita organizzare eventi di team building, ma attualmente questi sono stati sospesi a causa delle misure di sicurezza adottate per la pandemia, sono ancora in atto misure contenitive come il rilevatore di temperatura e il plexiglass a separazione

delle postazioni nonostante l'emergenza sanitaria sia conclusa da tempo. Inizialmente è rimasta colpita dal fatto di poter lavorare da casa, si sentiva più operativa e organizzata in un ambiente domestico, attualmente è solita redigere un programma ben strutturato con le chiamate da affrontare e i compiti da svolgere anche perché nel suo team proprio come lei pochissimi sono presenti fisicamente in ufficio e si rende necessaria una maggiore programmazione e controllo. Anche se l'utilizzo della modalità agile ha portato nel suo caso notevoli miglioramenti non nasconde una mancanza fisica nelle modalità lavorative con i suoi colleghi, infatti dichiara che se potesse li inviterebbe più che volentieri a casa sua per lavorare insieme. Durante il lavoro, gli è capitato di effettuare dei viaggi, questo grazie alla possibilità di poter scegliere liberamente tra lavoro smart e lavoro remoto; Ci spiega però che con entrambi si presentano dei vincoli aziendali relativi a orari e presenze in ufficio, ci racconta che con il lavoro smart aveva diritto ad una piena libertà lavorativa in termini di spazi di lavoro ed orari con però l'obbligo di presenza di due giorni in sede mentre con la modalità remota poteva lavorare solo a casa sua mantenendo gli orari lavorativi da ufficio.

Nel momento in cui si approccia al viaggio Elisa si definisce una persona molto meticolosa e pianificatrice, organizza sempre tutto in anticipo, se da sola, preferisce optare per un alloggio privato come una stanza di hotel o un B&B, mentre per viaggi più lunghi preferisce prenotare alloggi più sociali come ostelli che possono essere utilizzati anche come spazi di coworking. Quando si trova a visitare mete turistiche storiche, gli piace fare visite guidate nei musei e confrontarsi con le persone del posto al fine di chiedere informazioni ed evitare le attività turistiche, invece, per quanto riguarda il divertimento, non ha grandi pretese se non la compagnia con cui viaggiare. Quando lavora, necessita di momenti di silenzio per concentrarsi e preferisce lavorare su uno schermo grande; se dovesse lavorare con altre persone andrebbe a ricercare spazi di coworking, ma dipende anche dal tipo di lavoro che deve svolgere, lei stessa era solita frequentare a Milano spazi di aggregazione durante il lavoro, come ad esempio bar, e si divertiva molto nel farlo perché aveva la possibilità di unire il lavoro alla socialità. Aggiunge anche che, come per molte cose in questo periodo, i costi inerenti alla prenotazione di spazi di lavoro è aumentato

significativamente, specialmente poi in una grande città come Milano, ad oggi alcuni uffici di coworking rappresentano dei luoghi di lavoro che pochi lavoratori possono permettersi.

Intervista N°6 - Lorenzo



Lorenzo ha 25 anni e lavora nell'ambito della consulenza; Nel suo lavoro non sente la mancanza di servizi particolari perché lavorando in un'azienda grande forniscono ai dipendenti tutto ciò di cui hanno bisogno. Ci spiega che la sua azienda è molto organizzata, organizza frequentemente periodi brevi di formazione e team building presso aziende esterne una o due volte l'anno. Inoltre, organizzano un evento chiamato "The Night" a Milano aperto a tutti i dipendenti per permettere loro uno svago

fuori dalla monotonia lavorativa. Gli piacerebbe molto trovare un modo per poter sfruttare i giorni per andare al mare anche perché sostiene che lavorativamente non ha grandi esigenze in termini sia spazio di lavoro che di attrezzature, basta che abbia il suo laptop ed è capace a lavorare ovunque. Per quanto riguarda le destinazioni di viaggio da molta importanza alla comodità mentre inerenti eventuali particolari richieste dipende molto da dove deve andare; Per esempio, se deve recarsi in montagna, non riuscirebbe a lavorare in quanto non potrebbe uscire tardi mentre se dovesse prenotare un viaggio di una settimana, come recentemente ha fatto a Londra, potrebbe nella giornata dedicarsi al lavoro e la sera o nei momenti vuoti uscire. Se dovesse viaggiare preferirebbe farlo con i suoi amici o con la sua ragazza, difficilmente viaggerebbe con persone che non conosce perché non si sentirebbe molto a suo agio. Questa, infatti, è una delle motivazioni per cui non si è mai approcciato da solo ad un viaggio, aggiunge poi che vorrebbe lavorare sulla cosa e che non la disdegnerebbe perché magari una breve esperienza di qualche giorno per provare potrebbe essere costruttiva e molto stimolante a livello personale e lavorativo.

Concludendo dichiara che nel caso di spostamenti cercherebbe di lavorare in spazi di coworking, bar o luoghi dove ci sono altre persone, così da poter conoscere e scambiare pareri ed opinioni anche al di fuori del lavoro.

Intervista N°7 - Daniele



L'ultimo intervistato è stato Daniele, 29 anni e vive a Firenze. Ricopre il ruolo di Product Manager presso una startup a Milano e lavora in modalità a distanza. Il suo lavoro lo porta a viaggiare ogni due o tre mesi. Prima del COVID, lavorava come libero professionista, aggiunge che solitamente le persone che lavorano come consulenti lavorano da sole e che probabilmente sarebbe arrivato comunque nel tempo a scegliere queste modalità. Lavorava principalmente in presenza e si trovava

a fare il pendolare in treno tra Bologna, Milano e Firenze, sostiene che fosse una situazione quasi normale per lui ma dopo i cambiamenti vissuti con il COVID non tornerebbe indietro poiché nel lavoro a distanza ha ritrovato molti vantaggi sia a livello personale che professionale. Si definisce un convinto sostenitore del lavoro da remoto in quanto oramai la tecnologia permette di abbattere le barriere, le persone devono solo adattarsi a questa modalità di lavoro. Nel suo team lasciano sempre aperte delle chat vocali utilizzando Discord al fine di promuovere una contaminazione e conoscersi meglio quando sono a distanza. Il lavoro remoto secondo lui infatti può essere complicato se sono presenti alcune persone che si trovano in remoto e altre in presenza. La sua azienda organizza frequentemente eventi di team building, anche una volta al mese, solamente il loro team è in remoto, mentre per gli altri team all'interno dell'azienda viene adottato un modello prevalentemente ibrido. Questi eventi sono opzionali, ma li piace partecipare al fine di potersi ritrovare con i colleghi degli altri reparti e quelli provenienti dal suo stesso team di lavoro. Gli piacerebbe molto viaggiare sfruttando i giorni a disposizione, ma presenta delle difficoltà, la sua compagna lavora in presenza e non vorrebbe lasciarla sola

per una o due settimane perché sarebbe pesante. Inoltre, i costi dei posti di lavoro per effettuare esperienze simili sono solitamente alti e gli stipendi non elevati. Si renderebbe disponibile a provare delle esperienze di viaggio gradualmente, suggerisce che magari inizierebbe con una settimana per vedere se effettivamente potrebbe piacergli. Per iniziare il viaggio aprirebbe innanzitutto Airbnb e Booking e subito dopo cercherebbe uno spazio di coworking per poter lavorare. In termini di località non sceglierebbe città, ma preferirebbe mete vicino al mare o in montagna, sostiene che nel suo caso la natura aiuta a staccare la testa, e che lo rilassa molto guardare il panorama leggendo un libro. Quando si sposta si muove seguendo le sensazioni, fa fatica a organizzare viaggi con altre persone anche perché si ritiene una persona improvvisata e preferirebbe trovare persone come lui per poter affrontare esperienze del genere. Si organizza per prenotare, il giorno prima o la settimana prima, le persone sono per lui il fattore più importante e conoscerle è ciò che li dà più energia; Sostiene inoltre che secondo lui il coworking è il modo migliore per uscire da questa situazione, perché diventi collega con persone che svolgono lavori diversi.

Inerente all'idea di spostarsi li piace molto l'idea di Creative Harbour e sarebbe disposto a spendere cifre giuste per le esperienze. Non ha preferenze particolari per le destinazioni, ma tende a evitare posti troppo mainstream.

Punti Salienti

Durante le interviste sono emersi alcuni punti in comune inerenti alle modalità lavorative a distanza, tra questi è emersa l'importanza in ambito lavorativo di servizi come le VPN al fine di garantire una maggiore sicurezza e privacy al lavoratore in quanto lavorando in luoghi diversi si potrebbe insorgere a problematiche e minacce online. Alcuni intervistati hanno condiviso una particolare sensazione di esclusione nei confronti di alcuni team presenti nella stessa azienda che si trovano in modalità fisica; I colleghi che riescono a lavorare in presenza riescono maggiormente nell'intento di creare solidi rapporti lavorativi e interpersonali, riescono ad organizzare eventi tra loro e a sviluppare una maggiore condivisione; Questa situazione porta a far venire meno l'inclusione aziendale, infatti capita che nella fase di organizzazione di questi eventi vengano esclusi coloro che non si

trovano a lavorare fisicamente in azienda portando le persone che si trovano in smart a sviluppare una sensazione di isolamento e una maggiore necessità di momenti di integrazione. Nel contesto lavorativo, specialmente nei primi periodi di insediamento, potrebbe risultare utile l'utilizzo di un Buddy, ovvero una figura all'interno dell'azienda, che sia un collega o un'altra figura professionale, che possa dare sostegno nell'inserimento della persona nella realtà aziendale, sia in termini lavorativi che professionali. Una delle principali difficoltà è proprio quella inerente all'entrata nei meccanismi aziendali e sociali delle aziende, le persone poi, specialmente nel periodo iniziale, hanno la necessità di sentirsi da subito accettate e ben accolte all'interno del team e non di sentirsi escluse. Alcune aziende adottano modelli ibridi o remoti e, all'occorrenza, una piccola sede fisica che viene utilizzata per eventi di team building o come luogo per la definizione di alcune dinamiche aziendali. Secondo gli intervistati questa rappresenta un punto di incontro tra quella che è la sfera lavorativa a distanza e quella in presenza poiché permette una maggiore connessione nei momenti cruciali e una facilitazione nella collaborazione, c'è da constatare

però che per poter attuare una modalità del genere c'è anche bisogno alla base di una forte connessione tra i lavoratori e di un'ottima sintonia all'interno dei team. Le connessioni secondo i lavoratori dovrebbero evolversi, c'è bisogno di un'evoluzione che permetta un maggiore livello di connessione e coinvolgimento tra le persone; Sostengono che la tecnologia attualmente rappresenta un punto focale nel panorama lavorativo e come tale dovrebbe puntare ad agevolare la comunicazione e la collaborazione, per farlo però si rende necessario un livello di connessione che sembri il più reale possibile. Anche in termini di organizzazione durante la giornata lavorativa sono venuti fuori diversi pensieri, in particolare è diffusa la problematica inerente alla scorretta divisione delle tempistiche delle task e al prolungamento delle tempistiche lavorative, l'utilizzo di servizi di monitoraggio del tempo potrebbero permettere risultati utili al fine di un miglioramento del tempo trascorso sui diversi software sulle varie task lavorative. Un elemento condiviso all'interno delle interviste è stato poi quello inerente agli impegni post lavorativi, secondo alcuni intervistati la consapevolezza di avere attività da svolgere o impegni a cui partecipare dopo lavoro permette

alla persona di sfruttare al meglio l'orario lavorativo a disposizione e di spingere per completare in tempi minori il lavoro. Durante il lavoro a distanza, molti intervistati hanno rappresentato la mancanza della componente umana come una sfida, la tecnologia secondo loro potrebbe essere utilizzata per ridurre la distanza digitale. Secondo i lavoratori, la possibilità di interagire con persone provenienti da diverse aree geografiche o contesti diversi permette di ottenere maggiori opportunità in termini lavorativi e umani, una maggiore inclusione di quelli che sono i diversi background lavorativi e le competenze permette di raggiungere soluzioni più innovative e complete, introduce inoltre un senso di stimolazione dettato dalla curiosità della figura lavorativa posta di fronte a noi. Oltre alle connessioni vengono sottolineati anche tool che potrebbero essere implementati al fine di una migliore condivisione. Considerando il numero sempre più crescente di servizi e programmi presenti si rendono necessari degli aggregatori che permettano un facile scambio di documenti e informazioni tra professionisti. Le interviste hanno anche evidenziato la presenza di diversi contratti per i lavoratori remoti, mentre il modello smart offre

la possibilità di lavorare ovunque con alcuni giorni in ufficio, il modello remote consente di lavorare esclusivamente da casa seguendo gli orari d'ufficio. È stata menzionata l'importanza della contaminazione all'interno del contesto lavorativo, nonostante le diverse responsabilità e compiti da svolgere, è riconosciuto un alto valore alla comunicazione e allo scambio di idee con i colleghi. Alcuni dei lavoratori utilizzano soluzioni per mantenersi attivi durante le lavorazioni come Discord, dove possono essere creati degli appositi canali vocali che permettono di favorire la creazione di un ambiente di lavoro più collaborativo e stimolante. L'impatto finanziario dettato dagli alti costi di affitto, specialmente nei grandi centri urbani, crea enormi disagi alle persone che vorrebbero intraprendere delle esperienze e dei viaggi; infatti, spesso le persone risultano impossibilitate nel farle o riescono a farle in occasioni di estremo vantaggio. Da alcuni intervistati sono poi emersi anche alcuni stratagemmi per provare a mettersi in gioco in maniera ricorrente senza sprofondare nella routine lavorativa, in particolare è importante per loro la creazione mentale di ricorrenze inerenti alle attività da svolgere, che siano un viaggio, degli eventi, o delle semplici

attività, in modo da mettere la persona su un piano maggiormente attivo. Infine, le persone danno molta importanza, nel caso specifico di viaggi ed esperienze, alla compagnia presente con loro, spesso per le persone la compagnia ricopre un ruolo centrale e determinante nello svolgimento dell'esperienza.

4.3 Personas

Dopo aver condotto un'approfondita ricerca utente attraverso le survey e interviste è stato possibile ricostruire delle personas utilizzando i risultati dello studio; Le personas rappresentano individui fittizi con bisogni, obiettivi e sfide uniche, forniscono un'opportunità preziosa per poter comprendere al meglio le esperienze e le aspettative degli utenti nel contesto lavorativo digitale. Ora, verranno esplorate in maniera dettagliata le figure di Francesca e Carlo, due persone che permettono di incarnare differenti prospettive e necessità all'interno dell'ambiente lavorativo.



Persona 1 - Carlo

Carlo è un ragazzo che ha deciso come molti altri giovani di intraprendere il suo percorso lavorativo a Milano; Vive in questa città oramai da circa due anni ed è single. Ha tre amici di lunga data che vivono nella sua stessa città che li permettono un po' di comfort e familiarità nella sua vita milanese. Carlo lavora come UX Designer e ha un contratto ibrido che gli consente di recarsi in sede due volte a settimana. Carlo ha a che fare con alcune difficoltà nella sua vita attualmente, la prima difficoltà deriva dal fatto che ha pochi momenti di socialità e svago infatti esce poco con amici e colleghi dopo l'orario di lavoro. La seconda è relativa al fatto che il suo lavoro non gli permette grandi momenti di scambio con colleghi spesso si ritrova a compiere task e a lavorare da solo. La terza invece è inerente ai giorni in cui non si reca in sede fisicamente, Carlo vorrebbe evitare di restare in casa tutto il giorno e vorrebbe trovare un modo per permettersi di svagarsi e conoscere nuove persone visto che la sua vita Milanese lo sta un po' opprimendo dal punto di vista sociale e lavorativo. Carlo si è posto anche alcuni obiettivi da rispettare al fine di migliorare quella che è la sua condizione attuale, come

primo obiettivo si è promesso di cercare di mettersi in gioco e di conoscere nuove persone, sia perché i suoi vecchi amici cominciano a esserci sempre meno sia per poter ampliare la sua rete di conoscenze. Come secondo obiettivo vorrebbe poter diminuire i momenti di solitudine a lavoro, mentre come ultimo obiettivo gli piacerebbe iniziare a spostarsi dalla città che crescendo sta diventando sempre più stressante e caotica per ricercare nuove esperienze e momenti di relax e pace.



Carlo

25 Anni, Milano

UX Designer, Ibrido

“

La creatività è vedere ciò che gli altri vedono e pensare ciò che gli altri non pensano.

”

Background

Carlo è un giovane ragazzo che come molti altri si è trasferito a Milano per iniziare a lavorare. Vive in città da 2 anni, è single ed ha tre amici di vecchia data che vivono come lui in città. Ha un contratto ibrido e si reca in sede 2 volte a settimana.

Goals

Conoscere nuove persone
Trovare momenti di condivisione a lavoro
Fuggire dalla città ogni tanto

Pain Points

Esce poco con amici e colleghi
Lavora sempre da solo
Non riesce a sfruttare i giorni in smart

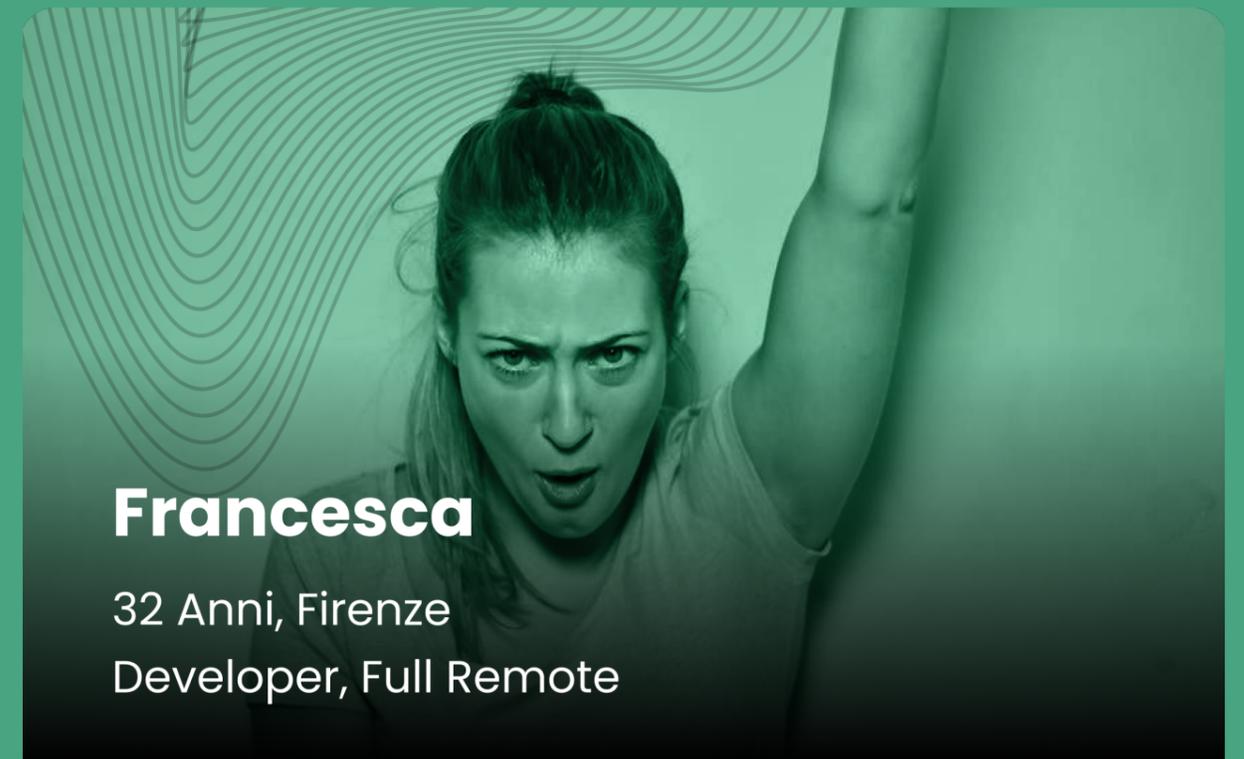
Personalità

Iniziativa
Socialità
Curiosità

Persona 2 - Francesca

Francesca è una giovane donna che ha iniziato la sua carriera lavorativa a Roma, tuttavia, dopo aver ottenuto un lavoro come sviluppatrice presso un'azienda del nord Italia ha preso la decisione di tornare a vivere nella sua città natale, Firenze, sfruttando la possibilità di lavorare in remoto. Francesca attualmente è fidanzata e convive con il suo ragazzo, anch'esso un lavora da remoto. Uno dei principali obiettivi di Francesca è quello di fare qualche viaggio e rompere la routine quotidiana. Essendo in grado di lavorare da qualsiasi luogo, ha il desiderio di esplorare nuove destinazioni e di vivere esperienze diverse sfruttando la sua flessibilità lavorativa. Tra gli altri obiettivi desidera rompere la monotonia e trovare più momenti di socialità anche perché non avendo colleghi nelle vicinanze si sente molto isolata e con pochi momenti di socialità a disposizione. Per ultimo invece vorrebbe trovare un modo per essere più produttiva a lavoro in quanto molto spesso non accorgendosi tende a prolungare le tempistiche per le varie task da compiere. Inerenti le difficoltà Francesca accusa un senso di esclusione da parte dei suoi colleghi che si trovano in presenza, si sente emarginata e non pienamente

coinvolta in alcune dinamiche e nelle interazioni sociali che avvengono durante la giornata lavorativa. Francesca, inoltre, dopo la giornata lavorativa esce raramente perché si sente svogliata, vorrebbe infatti trovare una nuova voglia di uscire. Come ultima problematica invece è quella inerente alla condivisione degli spazi casalinghi, condividendo la casa con il suo ragazzo, anch'esso in remoto, risulta difficile organizzare lo spazio per entrambi senza creare interferenze o momenti di discussione.



“

Codice è poesia per chi lo legge, musica per chi lo ascolta e arte per chi lo scrive.

”

Background

Francesca ha iniziato a lavorare a Roma da giovanissima. Ritorna a vivere a Firenze dopo che ha ottenuto un lavoro come Developer per un'azienda del nord a distanza, è fidanzata e convive con il suo ragazzo, anche lui remote worker.

Goals

Vorrebbe fare qualche viaggetto

Vorrebbe uscire dalla monotonia

Essere più produttiva a lavoro

Pain Points

Si sente esclusa dai colleghi in presenza

Pochi momenti di socialità post lavoro

Difficile condividere la casa per lavorare

Personalità

Iniziativa

Socialità

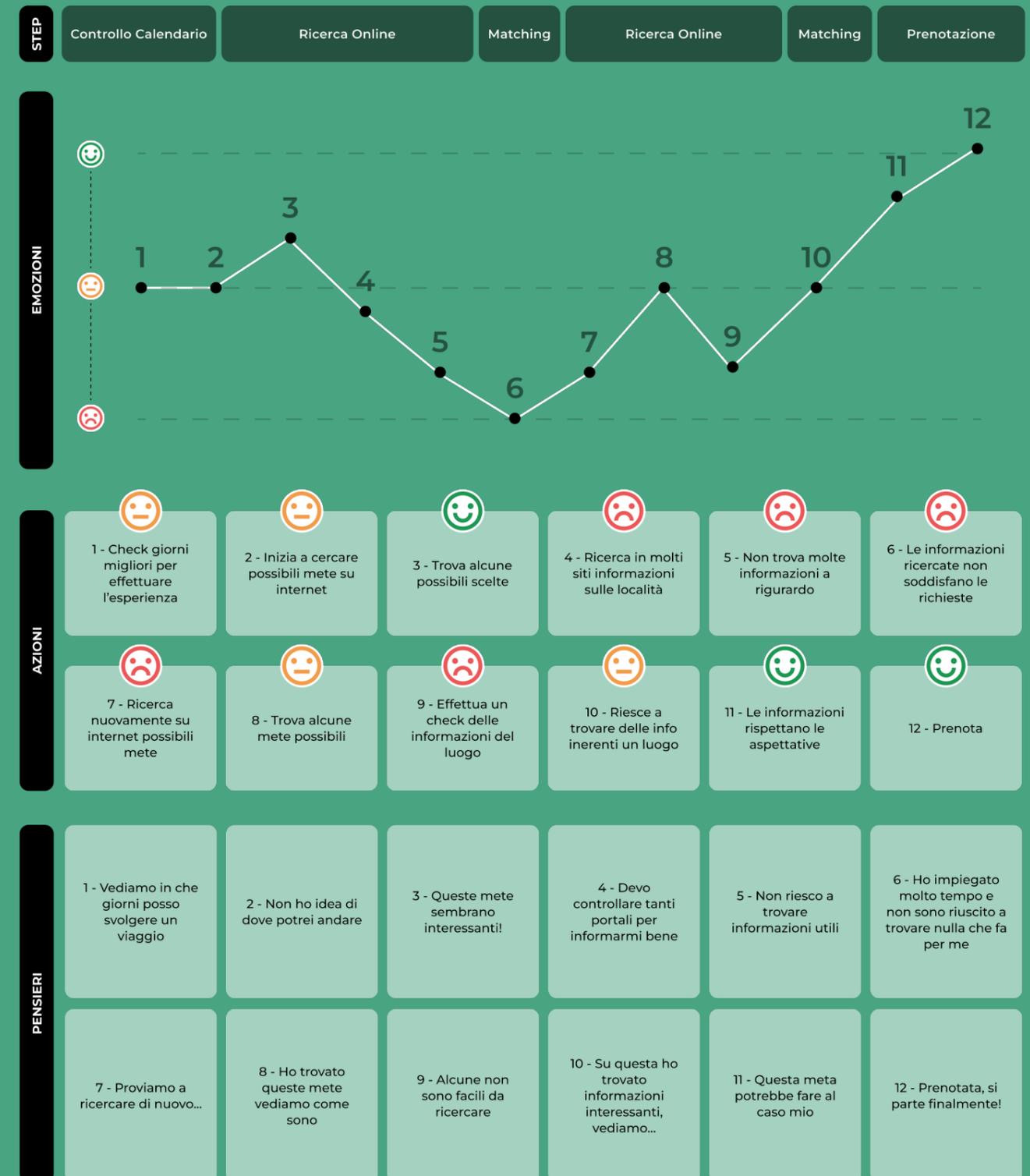
Curiosità

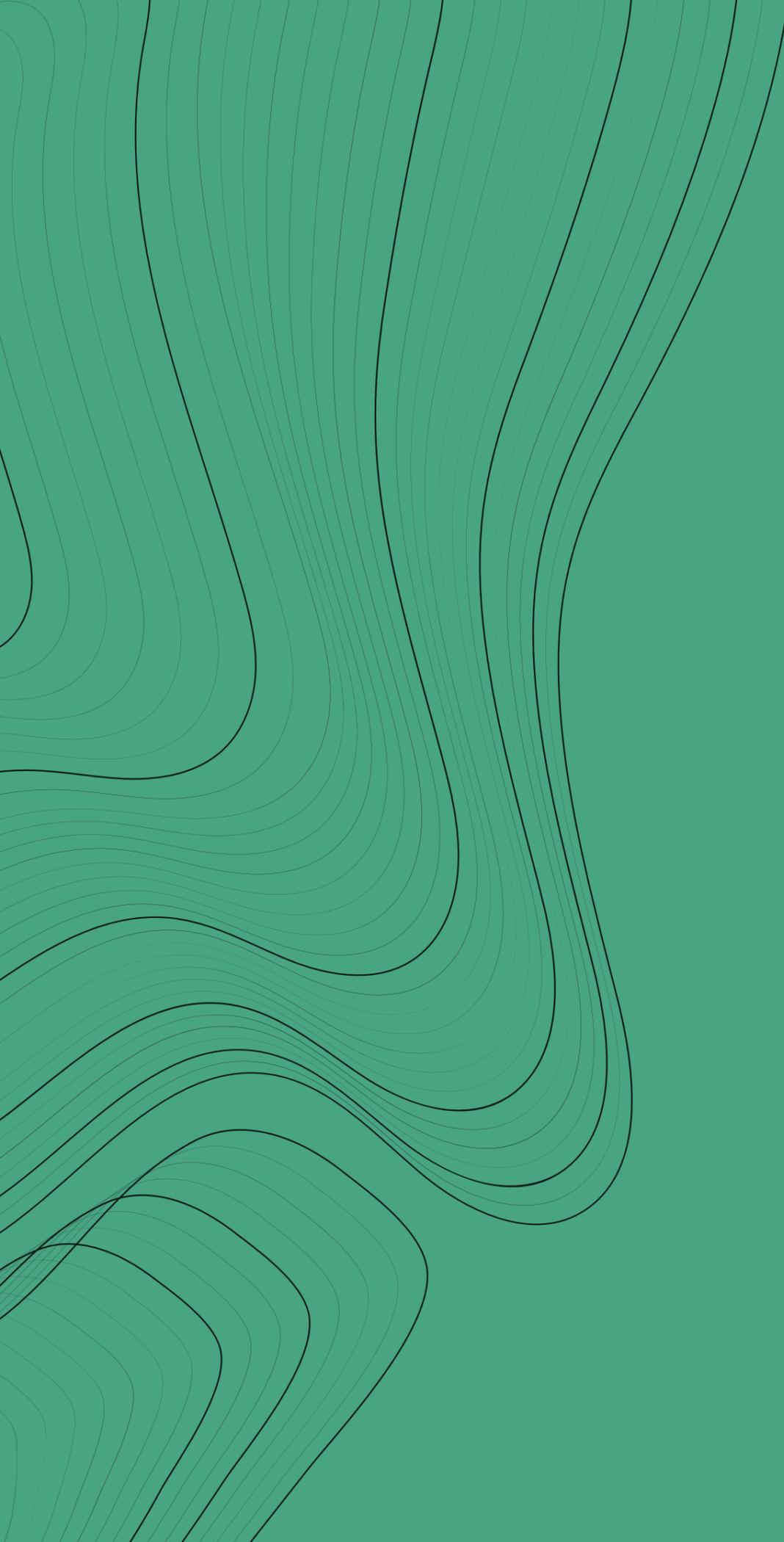
4.4 Journey Map AS IS

Approcciandosi al viaggio l'utente inizia la sua ricerca effettuando un controllo di quelli che sono sia i giorni in smart a disposizione, per poter avere un'idea delle date da ricercare, che degli impegni lavorativi inerenti consegne o eventi da rispettare. Dopodiché inizia a ricercare su internet possibili destinazioni utilizzando diversi portali e siti web di viaggi, visiona quelle che sono le ultime mode e le offerte inerenti agli spostamenti presenti su internet. Una volta individuate quelle che possono essere le ipotesi mete vengono controllati i prezzi e le varie caratteristiche presenti sul luogo, avviene una verifica da parte dell'utente per vedere se effettivamente le necessità e i comfort lavorativi rispettano quelle che sono le intenzioni della persona, e se in particolare può avvenire un match tra lui e il territorio. Procedo così andando a visionare tutte le info e le caratteristiche tramite un accurata ricerca, coinvolgendo molteplici siti che permettono all'utilizzatore di procedere con il processo di informazione. L'utente impiega un quantitativo di tempo considerevole prima di avere

un'idea chiara sui luoghi, in quanto le informazioni risultano difficili da reperire e disposte in maniera segmentata sul web. Spesso questa fase di ricerca culmina con un nulla di fatto in quanto l'utente alla fine si accorge che i luoghi da lui ricercati non soddisfano pienamente quelle che sono le sue aspettative perché vengono meno i servizi ritenuti importanti alla sua sfera lavorativa, servizi come una connessione stabile e la presenza di spazi di coworking. L'utente riparte così nuovamente dalla ricerca delle mete per compiere il suo viaggio, riparte dalla consultazione dei portali, dei siti web e delle ultime offerte presenti su internet riuscendo a individuare ulteriori papabili mete, procede poi nuovamente ad un check delle informazioni sui vari luoghi andando a consultare numerosi portali e siti informativi. Allafinedellasuaricercariesceadottenere una meta che permette di soddisfare le sue esigenze, nella ricerca è riuscito a trovare un borgo che permettesse una navigazione ad alta velocità e con la presenza di uffici comunali adibiti a spazi di coworking. L'utente è felice per il risultato ottenuto e decide di prenotare.

Prenotazione Esperienza





Analisi e Insight

05

Analisi e Insight

5.1 Insights

Il risultato della raccolta, dell'analisi e dell'interpretazione dei dati ottenuti durante la ricerca sugli utenti ha permesso di generare gli insight. Essi emergono come risultato delle informazioni raccolte e derivano dalla comprensione delle esigenze, dei desideri e dei comportamenti degli utenti. Gli insight risultavano fondamentali perché permettono di ottenere una base solida per creare soluzioni che possano andare incontro alle esigenze degli utenti in modo efficace ed efficiente. Gli insight che sono emersi durante la fase di ricerca sull'utente portano a tenere conto di diversi aspetti:

Insight 1 - Abitudini

Le persone risultano essere molto abitudinarie e tendono a rimanere chiuse all'interno della loro comfort zone, in particolare l'idea di uscire dalle routine rappresenta per loro un passo troppo grande da fare. C'è una tendenza a precludersi per via di diversi

fattori, tra questi troviamo la mancanza di tempo, risorse o semplicemente una preferenza per la familiarità e la routine. Le persone dentro di loro hanno un desiderio concreto di mettersi in gioco, affrontare nuove sfide e scoprire nuove realtà ma necessitano di un incentivo che possa farli sentire a loro agio e che possa permettere loro di compiere determinate esperienze.

Insight 2 - Abbandono

La solitudine e il senso di esclusione è una sensazione ricorrente tra alcuni lavoratori digitali e riguarda in particolare coloro che adoperano full time da remoto non risparmiando comunque le persone che si trovano a lavorare in ibrido. Questa sensazione scaturisce da diversi fattori solitamente, uno scorretto inserimento all'interno delle realtà aziendali, quindi un mancato supporto alla persona nei suoi primi periodi lavorativi sia da parte delle aziende che da parte dei dipendenti

piuttosto che da una scorretta gestione dei team che al loro interno possiedono lavoratori in presenza e lavoratori in remoto, questa convivenza tra le diverse modalità operative porta in alcuni casi a spaccature all'interno del team, a livello sociale non vi è uno scambio tra le parti, anzi, il più delle volte vengono innalzate frontiere che portano all'esclusione dei lavoratori a distanza; Le persone che soffrono queste situazioni sono volenterose a mettersi in gioco dal punto di vista sociale e necessitano di un miglioramento della loro condizione lavorativa.

Insight 3 - Spostamenti

I lavoratori digitali provano una sensazione di difficoltà e abbandono durante le fasi di prenotazione delle esperienze. Questa rappresenta un passaggio dove si rende necessario un match tra le ipotetiche necessità personali e lavorative del lavoratore e le opportunità offerte dal territorio; In

questa fase è difficile individuare con poco tempo a disposizione mete che possano fare al caso del lavoratore, sia perché si rende necessaria una minuziosa ricerca delle caratteristiche del luogo che sono difficilmente reperibili sul web, sia perché per prendere visione di tutte queste informazioni è utile la consultazione e il confronto di molteplici portali e siti web. Questa fase risulta complessa soprattutto per via del mancato supporto nella prenotazione delle esperienze, le persone sono lasciate sole con sé stesse a ricercare difficili abbinamenti che risulterebbero complicati anche per gli utenti giovani che tendenzialmente possiedono più dimestichezza in termini di ricerca informazioni, si possono immaginare quindi le difficoltà per gli utenti leggermente più datati.

Insight 4 - Ritrovi

È emersa l'importanza, secondo alcuni lavoratori, di fornire location di ritrovo

fisiche che possano permettere di prendere decisioni importanti in collaborazione con gli altri colleghi, in particolare durante alcune particolari fasi lavorative si rende necessario un maggiore coinvolgimento da parte dei componenti del team al fine di poter discutere su alcune importanti tematiche e prendere decisioni aziendali. La possibilità di sfruttare un ambiente fisico permette di creare collaborazione e di stimolare la condivisione di idee e di prospettive diverse. Tornano molto utili alle persone, inoltre, anche per il fatto che questi momenti potrebbero essere associati a momenti di svago oppure ad attività di team building, permettendo un miglioramento generale delle condizioni lavorative.

Insight 5 - Livello di Connessione

Il livello di connessione attuale deve garantire un servizio che possa essere il più reale possibile, questo perché nell'attuale era le interazioni virtuali sono diventate pane quotidiano, specialmente poi per le persone che lavorano in remoto e si trovano geograficamente distanti. Un livello di connessione più vicino alla realtà permette di abbattere le barriere innalzate di creare un ambiente in cui le persone possano sentirsi coinvolte e a proprio agio. Questo particolare punto

non deve andare obbligatoriamente in contrapposizione a quello precedente, in particolare a quello dove viene esplicitata la necessità di un ritorno, almeno per la parte decisionale e per gli eventi, al ritrovo fisico, ma bensì potrebbero essere sviluppate soluzioni che permettano sia dei momenti digitali con maggiore senso di connessione che dei ritrovi fisici ricorrenti per costruire un'identità lavorativa ancora più forte e solida.

Insight 6 - Impegni

Gli impegni post lavorativi influiscono positivamente sulla sfera produttiva, più specificatamente le persone quando hanno degli impegni dopo l'orario lavorativo trovano una spinta che li permette di concentrarsi maggiormente sulle attività da svolgere al fine di potersi organizzare in maniera ottimale e garantirsi del tempo libero per dedicarsi a passioni e interessi personali. La presenza di impegni crea nelle persone una sorta di deadline immaginaria che le porta a una maggiore focalizzazione e organizzazione. Inoltre, oltre all'importanza offerta in ambito lavorativo e professionale sono innumerevoli i benefici che una persona può incontrare nello svolgimento di attività post lavorative,

permettono infatti di trovare un giusto equilibrio tra le attività e i momenti di svago personale e garantiscono una riduzione dello stress e un aumento del benessere e della salute mentale.

Insight 7 - Componente Umana

L'importanza della componente umana risulta essere uno dei punti più significativi e cruciali, questo insight rappresenta infatti una vera e propria pietra miliare per il miglioramento della vita dei lavoratori a distanza; è innegabile, infatti, quanto possa essere necessaria e influente la creazione di interazioni, scambi di idee, supporto, momenti di svago e momenti di socialità, soprattutto in un'ottica di creazione di benessere. Questo aspetto si pone alla base degli insight precedentemente elencati in quanto permette beneficio alla sfera personale e lavorativa della persona.

Insight 8 - Libertà

La modalità ibrida consente minori libertà, sia in termini di vincoli imposti dalle aziende che di luoghi dove lavorare, un esempio sono i giorni in cui i lavoratori settimanalmente devono presentarsi in sede oppure il fatto che è consigliato risiedere in luoghi che

permettano un facile raggiungimento del posto di lavoro. Questa modalità inoltre mantiene un legame forte con quelli che sono i grandi centri urbani, e di conseguenza con le grandi realtà in quanto è una modalità che per la maggior parte dei casi viene adoperata in aziende grandi e consolidate.

Insight 9 - Costi

Gli alti costi della vita nelle grandi città non permettono alle persone di spostarsi, di viaggiare e di partecipare liberamente agli eventi. Le spese che spesso affrontano i lavoratori sono ingenti, dal costo della vita, che nelle grandi città è elevato, ai costi di affitto, che negli ultimi anni hanno raggiunto vette altissime, questi fattori non permettono una grande disponibilità di fondi, soprattutto in relazione agli stipendi, facendo venire meno quelle che potrebbero essere attività utili in termini ludici, sociali e personali.

Insight 10 - Organizzazione

Come ultimo aspetto è emersa la diffusa difficoltà ad organizzarsi con le persone in occasioni come quelle inerenti al viaggio. Sono presenti difficoltà sia per via delle richieste che le persone possono

avere in termini di attività e alloggi che per le paure inerenti al fatto di prenotare con persone che non sono parte della cerchia di conoscenze. Nelle persone è presente, inoltre, un'associazione inconscia delle esperienze, come i viaggi, con una sfera ristretta dove risiedono amici, parenti, conoscenti e conviventi, se queste figure però vengono meno le persone si trovano in difficoltà anche se volentieri di mettersi in gioco.

5.2 Sfide & Opportunità

Il contesto lavorativo a distanza ha dimostrato di essere una grande sfida in termini sociali ed esecutivi; A differenza del periodo iniziale, dove magari alcuni aspetti potevano essere tralasciati per via di un'urgenza relativa alla situazione pandemica, oggi si rende importante affrontare alcune sfide che possano permettere un ulteriore adattamento delle modalità lavorative attuali alle necessità dei lavoratori. In particolare, sono emerse in maniera graduale nel tempo problematiche che inizialmente non potevano essere previste e che oggi giorno meritano tutta l'attenzione del caso ai fini di un futuro miglioramento.

Dopo l'analisi condotta sul contesto lavorativo e dopo la successiva fase di analisi degli utenti coinvolti attraverso l'utilizzo di survey e di interviste sono stati elaborati gli insight in rappresentanza delle aree di intervento su cui andare ad intervenire. Gli insight hanno consentito di individuare le principali problematiche presenti nell'ambito lavorativo e di iniziare una fase di ricerca che permettesse di capire ulteriormente quali potevano essere le sfide e gli sviluppi progettuali. In termini di sfide, in un progetto come questo, si rende necessaria un'accurata analisi di quelli che potrebbero essere sia le difficoltà in termini concettuali che le possibilità. È stato possibile osservare nel capitolo precedente come nelle persone sia presente una difficoltà inerente l'uscita da alcune dinamiche che fanno parte della sfera abitudinaria che non permettono una piena libertà in termini di nuovi sviluppi e di creazione di benessere. In questa particolare situazione si rende necessaria una separazione tra le attività che da sempre fanno parte della persona e la persona stessa e la conseguente sostituzione di esse con attività che possano promuovere elementi di novità e di beneficio. Non è semplice indurre nelle persone un senso di cambiamento però sicuramente un passo è stato fatto,

in loro già è presente una consapevolezza che con le attuali modalità lavorative si devono rendere necessarie ora più che mai nuove attività e nuovi benefici da portare alla sfera sociale e personale. Quest'ultimo dato in particolare era proprio emerso dalla ricerca, in particolare era emersa l'importanza del mantenimento di uno stile di vita attivo e degli impegni post lavorativi al fine una maggiore concentrazione e una maggiore operatività sul campo. Le opportunità che nascono a riguardo sono diverse, in particolare cercano di offrire alle persone la possibilità di entrare in abitudini mutevoli che permettano loro benefici attivi. Inerente a ciò la ricerca sull'utente ha permesso di capire quelle che sono le necessità dei lavoratori in termini generali, si rende però necessaria la creazione di abitudini che possano includere viaggi, incontri e attività relazionali che possano cucirsi su misura sull'utente, l'utente infatti dovrà essere sempre al primo posto. Proseguendo verso l'ambito della solitudine, le persone durante i primi inserimenti nelle aziende e nei particolari processi di prenotazione dei viaggi lavorativi sentono una strana sensazione di abbandono, questa sensazione deriva dalla difficoltà che alcune persone riscontrano nell'adattamento iniziale

nelle realtà aziendali e nella fase di esplorazione delle mete di viaggio in smart working. Si rende necessario affrontare alcune sfide, innanzitutto come poter permettere alle persone una maggiore condizione di tranquillità in questi particolari momenti e come evitare di lasciarle in processi complicati a adoperare da sole. È importante capire che questa sensazione può andare a ripercuotersi su quelle che sono le dinamiche lavorative permettendo una minore produttività e una minore inclusione all'interno dell'azienda, proprio inerente quest'ultimo aspetto si rende necessaria una maggiore inclusione e uno studio su come poi questi fattori possano effettivamente essere inclusi in questi contesti. Le possibilità inerenti queste tematiche riguardano principalmente l'inserimento di supporto nelle varie fasi, supporto che potrebbe agire sia in maniera fisica come nel caso dell'inserimento lavorativo che in maniera digitale come invece nel caso della prenotazione delle esperienze; Il supporto potrebbe fare riferimento a dei tool creati ad hoc per le varie fasi oppure contare sull'associazione di persone competenti che permettano un miglior risultato. Proseguendo era emersa la necessità di evitare un totale abbandono delle

componentistiche umane sia in termini di rapporti, che di dialogo, piuttosto che discussioni e svago. Questa necessità va in contrapposizione ai modelli che prevedono un progressivo abbandono delle modalità lavorative classiche, supporta invece un maggior coinvolgimento personale in determinati aspetti che potrebbero portare considerevoli benefici ai lavoratori. In particolare, non è richiesto dalle persone un ritorno alle vecchie modalità operativa ma bensì una presa di posizione inerente alla tematica. Le sfide che si vengono a formare sono molteplici, dal capire su quali particolari attività aziendali intervenire e in che modo farlo. Si rende necessario inoltre capire anche in termini di spazi cosa viene maggiormente ricercato dalle persone e, in termini di tempistiche, ogni quanto svolgere ritrovi fisici. Come le sfide da affrontare, che risultano essere sostanziose, sono presenti anche delle opportunità da sfruttare al fine di un miglioramento, in particolare potrebbero essere messe in relazione queste mancanze con le attività che vorrebbero svolgere i lavoratori, quindi fornire la possibilità di andare ad unire attività lavorative in presenza con momenti di svago e socialità. Gli effetti permetterebbero di ripercuotersi

non solo in termini di una maggiore produttività lavorativa ma anche in termini di un maggiore benessere e una maggiore coesione tra dipendenti. Inerente alle connessioni era emersa la difficoltà da parte delle persone nel raggiungere elevati standard di produttività, ricollegandoci al punto precedente è stato possibile notare quelli che potrebbero essere i benefici inerenti a un maggior coinvolgimento delle attività collettive in presenza, che però, non possono andare a sostituire totalmente quelle che sono state le implementazioni digitali di questo periodo per far fronte ad un ritorno al passato. Si rende quindi necessario il superamento di alcune sfide inerenti come poter offrire una maggiore connessione nei momenti a distanza, che tipo di tecnologie si potrebbero sfruttare attualmente e in quali momenti si potrebbero introdurre. Inoltre, effettuando un collegamento diretto con la ricerca si può osservare che in merito ad una scorretta convivenza tra i membri dei team, in particolare quelli dove sono presenti sia persone in smart che lavoratori in presenza, si può incorrere in problematiche come l'esclusione dai team e una mancata fiducia e confidenza. Inerente questa tematica è importante sottolineare l'importanza attuale delle connessioni,

una connessione che permette di avere un contatto il più simile possibile alla realtà consentirebbe diversi benefici in ambito lavorativo. Le opportunità riguardano ipoteticamente le tecnologie sviluppate nell'ultimo decennio, è il caso della VR, dell'AR oppure il più recente metaverso. Queste, fuse in un contesto d'applicazione lavorativo potrebbero permettere una migliore comunicazione e connessione tra le parti interessate e la nascita di ulteriori nuovi scenari. Nella tematica viaggi c'è da contrarsi con le ingenti spese che provengono dal caro vita delle grandi città e dai costi di affitto che sono altissimi; Questi fattori vanno ad incidere in maniera considerevole su quelli che possono essere dei momenti di fondamentale necessità nella vita di un lavoratore in quanto un viaggio o un'esperienza rappresentano momenti di svago necessari e utili dopo intensi periodi di stress psicologico. In relazione alle problematiche inerenti ai fondi economici a disposizione dei lavoratori si rendono necessari ulteriori approfondimenti inerenti alla possibilità di un maggior supporto da parte delle aziende a fronte anche di un riconoscimento di beneficio, a come poter rientrare dalle spese come l'affitto anche nei momenti dove non si è a casa e a come potrebbero tornare

utili delle soluzioni low cost presenti sul mercato. Le opportunità per permettere la risoluzione di questa problematica riguardano lo sfruttamento delle nuove pratiche di inserimento affitto, e la creazione di una rete dove queste persone, aventi le stesse problematiche, possano interagire tra loro al fine di generare degli scambi di locazione per periodi limitati. Quello che si verrebbe a creare permetterebbe una maggiore inclusività e la donazione di beneficio non solo ai lavoratori agiati ma anche a coloro che stanno pagando i primi periodi lavorativi a bassa remunerazione.

5.3 Stakeholders

In questo paragrafo sono stati esplorati gli ipotetici stakeholder da coinvolgere a livello progettuale, sia in termini di valore aggiunto da donare al progetto che in termini di vantaggi per coloro che potranno essere coinvolti. L'analisi delle opportunità ha permesso di tracciare idee e strade utili per intervenire direttamente sulle problematiche della vita lavorativa; Si rende necessario però capire in maniera più profonda che ruoli e quali stakeholder potrebbero essere inclusi all'interno del progetto. Nell'analisi sono emerse diverse necessità, tra queste, citandone alcune, troviamo l'importanza della componente umana, delle attività post lavorative e del supporto da parte delle aziende. In un contesto come quello in cui si sta sviluppando questo progetto, ovvero il lavoro a distanza e la possibilità di viaggiare compiendo esperienze, diventa necessario integrare alcune figure all'interno del progetto. Le aziende rappresentano un fattore molto importante nello svolgimento di questo progetto perché sono principalmente loro a gestire i lavoratori

e le attività. Oltre a questo, si occupano direttamente di quelle che sono particolari fasi, come per esempio la fase di inserimento iniziale, la formazione, e la corretta convivenza con le modalità operative attuali. Le aziende potrebbero implementare nelle loro logiche alcuni accorgimenti che, come abbiamo visto nei paragrafi precedenti, potrebbero permettere una migliore condizione lavorativa tra e nei dipendenti. Nell'ottica di una possibile inclusione a livello progettuale si renderebbe necessario un processo di informazione volto a far conoscere alle aziende la situazione attuale, in particolare quella che i loro dipendenti vivono, al fine di creare una nuova consapevolezza e porre solide basi per un futuro migliore. Nell'atto pratico si potrebbe pensare ad una collaborazione con le aziende al fine di organizzare dei momenti di scambio in presenza, momenti cadenzati temporalmente che possano permettere a queste persone di svagarsi, conoscersi e mettersi in gioco. L'idea, quindi, è quella di offrire delle esperienze a contrasto delle sempre più ingenti problematiche provenienti dalla sfera lavorativa a distanza, fornire la possibilità ai lavoratori di svolgere viaggi e relazionarsi con professionisti. Prima sono stati citati solo alcuni dei principali benefici che si potrebbero ottenere,

espandendo la visione sulla tematica si notano maggiori risultati, tra questi ad esempio troviamo una risoluzione dei conflitti presenti nei team misti, quelli con persone a distanza e persone in presenza, attraverso un ritrovo cadenzato si permetterebbe loro di conoscersi in maniera migliore e fidarsi l'uno dell'altro. Permetterebbe inoltre la risoluzione della mancanza di attività post lavorative che non permettono alle persone di avere momenti di sfogo e che risulterebbero necessari ai fini di una migliore situazione psicofisica della persona. In termini di possibilità le aziende potrebbero svolgere un ruolo fondamentale in quanto potrebbero essere messi a disposizione per coloro che lo necessitano delle convenzioni per lo svolgimento delle esperienze. In ottica sempre di svolgimento delle esperienze e dei viaggi si aprono diverse vie inerenti ai possibili attori da coinvolgere a livello progettuale, per esempio potrebbero essere inclusi tutti una serie di enti al fine di migliorare l'esperienza ed aumentare l'offerta. Più specificatamente si potrebbe dare la possibilità a enti come, comuni, regioni e province di offrirsi in cambio di una maggiore visibilità e beneficio sul territorio. Si renderebbe molto importante questa inclusione perché

permetterebbe di fornire un aiuto concreto anche alle piccole realtà e anche perché così facendo si potrebbe promuovere un turismo sostenibile mobilitando una categoria bisognosa di lavoratori come quella che opera in agile. Le possibili soluzioni non si fermano solamente in ottica di esperienze fuori campo ma bensì anche durante i giorni lavorativi in quanto si potrebbe intervenire proponendo una maggiore connessione tra le persone durante il lavoro. Potrebbero essere sviluppate e cercate nuove tecnologie in grado di ridurre l'attuale gap relazionale nella modalità a distanza, offrendo la possibilità di svolgere il lavoro agile direttamente in spazi di coworking che potrebbero anche essere disponibili per collaborazioni ed eventi.

5.4 Experience to be - Ideal Journey Map

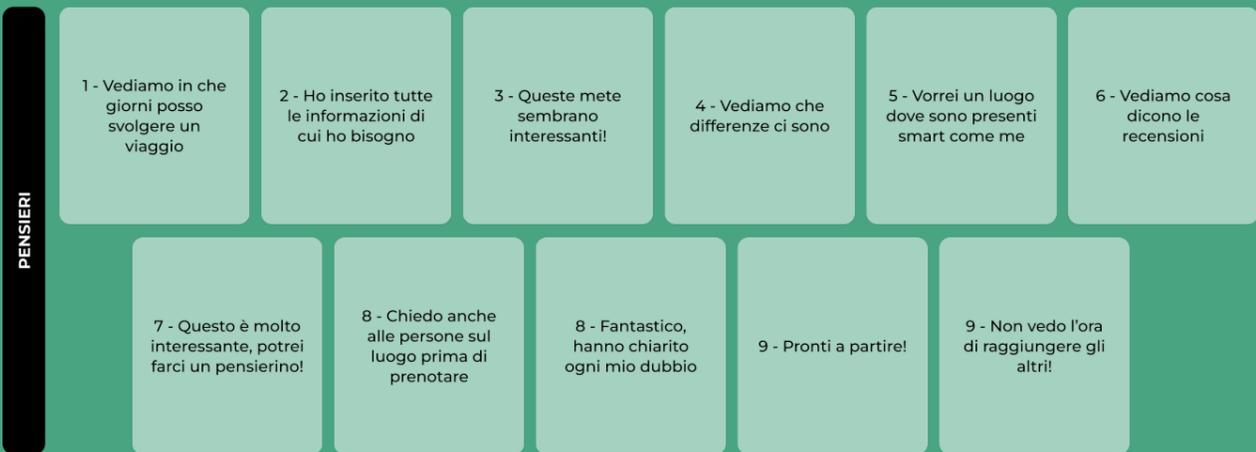
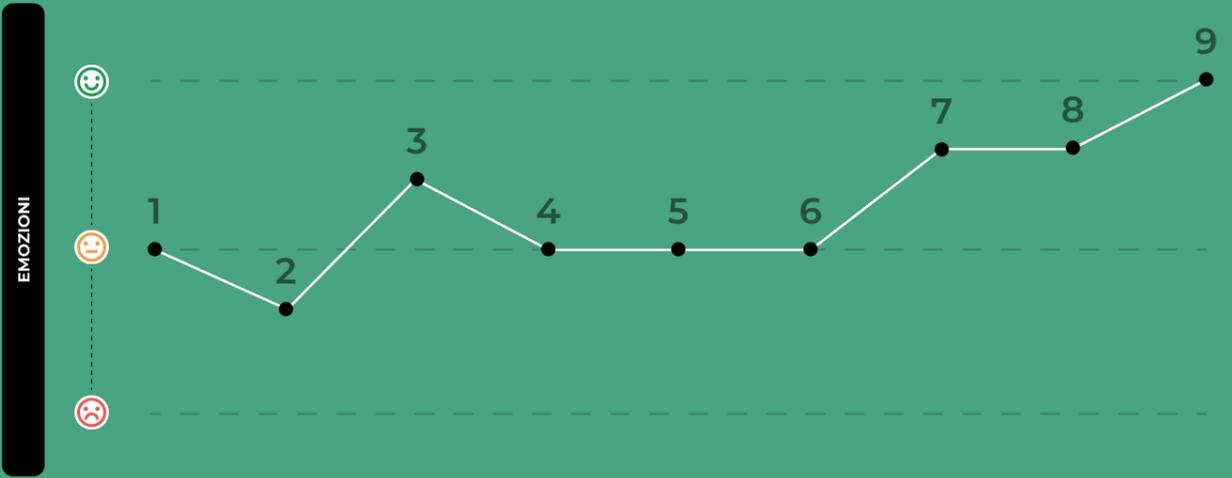
Dopo l'accurata fase di analisi si rende importante capire l'impatto delle ipotetiche implementazioni relative il processo di creazione di esperienze come quello del viaggio. È stato esplorato all'inizio del capitolo la User journey allo stato attuale e sono state analizzate le problematiche che

contraddistinguevano l'esperienza. Ora si rende necessaria la creazione, in base a quelle che sono risultate le opportunità, di una nuova journey che possa tenere conto di tutte le aree di intervento al fine di creare un processo semplice, funzionale ed inclusivo. L'utente inizia sempre con la visione di quelli che sono i giorni a disposizione per fare l'esperienza, in particolare una volta controllati procede nella ricerca inerente i giorni a lui più convenienti. La fase successiva si incentra invece sull'inserimento da parte dell'utente di quelli che sono i suoi interessi, le necessità e le caratteristiche da riscontrare nei vari luoghi, sia in termini lavorativi che personali. Questa fase si rende importante perché permette di creare un'associazione diretta tra la persona e il luogo da visitare permettendo il raggiungimento di un beneficio personale, inoltre a differenza dei servizi presenti sul mercato viene messo l'utente al centro del processo permettendo quindi di adattare l'offerta in base alle necessità. Proseguendo, una volta personalizzata la ricerca, l'utente riuscirà a ottenere risultati che possono soddisfare le sue richieste. Avrà poi la possibilità di approfondire ulteriormente e verificare personalmente le peculiarità di ogni luogo. Sarà possibile confrontare

direttamente le destinazioni mostrate per evidenziare eventuali differenze nei punti di maggior interesse, in modo da fare una scelta più accurata. A differenza dei servizi già presenti sul mercato che lasciano l'utilizzatore completamente in autonomia sarà possibile richiedere aiuto ai tutor presenti sulla zona in modo tale da avere maggiori chiarimenti e raggiungere una decisione analizzando una sfera informativa più ampia. La visione dei risultati appena descritta svolge un ruolo cruciale in termini di flusso di prenotazione in quanto è il risultato diretto di quelli che sono gli interessi, le passioni e le attività che l'utente vuole riscontrare, ma non solo; infatti, l'utente avrà modo di controllare dove si trovano le persone con richieste simili alle sue e i feedback che essi hanno riportato al termine dell'esperienza. Una volta presa visione delle informazioni generate dalla ricerca l'utente avrà così modo di procedere per prenotare la sua esperienza. Le differenze sostanziali riscontrate tra le due journey si ritrovano principalmente nella fase ricerca delle mete, in particolare nella situazione attuale era emersa una ricerca confusionaria e segmentata che richiedeva un grande quantitativo di tempo prima di raggiungere un'informazione tale da prenotare. Il

rischio, nella precedente journey era quello inerente alla prenotazione di esperienze che non portavano nulla alle persone in termini di benefici. In questo modo l'utente ha la possibilità di ritrovare tutte le sue comodità senza scendere a compromessi e di essere messo in una condizione ottimale per effettuare l'esperienza. Proseguendo con i cambiamenti, era risultato sia nella vecchia Journey che nella ricerca utente un senso di abbandono da parte dei lavoratori, in particolare la possibilità di offrire loro un punto di contatto umano durante una così delicata fase permette loro di fidarsi maggiormente dell'esperienza e di poter essere supportati durante lo svolgimento di essa.

Prenotazione Esperienza

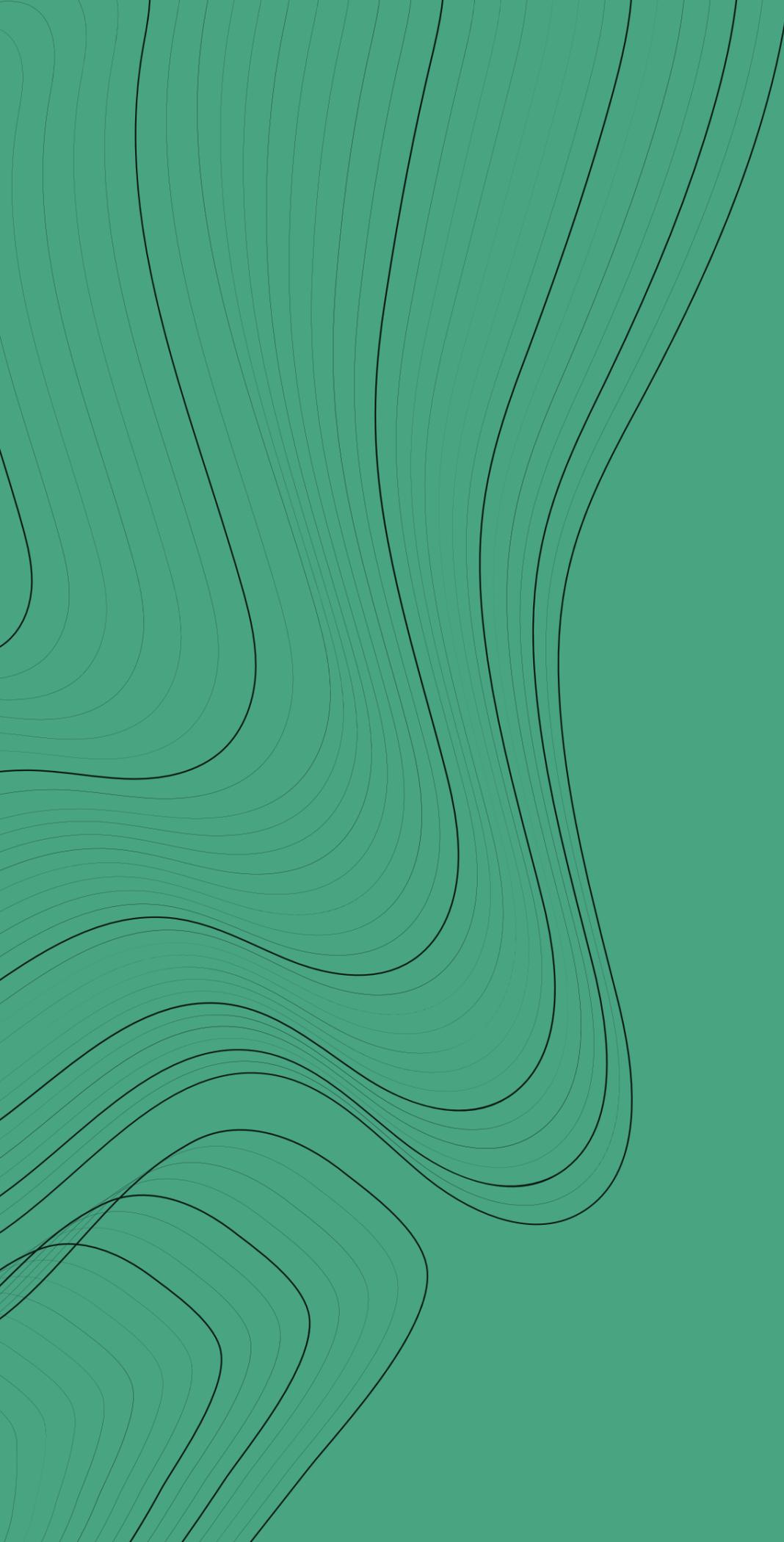


Lineare

Semplice

Inclusiva

Affidabile



Progetto

06

Progetto

6.1 Concept

Nei capitoli precedenti è stato possibile osservare cosa avviene all' interno del contesto lavorativo a distanza, in particolare sono state ripercorse le tappe che hanno contraddistinto l'affermazione di questa metodologia e le problematiche sorte in seguito alla sua applicazione. È risultato evidente, come il lavoro agile fosse già presente sul mercato antecedentemente il periodo pandemico anche se non era una modalità diffusa, come lo è nei giorni odierni, ma una possibilità operativa per le realtà che decidevano di applicarla. Infatti, la sua affermazione su scena mondiale è avvenuta proprio grazie al Covid, dimostrandosi sin da subito una risposta forte ad un periodo che aveva portato timori e distanziamento sociale, condizionando per ovvie ragioni anche la sfera lavorativa. Per questo motivo, è stato necessario implementare una soluzione che permettesse alle persone di continuare ad esercitare le proprie professioni in totale sicurezza, permettendo loro di

lavorare da casa in maniera efficiente e produttiva. Lo smart working, si è presentato come una vera e propria rivoluzione riuscendo a riscuotere molti consensi, sia da parte delle aziende che da parte dei lavoratori dati i benefici evidenti sin da subito. Tramite questa modalità, le aziende hanno avuto la possibilità di rientrare dalle ingenti perdite di denaro della pandemia attraverso un risparmio inerente alla gestione degli spazi aziendali. Allo stesso tempo i lavoratori hanno avuto la possibilità di godere di maggiori libertà lavorative stabilendo una migliore convivenza con la loro vita privata. Questo ha generato un cambiamento significativo, rispetto a quei fatidici giorni interessati dalla pandemia. In particolare, sono emerse problematiche che non potevano essere previste a lungo termine come la riduzione dei rapporti interpersonali, la tendenza a vivere una vita sedentaria e la diminuzione dell'attenzione e della produttività lavorativa.

La nascita di queste problematiche è stata attribuita al fatto che tra i due periodi, ovvero quello pandemico iniziale e quello attuale, erano presenti molte differenze. Infatti, l'attuazione di tale modalità in un periodo dove non si poteva uscire e avere rapporti con le persone se non in videochiamata, aveva ripercussioni limitate sulla sfera personale in quanto già il periodo storico portava numerose complicazioni non permettendo una visione oggettiva delle possibili conseguenze inerenti allo smart. Invece, la fase di transizione, nonché il periodo tra la fase pandemica e quella attuale, ha permesso di avere una prima visione sulle problematiche emergenti. Il ritorno alla vita "normale" ha permesso alle persone di riscoprire i propri interessi, le attività, l'importanza delle relazioni sociali e molti altri aspetti facendo cadere qualche perplessità sulla sfera lavorativa. In particolare, si è avvertita la necessità di mutare insieme alla situazione vissuta, attraverso un riadattamento

alle esigenze che stavano tornando e alle nuove che si stavano formando. Oggi lo smart working rappresenta ancora una grande opportunità, ma necessita di ulteriori accorgimenti che possano andare a risolvere le problematiche occorse e mettere i lavoratori nella migliore condizione possibile, sia in termini lavorativi che psicofisici. Attraverso la ricerca condotta nei paragrafi precedenti, è stata compresa la necessità di adattare la modalità smart alle esigenze attuali dei lavoratori, consentendo loro di avere la possibilità di uscire da condizioni lavorative precarie attraverso un progressivo ritorno alla normalità. In particolare, le problematiche maggiormente riscontrate sono state: la riduzione dei rapporti personali, il mancato equilibrio tra lavoro e vita privata, la mancanza di confidenza, la difficoltà inerente all'inserimento aziendale e in aggiunta tutte le altre già citate precedentemente. Dopo un'attenta fase di ricerca e analisi sono state individuate possibili soluzioni

che concedessero a queste persone una migliore vita lavorativa e privata, tra i risultati emersi era presente la possibilità di creare delle esperienze sia fisiche che virtuali che permettessero a queste persone di mettersi in gioco e risolvere le loro problematiche. In particolare, è risultato interessante fornire la possibilità di creare delle logiche turistiche che siano in grado di tenere conto delle esigenze dei lavoratori permettendo loro di viaggiare, di conoscere e di riscoprirsi. Dalla ricerca è emerso, che attualmente esistono già delle realtà che si stanno interessando a questo aspetto, purtroppo però i servizi presenti in rete non sono in grado di tenere conto di tutte le richieste provenienti dai lavoratori, essendo molteplici e diverse in base ad ogni persona. Infatti, è presente tutt'oggi la tendenza a creare un'offerta uniformata, non consentendo però di soddisfare in maniera ottimale le esigenze delle singole persone. Sulla base di ciò, è importante considerare anche, che questi servizi si limitano ad offrire solo informazioni relative alla prenotazione del viaggio, tralasciando il flusso di qualsiasi tipo di esperienza, sia relativa alla scelta dell'alloggio che le attività da svolgere. Il progetto in questione riparte proprio dalla fase successiva alla prenotazione, con l'intento di creare un'esperienza a

360 gradi, che possa permettere alle persone di gestire ogni fase e attività del viaggio, dalla prenotazione, alle attività, alla fase lavorativa sino alla conoscenza del luogo e delle persone. Con questo intento, sono state svolte le ricerche sull'utente per poter comprendere come sviluppare un servizio che si potesse adattare alle loro esigenze tenendo conto dei loro bisogni, timori e necessità. In particolare, cercando di valorizzare momenti di socialità, di scambio, di coesione tra le persone all'interno dei gruppi di lavoro e anche implementando una maggiore presenza da parte delle aziende nel supporto del lavoratore considerando anche l'inclusione delle logiche turistiche per consentire di uscire dalla propria comfort zone. Il risultato di tutta questa ricerca è Awaay, un servizio creato ad hoc per i lavoratori a distanza, che permette loro di cucire su misura l'esperienza e proporsi come soluzione alternativa alle problematiche relative al lavoro agile. Awaay è una app che nasce con l'obiettivo di permettere ai lavoratori digitali di sfruttare i giorni smart a disposizione, al fine di creare relazioni forti, effettuando esperienze, conoscendo e ritrovando un benessere che oramai da qualche anno viene messo da parte.

Awaay non si vuole identificare con un'offerta standardizzata ma vuole andare incontro alle esigenze delle singole persone; infatti, per poter accontentare le molteplici richieste sia in termini di spazi lavorativi che di servizi presenti, propone la possibilità di impostare dei filtri personalizzati permettendo di identificare in maniera accurata le esperienze che più si addicono al lavoratore. In particolare, nella fase di impostazione dei filtri l'utente ha la possibilità di selezionare alcune scelte in merito alle date in cui vuole effettuare il viaggio, il budget a disposizione, la tipologia di alloggio ricercata, le caratteristiche da riscontrare nel luogo, le caratteristiche da ricercare negli spazi lavorativi e le tipologie di attività presenti sulla zona. Il risultato dell'impostazione dei filtri permette di creare un'esperienza personalizzata fornendo all'utente mete idonee alle sue necessità. Le quali, una volta generate possono essere visionate e confrontate, nella pagina luogo, la quale consente di scoprire le informazioni generali, le caratteristiche del luogo, le informazioni più accurate inerenti alle attività, gli alloggi e le recensioni dei lavoratori che hanno svolto un'esperienza in quel luogo e anche i principali contenuti social

provenienti dalla zona. La supervisione di queste categorie permette in maniera semplice ed efficace di informare l'utente sulla meta ricercata e di metterlo nella condizione migliore per decidere se effettuare la prenotazione o meno. Dopo la supervisione delle informazioni provenienti dal luogo, è possibile prenotare l'esperienza sia in termini di pernottamento che in termini di attività da svolgere. In particolare, direttamente dalla pagina luogo è possibile prenotare anche le attività e le visite presenti sul luogo, le quali potranno essere svolte insieme agli altri lavoratori o in autonomia. La possibilità di svolgere le attività all'interno di un gruppo di lavoratori è un modo per favorire l'inclusione. Questo aspetto, è molto importante all'interno di Awaay, in quanto sin dal primo momento avviene un graduale inserimento all'interno della community, questo per poter permettere alle persone di relazionarsi consentendo di non farle sentire sole e allo stesso tempo spronandole a mettersi in gioco. La community rappresenta inoltre, un punto importante per la creazione di fiducia tra i lavoratori e il servizio, poiché ogni meta viene recensita direttamente dai lavoratori smart che hanno svolto l'esperienza prima, e anche perché i lavoratori stessi in base

alle loro esperienze private hanno la possibilità di suggerire e inserire nuove mete contribuendo all'accrescimento dell'applicazione e al beneficio degli altri membri della community. Nella logica di Awaaay l'esperienza non termina nel momento in cui finisce il viaggio, dato che l'utente resta informato attraverso l'applicazione su tutte le novità inserite, in termini di mete, recensioni, articoli, contenuti social e molto altro. Nella parte social, infatti viene svolto un importante lavoro inerente al mantenimento delle reti create durante l'esperienza. Gli utenti, infatti, hanno la possibilità di rimanere in contatto con le attività, le persone, e i lavoratori conosciuti precedentemente sia per mantenere un collegamento forte con il territorio che per poter restare aggiornati, suscitando al tempo stesso la stimolazione di nuovi interessi e ispirazioni. La parte social svolge un ruolo fondamentale all'interno del servizio, perché permette di creare logiche come il never ending tourism, il quale è capace di instaurare una connessione diretta tra il luogo e il lavoratore, offrendo la possibilità di interagire personalmente con il servizio permettendo di dare la possibilità di creare contenuti come articoli, post, video e storie, utili ai lavoratori che usufruiranno in futuro

del servizio e che vorranno prenotare il viaggio. L'importanza di questa sezione è riscontrabile in ogni sezione dell'app, dalla Home alla pagina luogo, questo perché viene data molta importanza alla community e alla possibilità di far relazionare le persone tra loro. La logica finale assunta dal servizio è molto simile alle logiche che contraddistinguono i social network, a differenza che questo servizio mira a creare rapporti veri, reali ed esperienze memorabili che abbiano un impatto positivo sulla sfera personale e lavorativa delle persone generando in tal modo un nuovo modo per poter rinascere.

6.2 Information Architecture

Dopo la creazione del concept si è reso necessario capire come poter orientare l'esperienza utente, in particolare è stato approfondito il come poter conferire all'app una navigazione intuitiva, semplice e memorabile, a tal proposito si è rivelata fondamentale la creazione di un Information Architecture che ha permesso un'individuazione delle informazioni all'interno del servizio e la successiva organizzazione all'interno di esso. La struttura principale di Awaaay

si compone di diverse macro-sezioni costituenti, tra queste troviamo Onboarding, Home, Pagina luogo, Profilo, Viaggi e Network.

Onboarding

L'Onboarding rappresenta la fase iniziale dell'esperienza, il momento in cui gli utenti entrano in contatto con la realtà di Awaaay, in questo particolare processo gli utenti vengono guidati in un processo di informazione e familiarizzazione con il servizio; In particolare gli utilizzatori attraverso una serie di schermate introduttive hanno la possibilità di esplorare le funzionalità principali dell'app come la ricerca personalizzata sulle richieste dell'utente, la visualizzazione dettagliata delle informazioni e l'area social per rimanere in contatto con i professionisti. Il completamento di questo processo non consente solo all'utente di avere un'informazione inerente il servizio ma è anche il primo passo all'interno di esso, in quanto è possibile sia informarsi sui piani di sottoscrizione disponibili ma anche sulle funzionalità aggiuntive di impostazione filtri di ricerca, visualizzabili all'arrivo nella schermata Home.

Home

La Home è la schermata principale

dell'app, si arriva direttamente in questa schermata dopo il completamento dell'onboarding e ogni qual volta dovessimo aprire l'app. La home permette una visione di insieme di quello che è il servizio di Awaaay, una parte viene dedicata alla ricerca dei luoghi e alla supervisione delle mete che sono state generate in merito all'impostazione dei filtri, mentre una parte rimanda agli ultimi contenuti dell'area social e le ultime novità in merito alle mete, in particolare si possono trovare eventi, articoli, post, video, indicatori, ultimi annunci e le ultime mete aggiunte sull'applicazione. Nella home, l'utente avrà sempre modo, in caso di necessità, di cambiare le preferenze impostate, grazie alla possibilità di modifica dei filtri.

Pagina Luogo

La pagina luogo è l'area dedicata alla consultazione delle informazioni relative le mete, si accede in questa sezione interagendo sulle mete mostrate nella pagina Home. Al suo interno è possibile scorrere le diverse sezioni informative quali una Overview generale, le attività, gli alloggi, le recensioni e i contenuti postati nell'area social inerenti al luogo. Nella Overview vengono visualizzare due tipologie di informazioni, quelle relative ai filtri impostati e generiche

che non tengono conto delle richieste dell'utente, questo per permettere una visione più ampia sia delle caratteristiche del luogo che delle caratteristiche che effettivamente non sono state considerate ma potrebbero essere utili. Questa suddivisione dei contenuti è comune a tutte le sezioni presenti nella pagina luogo quindi per le attività, gli alloggi e le recensioni. Nelle recensioni i filtri non si rifanno direttamente al contenuto ma vengono associate direttamente alle persone in modo tale da mostrare all'utente quelle scritte da persone che hanno impostato i filtri di ricerca in maniera simile. Nella parte social invece, la suddivisione permette di mostrare nella prima parte i contenuti relativi alle tematiche toccate dai filtri mentre nella seconda invece i post generici dei lavoratori che hanno postato i loro, video e foto direttamente dal territorio.

Profilo

Il profilo rappresenta la sezione contenente le informazioni dell'utente, all'interno di questa pagina si ha la possibilità di personalizzare l'immagine relativa al profilo ed avere accesso alla visione e alla modifica delle informazioni personali, dei filtri di

ricerca e dei metodi di pagamento. Inoltre, possono essere controllati i contenuti caricati dall'utente e i premi acquisiti in merito all'avanzamento di livelli all'interno di Awaay.

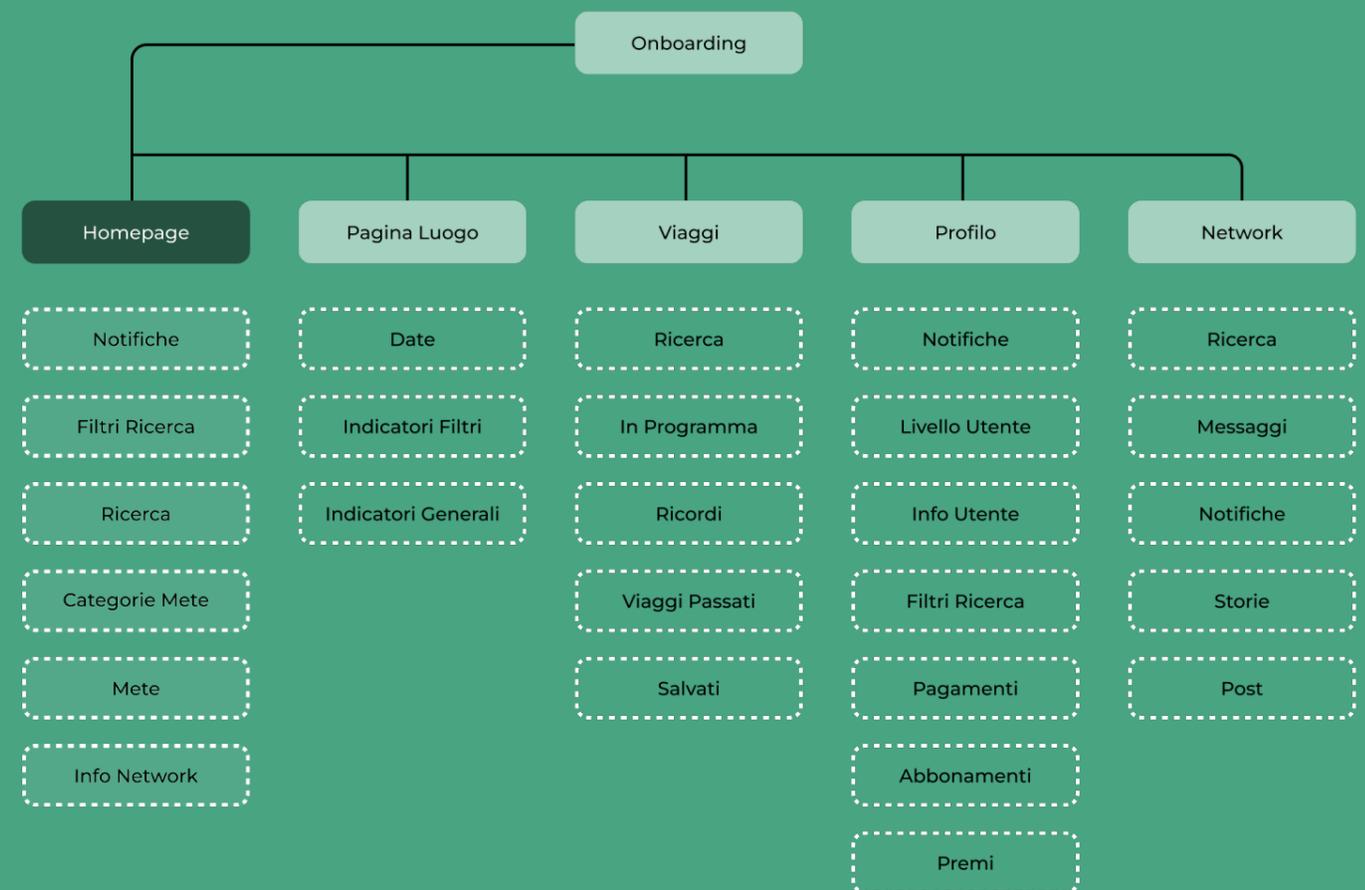
Viaggi

La sezione viaggi riguarda l'esperienze, attraverso questa sezione è possibile ricercare e monitorare le esperienze in merito alle mete mostrate che l'utente dovrà compiere, i ricordi generati dai precedenti viaggi, e i viaggi a cui l'utente ha espresso un interesse.

Network

Il Network rappresenta il punto di incontro tra l'utente e la community, al suo interno la persona ha la possibilità di inserire i propri contenuti, che siano post, video, articoli e storie e renderli disponibili alla visione della community di Awaay. Questa sezione permette all'utente di rimanere aggiornato su tutti i contenuti inseriti dalla community, rappresenta un punto focale in merito all'inclusione in quanto gli eventi e i ritrovi vengono inseriti direttamente in questa sezione. Le categorie che costituiscono il Network sono diverse tra loro ma, nonostante ciò, mantengono la stessa coerenza adoperata nella pagina luogo attraverso una visione d'insieme dei contenuti.

INFORMATION ARCHITECTURE



6.3 Wireframe

L'organizzazione dei contenuti visualizzabili attraverso la realizzazione della Information Architecture ha permesso di creare una struttura logica e coerente che permettesse agli utenti di trovare i contenuti all'interno dell'app in maniera semplice ed intuitiva, questa struttura si è posta come base sia per la creazione dell'interfaccia visiva che per l'organizzazione degli elementi all'interno di essa. La fase progettuale che è venuta incontro è stata quella inerente alla creazione dei wireframe, nonché una prima bozza dell'organizzazione visiva inerente alla struttura dell'interfaccia e degli elementi. Questa fase ha permesso una comprensione di quelle che sono le diverse gerarchie di informazioni presenti e l'organizzazione dei percorsi di navigazione permettendo di definire i vari obiettivi, tra cui la necessità di definire quali potessero essere le interazioni da parte dell'utente, con quali elementi potessero interagire e quale organizzazione avrebbero potuto avere gli elementi all'interno del servizio. In questa fase sono stati creati, utilizzando Figma, un software specializzato per la

creazione di interfacce, bozzetti e ipotesi di strutture digitali che permettessero la comprensione di elementi quali la disposizione dei contenuti, la struttura, i pulsanti e i menu utilizzati. Il progetto è stato pensato nell'ottica di uno sviluppo per dispositivi mobili; infatti, sono stati realizzati i wireframe all'interno di frame di dimensioni standard da 393x852 Px, corrispondenti alla dimensione schermo dei più recenti iPhone. All'intento di questo spazio ben definito sono stati suddivisi e posizionati tutti gli elementi che consentono all'utente di vivere un'esperienza fluida e immersiva; pertanto, la disposizione è stata pensata nel seguente modo:

Nell'Onboarding lo spazio è stato organizzato in modo da fornire chiarezza e leggibilità ad una fase che contraddistingue l'introduzione al servizio. Sono presenti pochi elementi all'interno, se non i tasti che permettono la navigazione tra le varie pagine; il testo si posiziona centralmente rispetto alla pagina in modo da enfatizzare il contenuto e rendere chiaro il concetto. Le sezioni dell'onboarding relative alla registrazione e all'impostazione dei filtri invece sono state pensate per mostrare in prima impressione i punti dove l'utente deve interagire, quindi i campi

di testo per la parte della registrazione, e le caselle dei filtri nella ricerca. Entrambe condividono la filosofia di navigazione con le schermate introduttive permettendo all'utente un riconoscimento dei pulsanti e una facile interpretazione di utilizzo.

La pagina home è stata progettata per contenere le diverse funzionalità, suddivisa in tre aree principali, la prima inerente all'utente, la seconda inerente alla ricerca e la terza inerente al network. A livello di contenuti nella prima fase sono presenti richiami alla visualizzazione delle notifiche che riguardano l'utilizzatore, nella fase inerente alla ricerca invece è stata data maggiore attenzione alle diverse card dei luoghi e alle informazioni in esse contenute mentre nell'ultima parte è stata prevista un'organizzazione dei diversi contenuti provenienti dall'area network. In quest'ultima è stata pensata una suddivisione della pagina che permettesse una maggiore visione d'insieme dei contenuti proposti senza andare a discapito della leggibilità. Queste diverse sezioni contengono elementi che si caratterizzano per le loro forme tondeggianti permettendo una facile integrazione e una armoniosa convivenza tra le diverse sezioni presenti.

La pagina luogo a differenza dei portali analizzati durante la Competitor Analysis vuole porre il focus sulla semplicità di utilizzo e sulla facilità di lettura delle varie informazioni. È stata pensata quindi una struttura suddivisa in container, chiamati poi indicatori, che permettesse di includere le varie informazioni relative al luogo. In ogni indicatore sono presenti informazioni relative alle tematiche provenienti dai filtri e un grafico di riferimento per contrastare la parte di lettura. Lo stile di suddivisione dei vari elementi informativi accumuna tutte le diverse sezioni all'interno della pagina luogo, dall'Overview sino al Network.

La pagina inerente al profilo permette all'utente di tenere traccia e di organizzare le informazioni personali. La struttura prevede nell'area sovrastante la possibilità di modificare l'immagine di profilo e la visualizzazione degli achievement raggiunti utilizzando il servizio. Nella parte sottostante viene invece dato spazio alle varie informazioni relative al profilo, è stata prevista in questa area un'organizzazione simile a quella adottata nella pagina luogo, ogni categoria di informazione è infatti rappresentata da un container.

La pagina relativa alla supervisione delle

esperienze si caratterizza per la sua semplicità di utilizzo, sono infatti presenti delle sezioni che richiamano le diverse tipologie di contenuto visualizzabili. In primo piano vengono richiamati i viaggi e le esperienze da affrontare attraverso un contenitore di dimensioni grandi mentre in secondo piano viene trovato spazio per le altre sezioni contenenti i ricordi, i viaggi passati e le mete salvate. La diversa dimensione dei contenuti permette di ottenere una gerarchia all'interno della pagina, viene infatti data maggiore visibilità ai viaggi in programma proprio per ottenere una migliore visualizzazione delle informazioni relative ai viaggi da effettuare.

La pagina contenente il network permette di tenere conto di tutti i contenuti creati dalla community, essa rappresenta un punto focale all'interno di Awaay in quanto i contenuti social rappresentano uno dei principali valori aggiunti del servizio. La struttura presente per quest'area richiama le logiche di funzionamento dei Social Network, è presente quindi nella zona superiore della pagina, un'area adibita all'utente con messaggistica, notifiche e ricerca mentre è presente nella zona sottostante una vasta area adibita al contenuto da scrollare. Sono state

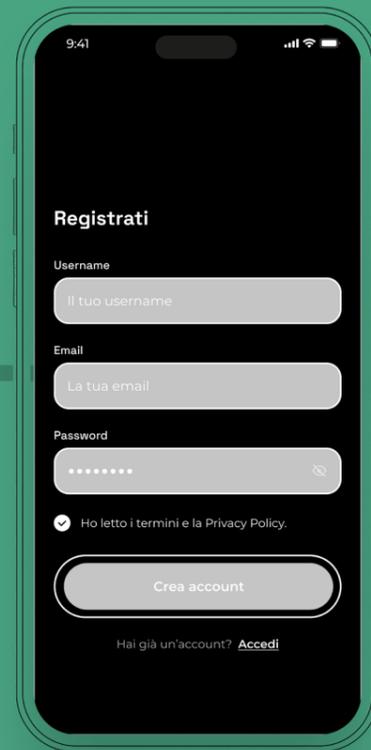
inoltre pensate diverse sezioni in modo da poter clusterizzare le informazioni da ricercare. In termini di contenuti anche in questa parte avviene un rimando ai container presenti nelle altre parti dell'applicazione presentando quindi un'anteprima al loro interno e la possibilità di interagire con essi.

Sulla Bottom Bar si è reso necessario un lavoro di semplificazione e pulizia che permettesse alla barra di non risultare invasiva e poco chiara. In particolare, è stata pensata una disposizione che permettesse una facile lettura dei contenuti presenti nelle pagine e delle scritte all'interno della barra. Sono presenti quattro diverse categorie all'interno di essa e ognuna si contraddistingue attraverso l'utilizzo di diverse icone. Queste categorie sono disposte lungo lo stesso asse e rappresentano le scorciatoie per raggiungere le varie sezioni dell'applicazione, al centro della barra è stato poi ricavato spazio per l'inserimento della funzionalità consiglia.

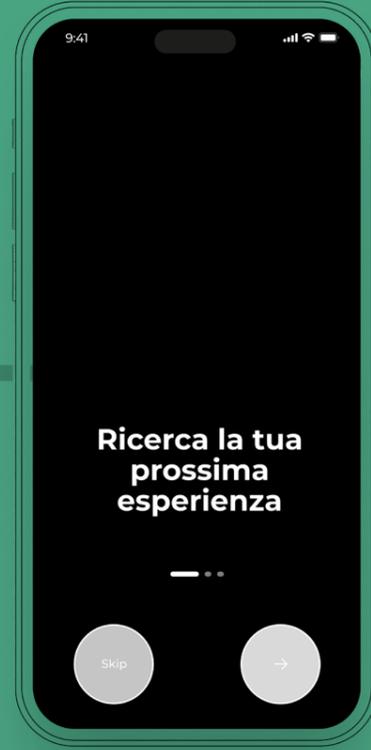
Evoluzione Homepage



Onboarding 2



Onboarding 1



Viaggi



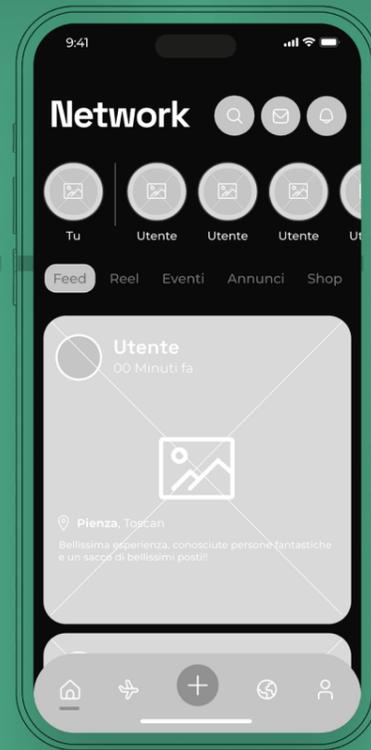
Profilo



Home



Pagina Luogo



Network

6.4 User Flow

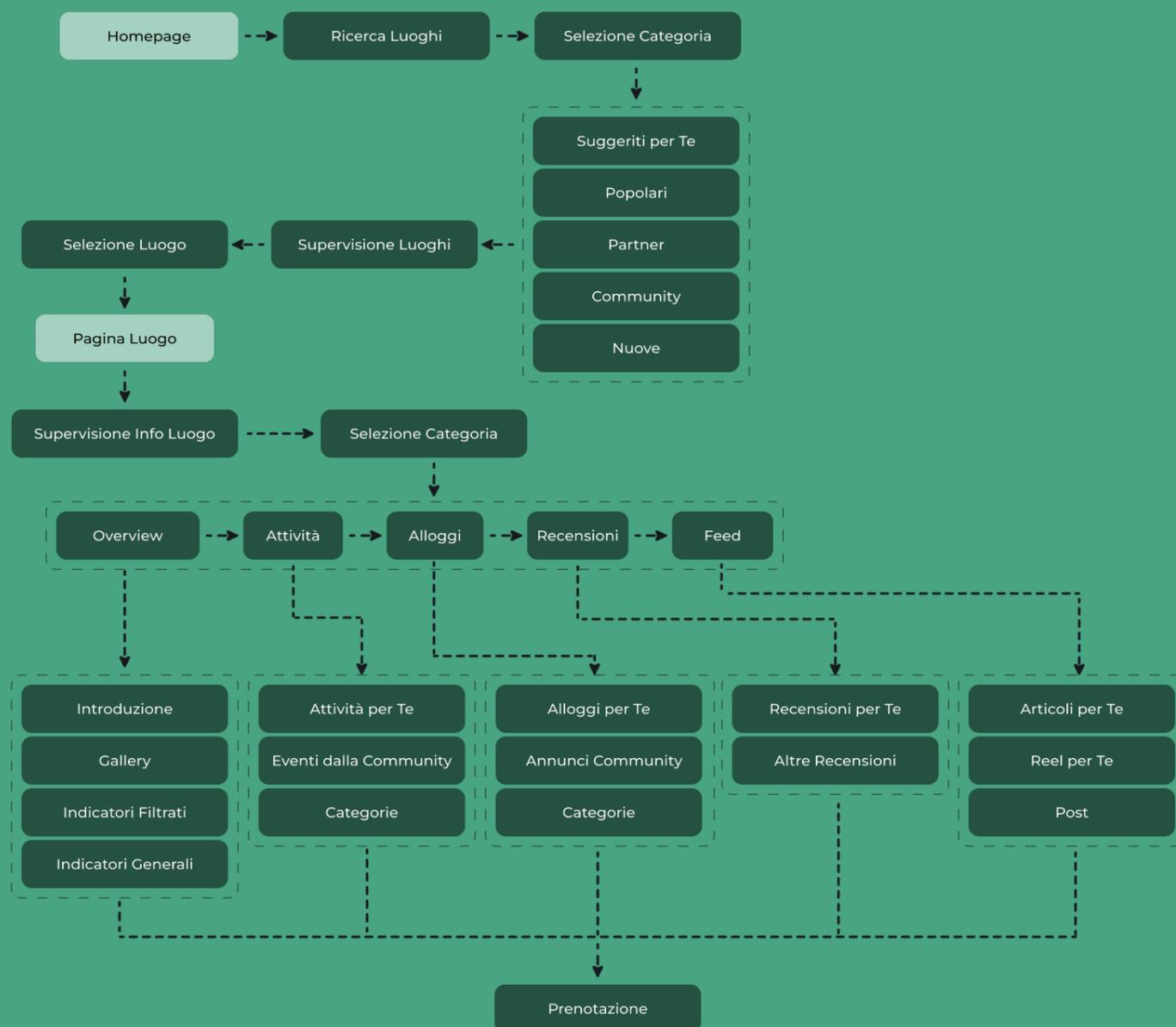
Awaay si caratterizza per l'esperienza intuitiva e coinvolgente nel pianificare e scoprire nuove esperienze di viaggio. Dal momento di avvio dell'app fino all'esplorazione delle diverse sezioni, l'utente è guidato attraverso un percorso lineare che include l'onboarding, l'impostazione dei filtri e l'accesso alla ricerca dei luoghi, la consultazione di attività e alloggi, e l'interazione con il network. L'utente avvia l'app Awaay sul proprio dispositivo e viene accolto dalle schermate introduttive dell'onboarding che può scorrere per familiarizzare con l'app. Se possiede un account esistente, può direttamente inserire le credenziali di accesso ed effettuare il login, in caso contrario, può procedere con la fase di registrazione e completare il processo di creazione dell'account fornendo le informazioni personali richieste. Sempre nell'onboarding l'utente ha la possibilità di entrare in contatto con le funzionalità inerenti il servizio e i benefici relativi alla sottoscrizione del piano Awaay Pro, può comunque decidere liberamente se esplorarle direttamente nella fase iniziale o se farlo successivamente. In

seguito, ha la possibilità di impostare i filtri di ricerca, o, se preferisce, impostarli successivamente. Una volta completata la fase di onboarding e la configurazione iniziale può entrare all'interno della Home dell'App. Nella Home può visualizzare le notifiche e decidere di modificare i filtri di ricerca se necessario. Per la ricerca ha la possibilità di selezionare la sezione preferita tra le opzioni disponibili: Suggeste, Popolari, Partner e Nuove, inoltre, può decidere oltre alla visualizzazione delle mete consigliate se effettuare ricerche di luoghi per nome o per caratteristiche digitando i termini di interesse. L'utente può interagire direttamente con i luoghi mostrati, possono essere aggiunti ai preferiti e consultati nella pagina luogo per procedere con la visualizzazione delle informazioni. Inoltre, può esplorare gli elementi del Network approfondendo il contenuto di riferimento. Quando l'utente accede alla pagina di un luogo, visualizza una panoramica generale, può vedere e eventualmente modificare i giorni di viaggio selezionati, e selezionare una delle categorie proposte come Overview, Attività, Alloggi, Recensioni o Feed per approfondire le informazioni desiderate. L'utente può esplorare la storia del luogo ed espandere il testo per maggiori informazioni,

può interagire con i media associati e visualizzare gli indicatori relativi ai filtri impostati. Nella sezione Attività, l'utente seleziona le categorie che più lo interessano tra le opzioni proposte. Può interagire con esse espandendo le informazioni e procedendo con la prenotazione, nonché visualizzare i vari eventi e confermare la presenza se interessato. Se l'utente desidera ulteriori opzioni, può selezionare le diverse categorie aggiuntive e consultare le attività proposte. Analogamente, nella sezione Alloggi può interagire con gli elementi visualizzando le informazioni e procedere con la prenotazione, può inoltre decidere di consultare gli annunci e contattare i proprietari per effettuare una prenotazione. Se necessario, può esplorare ulteriori categorie per trovare altri alloggi disponibili. La sezione Feed consente all'utente di interagire direttamente con gli elementi del Network, può decidere se visualizzare le anteprime dei contenuti postati dalla community nell'area o se entrare nell'area Network. Attraverso la Bottom bar, l'utente ha accesso alle altre sezioni dell'app. Nella sezione Viaggi, può consultare i viaggi in programma, i ricordi dei viaggi passati e i viaggi a cui ha

espresso interesse mettendo like. Nella sezione Profilo, l'utente può modificare le informazioni personali, i filtri di ricerca, visualizzare la progressione dei livelli, gestire i pagamenti, visualizzare gli abbonamenti associati al proprio profilo e i premi ottenuti. Nella sezione Network, l'utente può interagire con i messaggi per continuare le conversazioni con altri utenti di Awaay, può anche effettuare ricerche all'interno del network e selezionare le sezioni di Feed, Reel, Eventi, Annunci o Shop per visualizzare il contenuto e le informazioni correlate. Nella sezione Consiglia, Infine, l'utente ha la possibilità di consigliare luoghi, annunci e attività.

USER FLOW



6.5 Prototipo & UI

La User Interface (UI) di Awaay permette di offrire un'esperienza utente intuitiva, coinvolgente ed esteticamente piacevole. Essa rappresenta il punto di contatto tra gli utenti e l'app, consentendo loro di interagire con facilità e sfruttare al meglio tutte le funzionalità offerte. L'interfaccia di Awaay presenta un design pulito e coerente, con un'attenzione particolare alla leggibilità dei testi, all'uso di icone intuitive e alla disposizione degli elementi sulla schermata. I colori utilizzati sono stati selezionati, cercando di creare una palette armoniosa e che si adatti alle esigenze degli utenti. La scelta dei colori tiene conto anche dell'accessibilità e dell'usabilità, garantendo un buon contrasto e una chiara leggibilità dei contenuti. Le immagini e le grafiche presenti sono state selezionate per comunicare efficacemente il concetto e l'identità del servizio. Vengono utilizzate in modo strategico per migliorare la comprensione delle informazioni e per creare un'esperienza visiva coinvolgente. La disposizione degli elementi e l'organizzazione delle schermate sono state studiate per guidare

l'utente in modo fluido attraverso le varie funzionalità dell'app. L'uso di layout intuitivi, bottoni chiaramente identificabili e una navigazione coerente contribuiscono a facilitare l'esperienza generale del servizio.



Awaay

Logo



Logo e naming



Tipografia

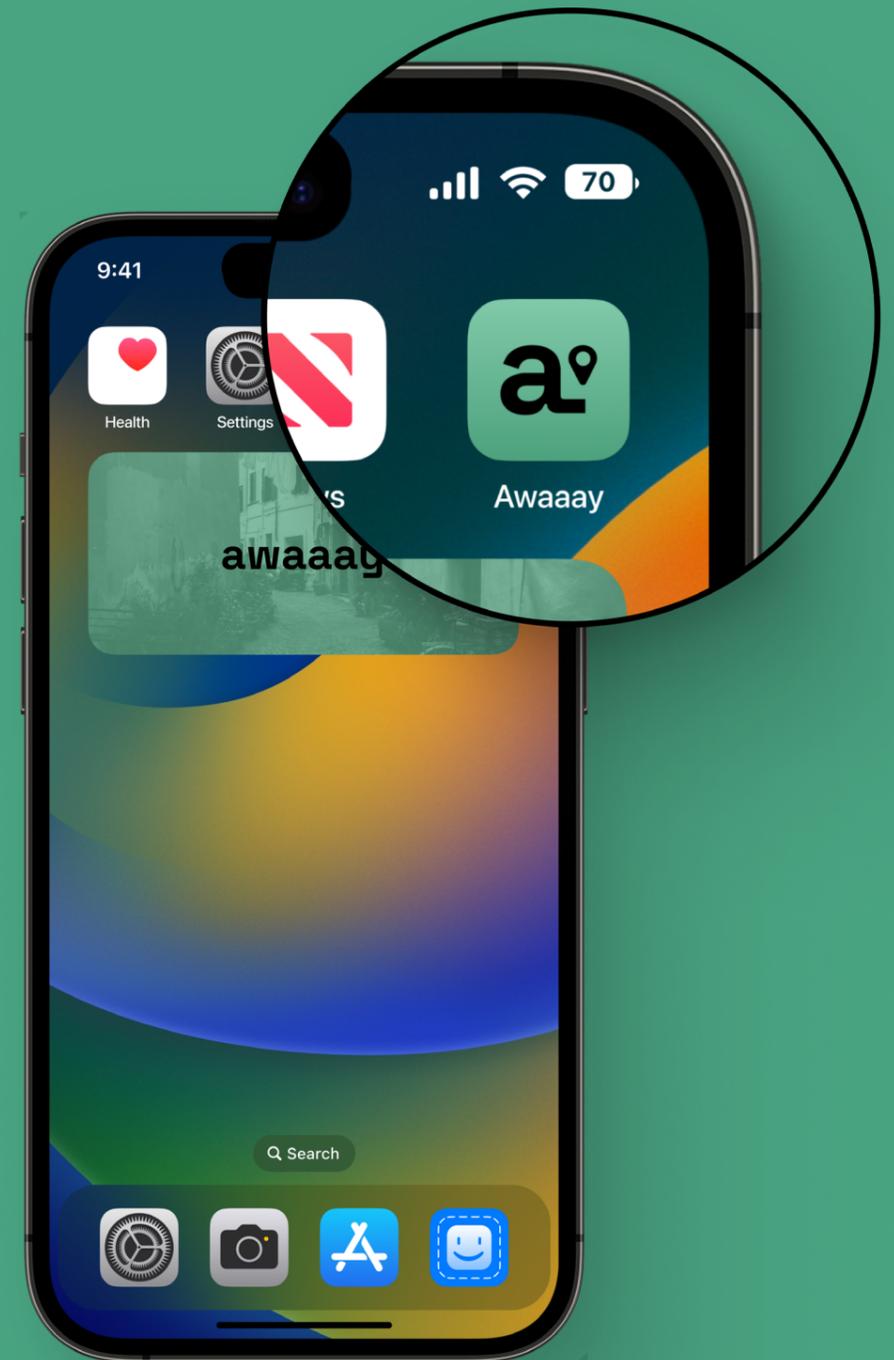
Space Grotesk

Bold	Lorem ipsum
Medium	Lorem ipsum
Regular	Lorem ipsum
Light	Lorem ipsum

Montserrat

Bold	Lorem ipsum
Medium	Lorem ipsum
Regular	Lorem ipsum
Light	Lorem ipsum

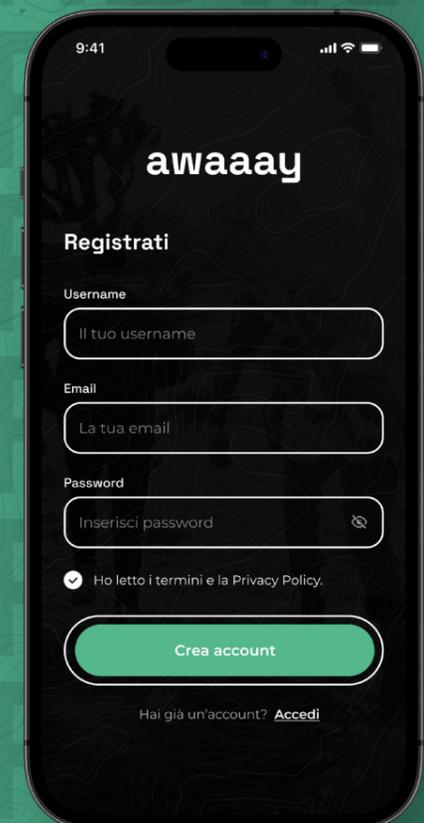
Palette



Onboarding

L'Onboarding è incentrato sull'informazione delle varie funzionalità presenti in Awaay. L'utente attraverso queste schermate prende confidenza con il servizio e comprende le finalità progettuali e lo scopo dell'applicazione. Le prime schermate si caratterizzano per l'utilizzo di colori accessi, questi sono provenienti dalla palette di riferimento, permettono di creare una distinzione tra le varie tematiche illustrate in questa fase e di creare una caratterizzazione a livello stilistico. La struttura delle schermate è semplice e pulita, viene lasciato spazio al contenuto visivo in modo tale da non appesantire la lettura delle informazioni. Questo si caratterizza per l'utilizzo di un'immagine di fondo, direttamente connessa alla tematica, e per l'assegnazione di diverse colorazioni sulla stessa immagine. Nelle varie pagine sono poi presenti due bottoni per proseguire la navigazione, il primo adibito a saltare la fase in questione, il secondo invece per procedere nella visione dei vari contenuti. Le pagine inerenti la Registrazione utente e l'impostazione dei filtri di ricerca hanno invece pulsanti diversi stilisticamente, non presentano più quindi delle icone

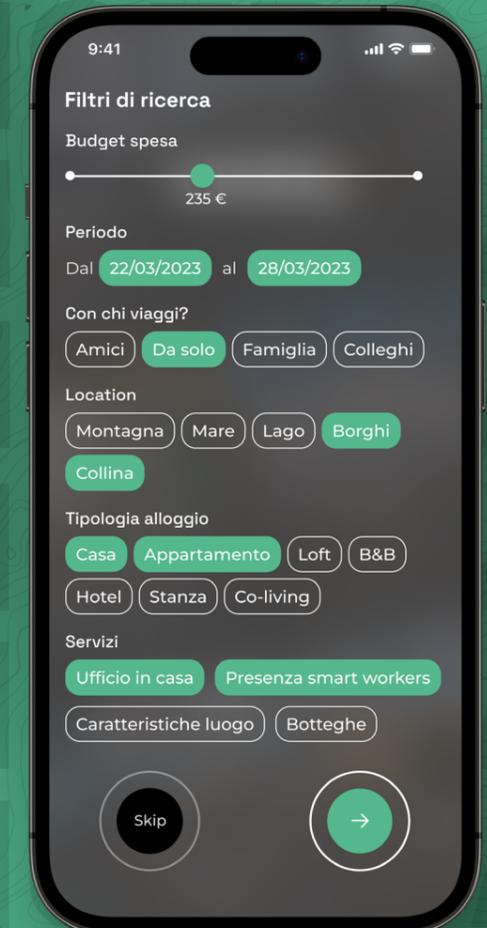
al loro interno ma contengono testo direttamente connesso all'azione da svolgere. A livello cromatico seguono invece la stessa logica, sono infatti prevalenti due colorazioni, la prima, il nero, è associata all'annullamento mentre la seconda, il verde, è associata al proseguo nelle varie pagine.



Filtri di Ricerca

I filtri di ricerca costituiscono una fase fondamentale nell'utilizzo del servizio in quanto permettono all'applicazione di ricercare le soluzioni più affini agli interessi e alle necessità degli utilizzatori. I filtri possono essere impostati da parte dell'utente direttamente nella fase iniziale di onboarding oppure in secondo momento direttamente modificando le impostazioni relative alla ricerca. La pagina inerente l'impostazione dei filtri permette di tenere d'occhio tutte le varie opzioni settabili. Esse vengono organizzate per categorie favorendo una clusterizzazione delle informazioni e una più facile ricercatezza. L'utente ha la possibilità di andare a selezionare le principali caratteristiche che ha intenzione di riscontrare nell'esperienza semplicemente tappando sulle caselle interessate. A livello grafico le caselle contenenti i vari filtri cambiano stile in relazione alla loro selezione passando da uno stile con riempimento assente a uno stile con riempimento di colore verde. A livello di interazione l'utente utilizza il tap sulle caselle di maggiore interesse per attivarle nella ricerca, l'unica differenza è presente nell'impostazione del budget di spesa dove l'utente è tenuto a trascinare

il dito sulla cifra contenente il massimo budget per l'esperienza. Altra differenza a livello di interazione è rappresentata dall'impostazione del periodo di viaggio, al tap delle caselle si apre infatti una modale contenente il calendario dove l'utente potrà interagire per comunicare le date in cui effettuare l'esperienza.



Home

La home rappresenta un nodo cruciale all'interno del servizio in quanto contenente molteplici funzionalità. Prima tra tutte la possibilità di consultare i risultati provenienti dalla ricerca e di andare a ricercare contenuti all'interno dell'app. In seconda funzione invece è presente la consultazione delle informazioni provenienti dal network che permettono all'utente di rimanere aggiornato sulle novità inerenti i luoghi e i membri della community. Questa pagina si struttura in due aree distinte tra loro in base alle varie funzionalità, una prima inerente la ricerca e una seconda inerente il network. Le varie parti si susseguono l'una dietro l'altra dando però importanza alla funzionalità di ricerca luogo e di esperienze. In quest'ultima l'utente ha la possibilità di scorrere i luoghi e di consultare alcuni dati all'interno dell'anteprima, può inoltre interagire con le diverse categorie di riferimento per la ricerca dei luoghi, queste permettono di clusterizzare le mete, è possibile vedere le mete più popolari tra i viaggiatori, le mete partner, le più consigliate dalla community e le new entry sull'applicazione. Nella fase inerente il network viene

sostanzialmente fornita un'anteprima dei contenuti postati, l'utente ha la possibilità di interagire con essi e di consultare le varie informazioni. A livello stilistico la home si caratterizza per l'utilizzo di uno sfondo scuro in modo da far risultare in maniera contrastante i vari contenuti presenti all'interno di essa. Le note di colore sono infatti presenti nei luoghi della ricerca e nei widget presenti nel network, in quest'ultimo in relazione anche di una maggiore riconoscibilità dei diversi contenuti presenti nella sezione.



Pagina Luogo

La pagina luogo è la sezione contenente le informazioni relative alle varie mete proposte. L'utente in questa pagina ha la possibilità di informarsi in maniera accurata sull'esperienza e di capire se essa può fare al caso suo. Per l'informazione sono presenti grafici che fanno riferimento ai filtri impostati precedentemente dall'utilizzatore. Questa visualizzazione permette una migliore comprensione delle tematiche trattate e una maggiore leggibilità delle informazioni riportate, L'utente inoltre ha la possibilità di consultare subito le informazioni che più gli interessano e di decidere in maniera efficace se prenotare o meno l'esperienza. Sono presenti nella pagina, oltre che le informazioni provenienti dai filtri, anche le restanti informazioni non filtrate, questo per permettere una consultazione più ampia nel caso l'utente decida di voler ulteriormente approfondire. L'utente ha la possibilità di cambiare categoria di informazione interagendo direttamente con la tab in alto, tra queste sezioni, la prima fa riferimento alle informazioni generali, la seconda, inerente le attività, la terza, inerente gli alloggi, la quarta, inerente le recensioni dei lavoratori,

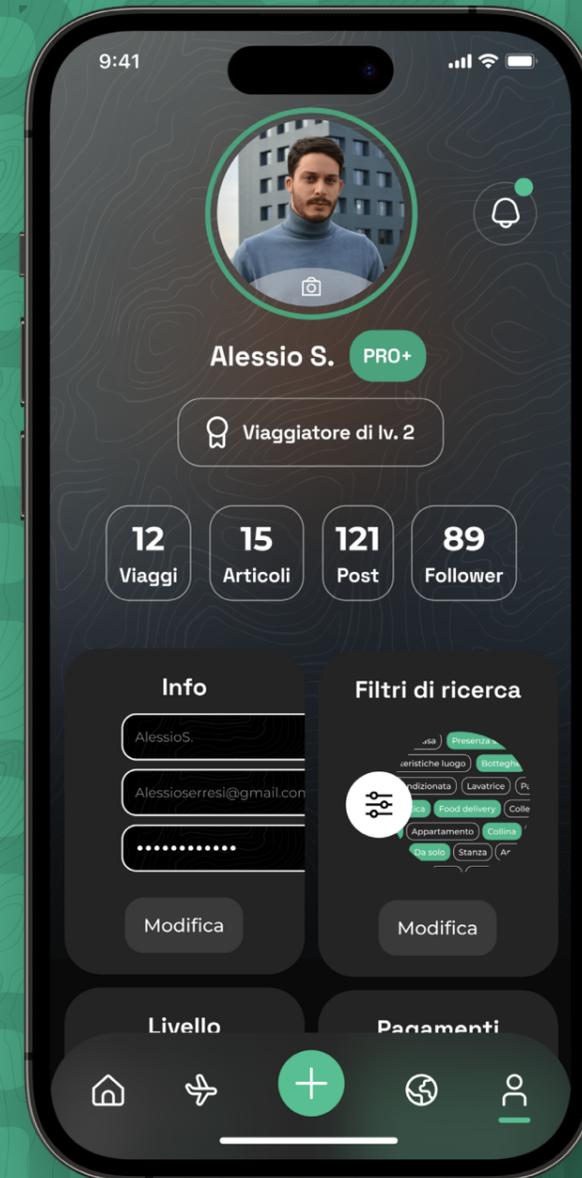
e l'ultima inerente i contenuti social provenienti dal luogo. A livello stilistico le varie categorie presentano differenze, le card presenti nelle categorie attività e alloggi utilizzano card con un'immagine relativa al contenuto, la categoria recensioni invece presenta delle card minimali delimitate tra loro attraverso un sottile stroke e caratterizzate prevalentemente dal contenuto scritto della recensione. L'ultima categoria, quella inerente i contenuti social, si differenzia ulteriormente invece perché al suo interno sono presenti le card della sezione network, questo per permettere una facile associazione dei contenuti e per una creazione un'ulteriore diversificazione rispetto alle precedenti categorie presenti nella pagina luogo.



Profilo

La sezione profilo permette all'utente di prendere visione e modificare le varie informazioni relative ai dati personali, ai filtri di ricerca, e ai pagamenti. La persona ha inoltre la possibilità di modificare l'immagine relativa al profilo e sottoscrivere l'abbonamento ad Awaay Pro. La pagina si struttura in due aree distinte, nella prima è presente l'immagine del profilo dell'utilizzatore, il livello raggiunto attraverso l'utilizzo del servizio e degli indicatori relativi le ultime attività della persona all'interno dell'app. Nella seconda sono presenti invece delle categorie di informazione, queste categorie riprendono lo stile delle card presenti nelle pagine precedenti, in particolare quelle nella home e nel network, è stata optata questa scelta per permettere una continuazione stilistica all'interno del servizio e per permettere una chiara leggibilità delle informazioni riportate. A differenza delle forme che sono le identiche è presente una differenza in termini di call to action inserite all'interno, mentre nelle precedenti pagine era presente una call to action con un simbolo per procedere alla supervisione del contenuto in questo caso è presente una call to

action testuale che indica la possibilità di modifica delle informazioni in caso di interazione da parte dell'utente.



Viaggi

La pagina viaggi è la sezione di riferimento per l'utente quando ha intenzione di consultare tutti i dati relativi al luogo dopo la prenotazione oppure quando è interessato a vedere le informazioni relative ai viaggi passati o ai viaggi a cui ha espresso un'interesse. Questa pagina si rende importante per favorire una maggiore reperibilità delle informazioni relative ai viaggi, permette di trovare facilmente in un'unica sezione tutti i dati che interessano all'utente. La pagina si caratterizza per la sua semplice struttura e per l'utilizzo, come le pagine precedenti, delle card di informazioni. Queste card tra loro hanno dimensioni variabili in modo da dare più importanza ai diversi contenuti proposti, per esempio la card inerente ai viaggi in programma è rappresentata da una card di dimensioni maggiori per favorire una più facile ricercatezza delle informazioni e una facile distinzione rispetto alle altre. Altre card a dimensione maggiorata inoltre è quella contenente i ricordi, vengono infatti mostrati al suo interno i principali contenuti provenienti dal network postati dalla zona per permettere all'utente di custodire fedelmente le avventure e i ricordi passati. Le

restanti card, ovvero quelle inerenti i viaggi passati e i viaggi salvati sono di dimensioni minori. All'interno della pagina è inoltre possibile effettuare una ricerca, questo per permettere all'utente di trovare in maniera immediata le informazioni richieste senza consultare le diverse sezioni. In termini stilistici le card utilizzano tutte un'immagine di sfondo relativa alle mete, le differenze in termini stilistici sono presenti in quelle dei ricordi dove avviene una distinzione attraverso l'applicazione di una colorazione verde, e nei viaggi passati dove alla card viene conferito un effetto "spento" a significare che i viaggi contenuti in quella sezione sono viaggi già intrapresi.



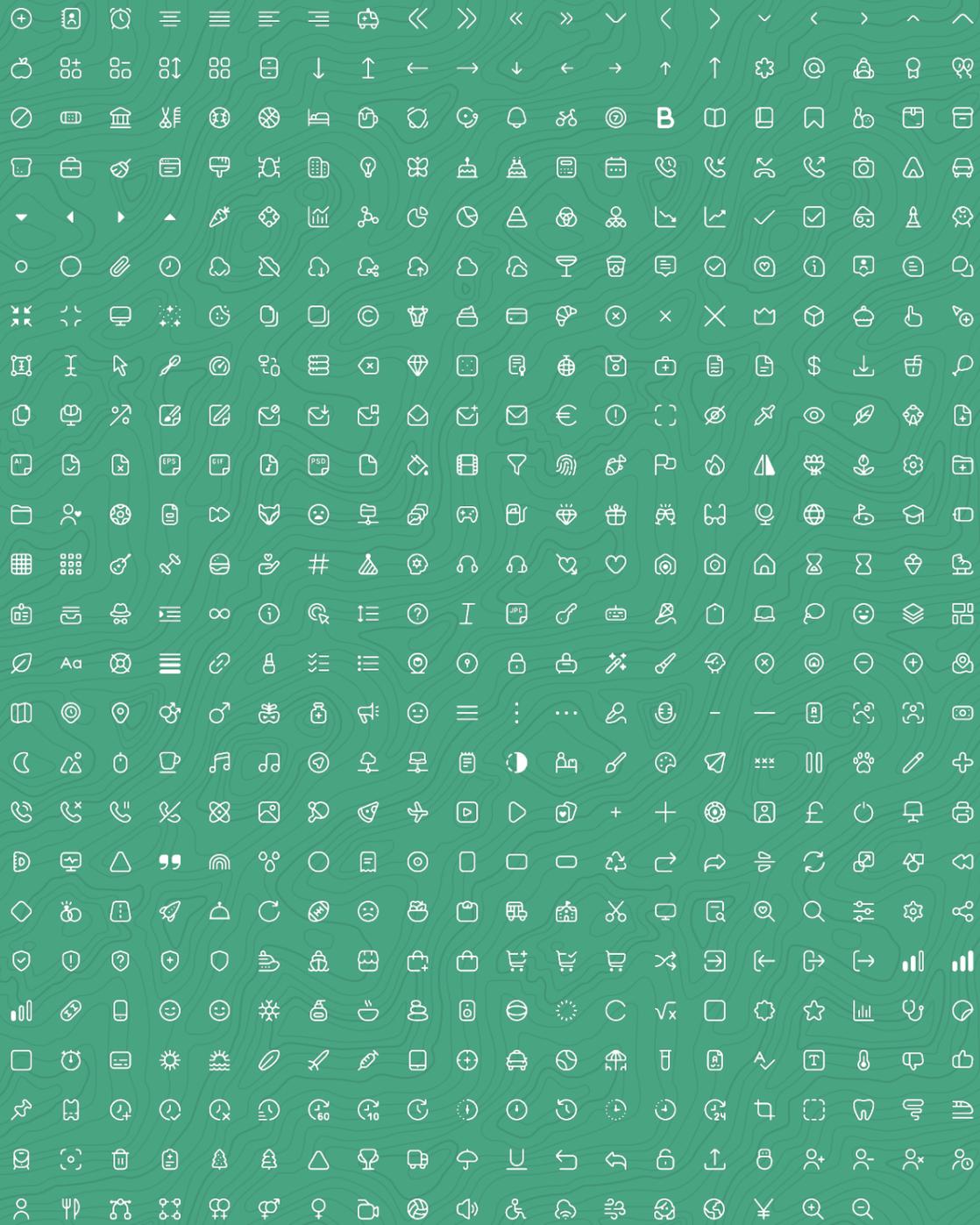
Network

La sezione contenente il network svolge un ruolo fondamentale all'interno del servizio in quanto permette un collegamento diretto tra l'utente e gli utilizzatori presenti all'interno della community. La logica di funzionamento è simile a quella utilizzata dai canonici social network, l'utente infatti ha la possibilità di caricare i propri contenuti e visionare quelli caricati dai membri della community, ha la possibilità inoltre di mantenersi in contatto con le persone attraverso la parte di messaggistica e di scambiarsi contenuti con essi. All'interno del Network l'utente ha la possibilità di scegliere la categoria di informazione interessata, è possibile infatti rimanere nel Feed generale dove sono presenti tutte le tipologie di contenuti oppure scegliere di visualizzare solamente alcune tipologie di contenuti e informazioni. Tra le altre categorie troviamo per esempio i Reel, ovvero dei brevi contenuti video, gli Eventi, dove sono inseriti tutti gli eventi a cui siamo stati inviati e tutti gli eventi a libera partecipazione, gli Annunci, dove l'utente ha la possibilità di inserire alcuni filtri di ricerca per ricercare alloggi o attività proposte dai membri della community, e

lo Shop, una sezione adibita all'acquisto dei prodotti dei negozi con cui siamo entrati in contatto durante l'esperienza o di cui potremmo essere interessati. A livello stilistico all'interno delle varie card sono ripresi i componenti inseriti nelle precedenti pagine, eccezion fatta per la categoria dei Reel che prevede l'utilizzo di contenuti full screen per permettere una migliore visione.



Icons - Uicons by Flaticon



Buttons

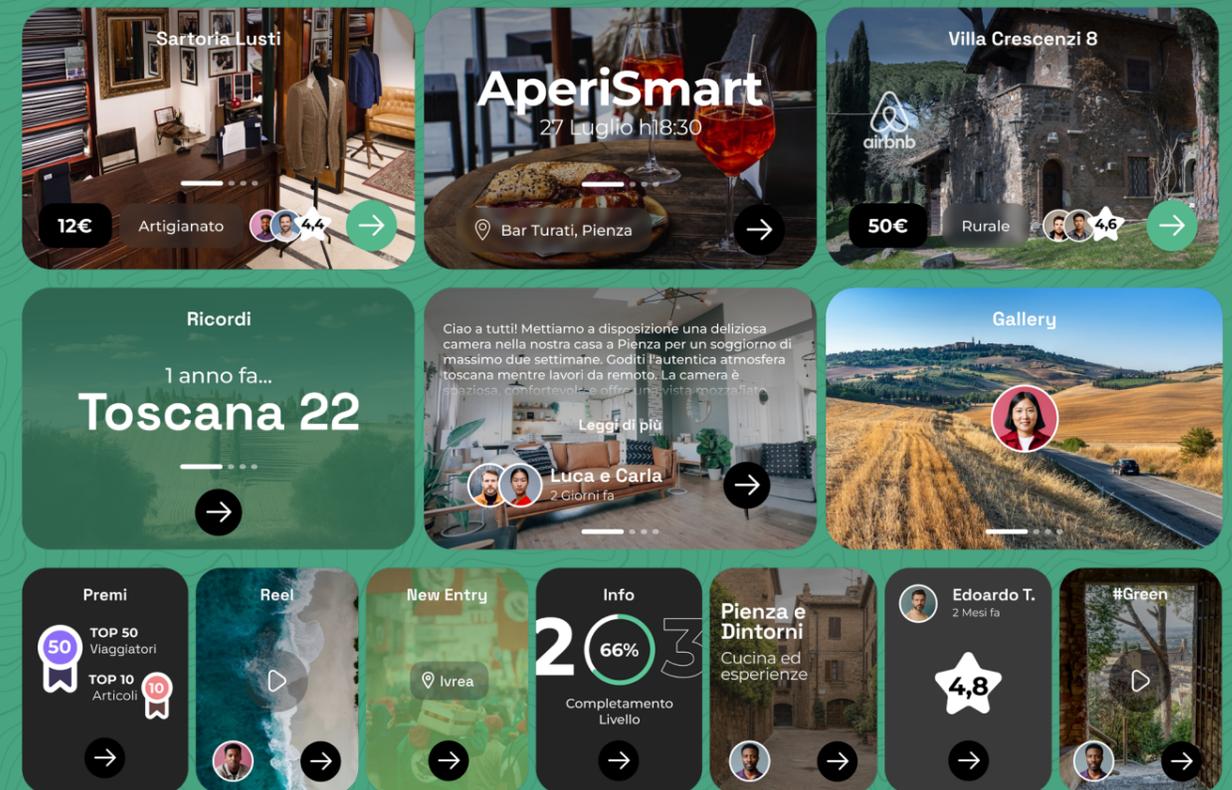
Onboarding

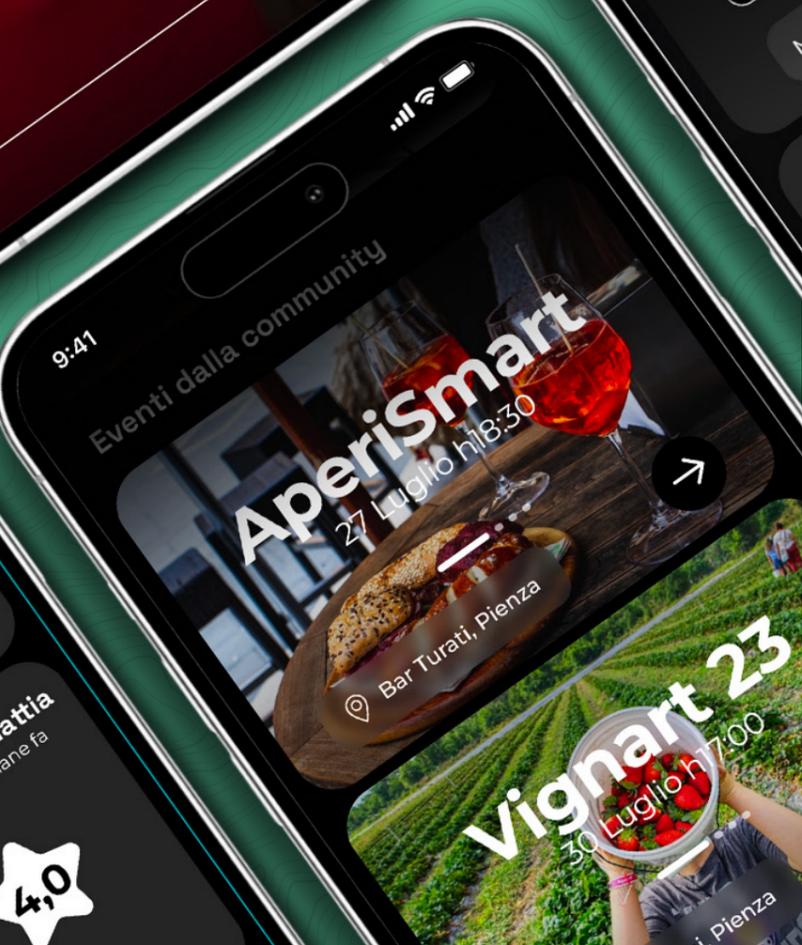


General



Components









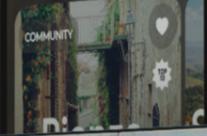
Awaaay

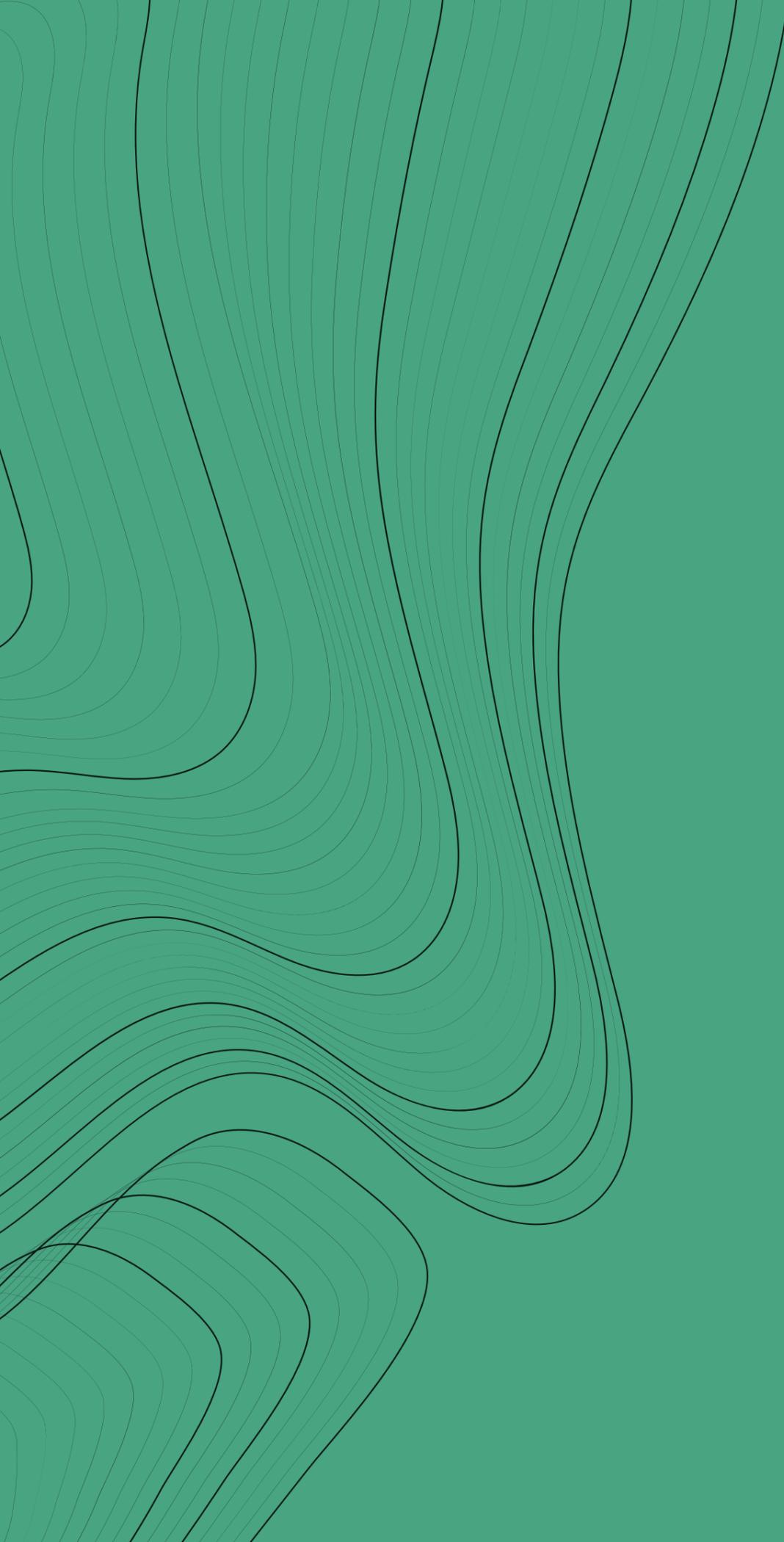
COMMUNITY
Pienza
Toscana

+165 ★ 4.6

Parti alla scoperta

Suggeriti per te Popolari Partner Comm





Testing e Valutazione 07

Testing e Valutazione

7.1 User Test

Sono stati condotti dei test sugli utenti dopo la realizzazione di Awaay al fine di valutare e ottenere feedback in merito all'usabilità del servizio. In particolare agli utenti, al fine di ottenere informazioni, è stato dato un prototipo interattivo e sono state fornite alcune task da compiere all'interno dell'applicazione. Le task hanno permesso di analizzare i comportamenti dell'utente in merito alle richieste avanzate e osservare le eventuali criticità e complicazioni nell'utilizzo. È stata poi lasciata alle persone la possibilità alla fine delle varie task e del test generale di lasciare i propri feedback e di fornire importanti considerazioni inerenti l'utilizzo del servizio. In particolare dai test condotti sui lavoratori in smart working è emerso che: L'esperienza è risultata tendenzialmente semplice nella navigazione, gli utenti non hanno provato particolari difficoltà nell'utilizzo, tuttavia sono stati sottolineati alcuni elementi che hanno portato gli utilizzatori a qualche incertezza durante l'utilizzo. È emersa

una dissonanza nell'impostazione filtri rispetto alle pagine precedenti che presentavano i tasti back e avanti nella parte bassa della schermata mentre nella parte in questione erano posizionati in altro. Sempre inerente i filtri alcune persone avevano riscontrato una lieve difficoltà nella lettura delle varie voci da selezionare esprimendo una preferenza per una maggiore spaziatura e una maggiore marcatura delle varie categorie di filtri. In termini di contenuti inseriti, dopo la navigazione dell'app intera, le persone hanno riscontrato difficoltà nella comprensione di alcune funzionalità che non venivano citate all'interno dell'onboarding. È stato così suggerito l'inserimento delle voci mancanti all'interno della fase introduttiva iniziale, in particolare è stato fatto riferimento alla possibilità di sottoscrizione dell'abbonamento Awaay PRO per comunicare che effettivamente è presente la possibilità di un servizio premium al suo interno.

In merito alla Home invece è risultata chiara l'impostazione in termini di interfaccia ma sono sorte alcune problematiche inerenti sia le categorie dei luoghi che i widget del network; Nella parte della ricerca gli utilizzatori durante il test hanno avuto difficoltà a capire le varie differenze tra le card proposte nelle varie categorie che supponevano in base al nome della categoria cosa potesse contenere ma non riscontravano un'identificazione all'interno delle varie card. Per far fronte a questa incomprendenza è stato pensato di aggiungere delle caratterizzazioni che permettessero una più facile lettura di esse. In particolare è stato provveduto ad un inserimento di tag all'interno delle card che potesse far riferimento alle categorie, per le mete invece delle sezioni "Popolari" e "Partner" sono state inserite delle diversificazioni stilistiche applicando una grafica che permettesse di dare maggiore risalto alla categoria. Nella sezione sottostante della Home, ovvero

quella inerente il Network, gli utenti hanno mostrato alcuni dubbi in merito alla lettura dei widget, in particolare quello inerente il completamento del livello e quello inerente gli ultimi annunci inseriti sul sito. Per il primo, non era chiaro a cosa facesse riferimento in quanto non riuscivano a comprendere l'informazione mostrata mentre per quella inerente gli ultimi annunci si presentava una eccessiva somiglianza con il widget delle ultime mete aggiunte generando confusione negli utenti. Per ovviare alla poca leggibilità dei widget in questione è stata pensata una semplificazione per entrambi, in particolare per l'avanzamento del livello è stato provveduto il cambio nome della card da "Info" a "Livello" provvedendo anche alla semplificazione della grafica interna mentre per il widget inerente gli ultimi aggiunti è stata data più importanza alla persona che lo ha caricato ed è stato aggiunto un richiamo alle abitazioni attraverso l'inserimento di un'icona al centro della card in

modo da potersi distinguere facilmente dalle altre senza creare confusione.

Inerente la pagina luogo è stato svolto un lavoro di comprensione dei vari indicatori presenti per capire se potevano risultare di difficile comprensione e lettura. Partendo dalla categoria "Overview" gli utenti hanno mostrato perplessità in merito a qualche informazione come nel caso dell'indicatore inerente le attività presenti sul luogo, che a detta degli utilizzatori andava a discostarsi rispetto agli altri presenti nella pagina. In particolare a differenza degli altri non era presente un rimando della tematica trattata in termini di simbologia presente nella card ma bensì in questo caso solamente il numero delle attività locali presenti sul luogo. In merito sempre alla categoria overview risultava di difficile comprensione il cambio cromatico tra gli indicatori filtrati e quelli non, in questo caso a portare confusione tra gli utilizzatori erano i diversi colori utilizzati, utilizzando infatti un colore chiaro nelle info non filtrate erano portati in termini di lettura ad associare una maggiore importanza, la quale invece sarebbe dovuta ricadere sugli indicatori posti nella parte superiore. Per la risoluzione delle problematiche è stato sia inserito un simbolo che

potesse uniformare l'indicatore delle attività con gli altri, che resi più scuri gli indicatori non filtrati in modo da non far confondere l'utente durante l'utilizzo. Nelle restanti sezioni della pagina luogo non sono state riscontrate particolari problematiche, solamente qualche incomprendimento come nel caso degli annunci postati della community che a differenza di quelli provenienti dai portali come Booking o AirBnb non presentavano il prezzo relativo al pernottamento di una notte, mentre nella sezione inerente le recensioni è stato suggerita la possibilità di vedere le recensioni del periodo interessato per tenere conto anche di particolari eventi e di come possono essere stati svolti e organizzati. Relativamente poi ai vari tag inseriti sia all'interno delle attività che degli annunci, è stato consigliato di spostare i tag dalla card per porli nella parte superiore della pagina luogo mantenendo un funzionamento simile a come avviene nella sezione Network.

La navigazione nella sezione inerente il profilo è risultata semplice e di facile intuizione, gli unici appunti da parte degli utilizzatori sono stati inerenti alla visualizzazione del livello, in quanto è la medesima card della home, e in merito agli abbonamenti che non venivano citati

precedentemente nell'applicazione. Inerente le notifiche visualizzabili dal profilo invece è stata riscontrata una difficoltà nell'interpretazione delle gerarchie dei messaggi, le persone con la visualizzazione precedente tendevano a dare visibilità ai messaggi con più testo rispetto a quelli arrivati più recentemente, questo perché la precedente impostazione prevedeva un'adattamento del frame in base alla lunghezza del contenuto; Sempre inerente le notifiche è stata suggerita da parte degli utilizzatori una maggiore diversificazione per distinguere prontamente il contenuto o l'area dell'app a cui fanno riferimento.

Nell'area inerente i viaggi non sono state riscontrate problematiche, la sezione è risultata di facile lettura e ben organizzata, l'unico appunto è stato offerto in merito a una maggiore messa in evidenza dei viaggi in programma rispetto alle altre categorie presenti nell'area in modo da discostarle dalle altre sezioni che principalmente fanno riferimento a eventi passati.

Nel Network gli utilizzatori si sono trovati subito a loro agio in quanto si riconoscevano molto nella logica dell'interfaccia stile social network, hanno trovato però poco chiari alcuni

contenuti inseriti all'interno della prima pagina, in particolare scorrendo vengono riconosciuti istantaneamente contenuti del tipo post, storie, reel, video ed eventi mentre contenuti tipo pubblicazioni e articoli no; Nonostante vengano riproposti stilisticamente uguali a quelli presenti in home la mancanza della nomenclatura all'interno della card non porta un facile riconoscimento. Questa poca riconoscibilità è data anche dal fatto che essi rappresentano contenuti non convenzionali che raramente vengono riscontrati nei social network presenti sul mercato. Si è resa necessaria quindi una presa di posizione per permettere un facile riconoscimento del contenuto attraverso la creazione di indicazione posta sopra di essi. Proseguendo invece nelle altre sezioni non sono state riscontrate particolari complicanze, l'unica perplessità riscontrata è quella inerente l'ultima sezione del Network, in particolare lo Shop, dove il riutilizzo delle card presenti per le categorie della pagina luogo lasciava pensare agli utilizzatori che non si trattassero di singoli prodotti ma bensì di categorie.

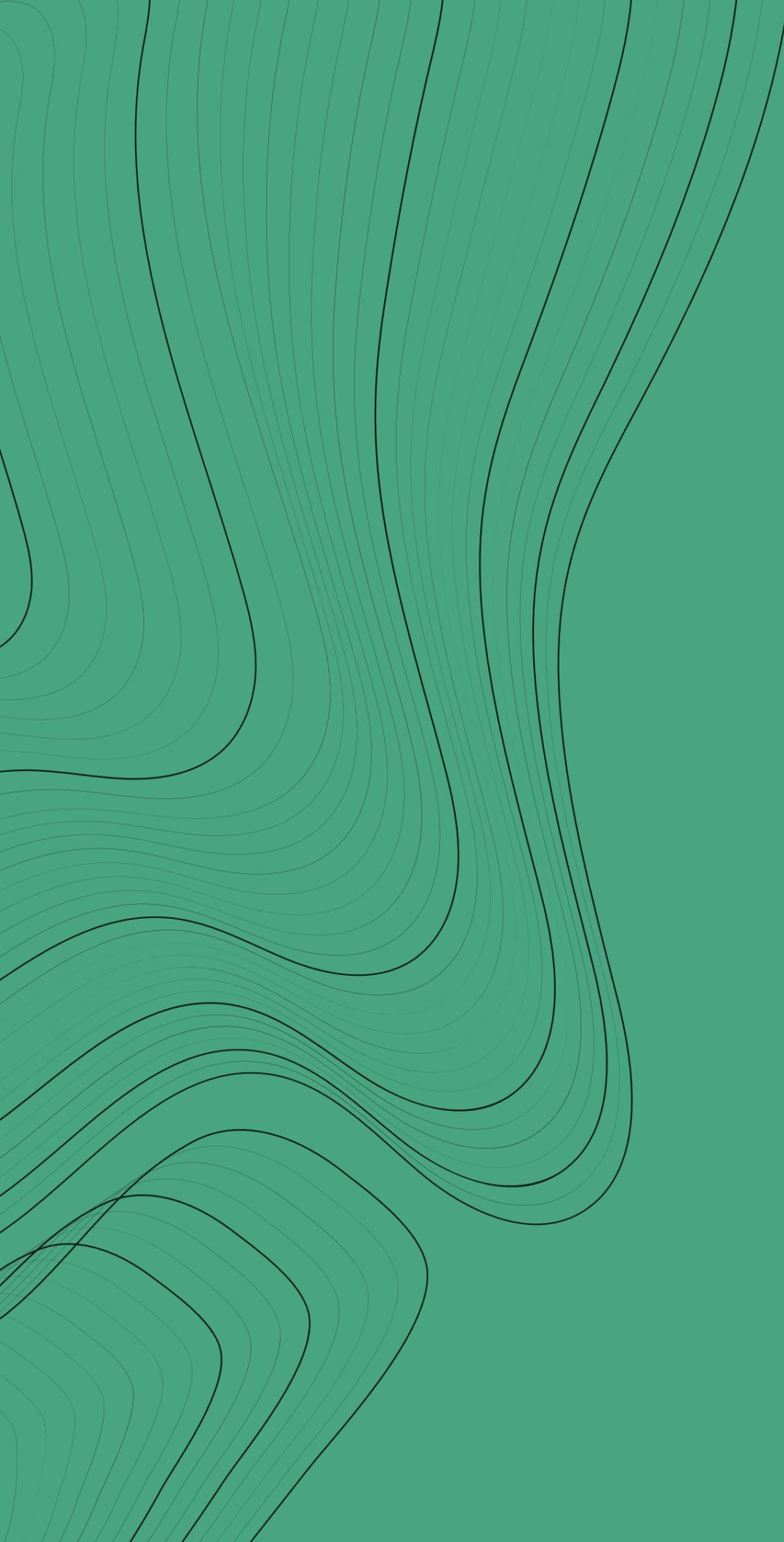
7.2 Future Implementazioni

Inerente al progetto sviluppato potrebbero essere considerati alcuni accorgimenti e implementazioni da inserire in futuro per poter rendere Awaay ancora più inclusivo. È stato possibile osservare tramite questo progetto l'importanza dei momenti vissuti, delle relazioni tra le persone, delle attività, non deve essere dimenticato che questo progetto non vuole andare contro tendenza alle logiche di utilizzo dello smart working ma bensì vuole ricercare un'inclusione della sfera umana al suo interno; In particolare deve rappresentare un punto di aggregazione con le attuali metodologie operative, un'integrazione che possa permettere di volgere le varie lavorazioni in maniera ottimale senza rinunciare ad una sfera sociale che nel tempo si stava affievolendo. È stato possibile osservare durante la fase di ricerca utente l'importanza per i lavoratori di momenti di scambio tra professionisti e l'importanza per coloro che sono impossibilitati a spostarsi per incontrarsi con gli altri di trovare vie alterne che permettano un grado di connessione il più realistico possibile. Ricollegandoci a

quelle che potrebbero essere le future implementazioni il servizio potrebbe espandersi proprio su questo, includere quindi non solo coloro che hanno la possibilità di spostarsi ma anche i lavoratori che non ce l'hanno; In merito ad una maggiore inclusione potrebbero essere prese in considerazione tutte le nuove tecnologie sviluppate negli ultimi anni, si potrebbe pensare ad un'integrazione sia virtuale che reale degli eventi proposti dalle aziende, che siano eventi di svago, teambuilding, ritrovi o altro, andando a utilizzare VR, AR, e Spazi Metafisici. La sfida che si presenta è sicuramente ambiziosa quanto necessaria in quanto deve essere svolta una riprogettazione per rendere fruibili gli eventi che solitamente vengono svolti in presenza, sfida che permetterebbe inoltre di creare un ulteriore punto di incontro per le persone che sono impossibilitate in particolari momenti a partecipare agli eventi e rendere ancora più inclusiva la loro vita lavorativa. Sempre in merito alla ricerca tra i lavoratori era emersa inoltre l'importanza di una giusta suddivisione delle tempistiche inerenti le task, una migliore convivenza tra i diversi tool usati dai lavoratori e una maggiore contaminazione da parte delle persone del team. Questi pensieri derivano molto probabilmente

dalle difficoltà riscontrate nelle persone durante l'utilizzo di questa metodologia operativa, sono stati riscontrati però diversi tool presenti sul mercato, indicati grazie anche ai lavoratori, che permettano di far pesare meno il lavoro in termini di controllo delle tempistiche e inerente la contaminazione. Questi tool sono facilmente reperibili sul web e arrivano a costare pochi euro in caso di acquisto, nel primo caso, ovvero i tool per il controllo delle task, le persone hanno la possibilità di decidere e visionare quanto tempo dedicare o dedicano alle varie lavorazioni evitando così di prolungare le tempistiche, nel secondo caso solitamente vengono utilizzati dei canali vocali presenti anche sui social che permettano alle persone di continuare a dialogare anche durante lavorazioni in autonomia permettendo così costanti momenti di scambio e assumendo così nelle lavorazioni un tema meno lavorativo. Inerente una migliore convivenza tra i diversi tool le persone si sono sentite di esprimere alcune problematiche in merito in quanto ogni lavoratore ha i propri tool di riferimento che possono essere diversi da quelli utilizzati dagli altri, si rende quindi difficile una convivenza all'interno di un ecosistema almeno che non vi sia un'imposizione aziendale in merito all'utilizzo di alcuni programmi.

L'obiettivo è questo, trovare un modo per far comunicare le persone in maniera ottimale, dopo che è stata compresa l'importanza per alcune persone nell'utilizzare questi tool si rende necessaria una maggiore integrazione, integrazione che potrebbe avvenire direttamente all'interno di Awaay, potrebbe essere creata una nuova sezione inerente il lavoro che possa contenere al suo interno i principali tool lavorativi, quindi servizi per la creazione di meeting, call, canali vocali, controllo tempistiche e task giornaliere. La possibilità di inserire dei tool personalizzati all'interno di Awaay apre ulteriori scenari in merito ai futuri cambiamenti che potrebbero essere apportati al servizio, attualmente il servizio è pensato solo per un utilizzo attraverso lo smartphone o tablet in quanto app, si renderebbe quindi necessario uno sviluppo del servizio, oltre che per gli smartphone, anche sul mercato desktop in modo da poter espandere i propri orizzonti in merito all'utilizzo e permettere un'esperienza maggiormente più inclusiva.



Conclusioni

08

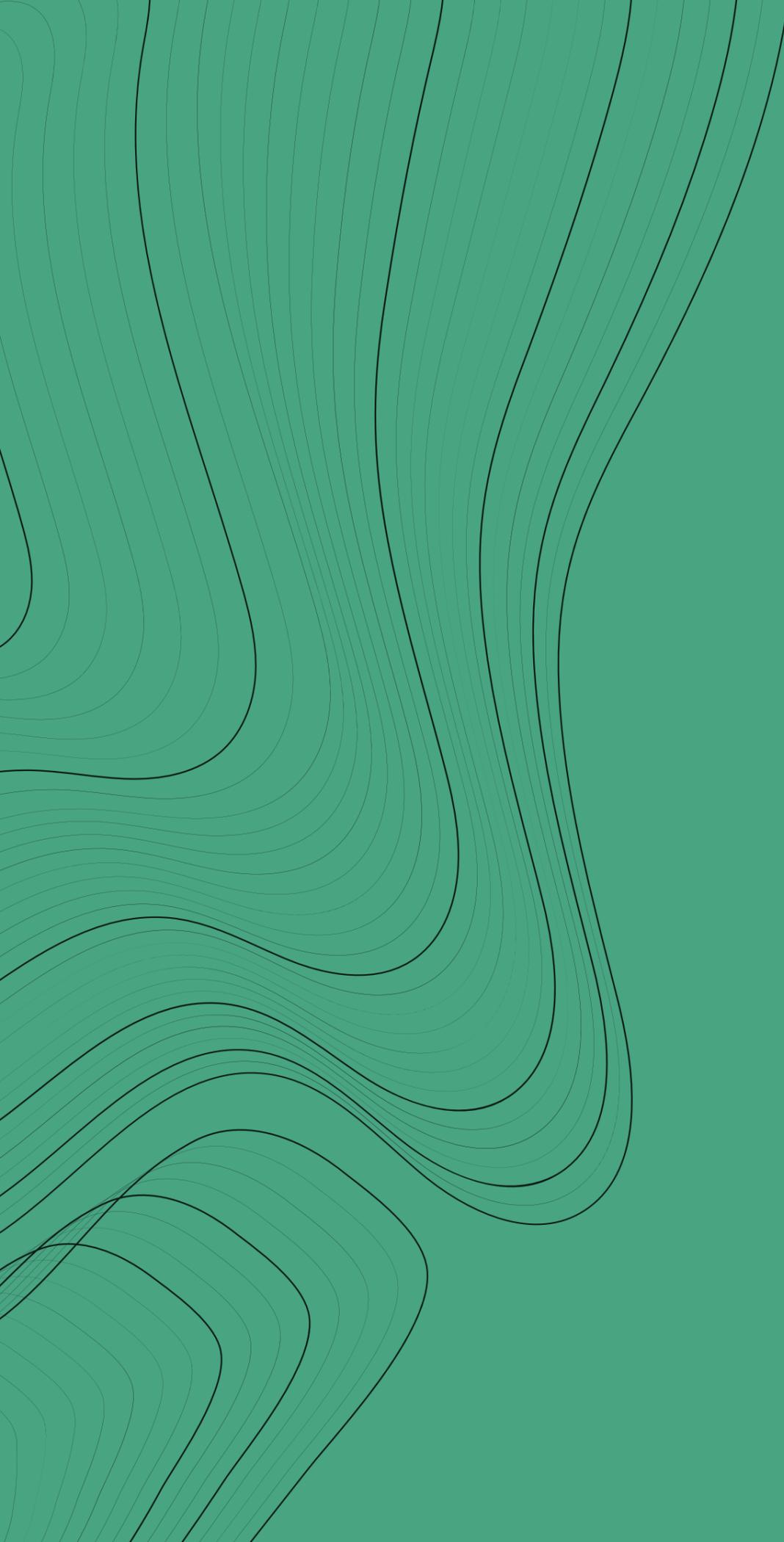
Conclusioni

8.1 Conclusioni

Awaay rappresenta un punto di partenza per le persone che lavorano in smart working, perché fornisce loro un punto di svolta, permettendo di riscoprirsi, mettersi in gioco, e di andare contro le numerose problematiche, sociali e fisiche sorte durante il periodo pandemico. Per questo motivo i valori principali che esprimono la filosofia ma allo stesso tempo la concretezza di Awaay sono Benessere, Inclusione e Scoperta. Attraverso questi tre pilastri è stato possibile generare un miglioramento e una risoluzione delle problematiche riscontrate. All'interno di Awaay il benessere viene generato attraverso il compimento di viaggi, permettendo alle persone di ritrovare la loro sfera ludica e sociale attraverso un continuo stimolo. La volontà di permettere alle persone di viaggiare nasce anche dall'idea di riuscire a creare un punto di connessione tra la sfera lavorativa e quella turistica, che quasi sempre si trovano contrapposizione. Infatti, grazie a questo progetto, le

persone non dovranno più trovarsi a scindere queste due sfere, dato che awaay consentirà ai lavoratori di viaggiare sfruttando al meglio il loro tempo durante i giorni in smart working. In questo modo, si potrà vivere una vita lavorativa dinamica, scoprendo nuovi luoghi e conoscendo altre persone. La scoperta del progetto, infatti consiste sia nello scovare luoghi più affini ai gusti e alle esigenze delle persone ma anche attraverso la conoscenza di altre con le stesse esigenze lavorative e ludiche. Questi elementi, consentiranno lo sviluppo di nuove connessioni tra persone e territori, incrementando la sfera dell'inclusività. Infatti, tramite la community, le persone saranno costantemente connesse tra di loro e con i luoghi, in modo da sviluppare maggiori relazioni sociali e affettive, ovviando così alla problematica della solitudine. Inoltre grazie, alla possibilità di fare attività esterne alla sfera lavorativa, saranno incentivate ad uscire dalle loro postazioni lavorative tradizionali

per poter godere di un maggiore beneficio psico fisico, che consentirà una maggiore relax e di conseguenza una migliore resa nella sfera lavorativa.



Sitografia e Bibliografia 09

Sitografia e Bibliografia

9.1 Sitografia & Bibliografia

Bibliografia

Capra, F., & Luisi, P. L. (2014). *The Systems View of Life: A Unifying Vision*. Cambridge University Press.

Bistagnino L. (2011). *Design Sistemico: Progettare la sostenibilità produttiva e ambientale*.

Von Bertalanffy, L. (2004). *Teoria generale dei sistemi. Fondamenti, sviluppo, applicazioni*. (E.Bellone) Milano: Mondadori.

Puliatti .M, (2022). *Nuovi scenari in Psicologia dell'emergenza*, Milano, Mimesi Edizioni.

R. Lozzi , T. Marcucci Gatta, & Pacelli, (2020). *Ricerca per Commissione TRAN - COVID-19 e mobilità urbana: impatti e prospettive*, Parlamento europeo, dipartimento tematico per le politiche strutturali e di coesione, Bruxelles.

Andruetto, C., Bin, E., Susilo, Y., Pernestål A. (2023). *Transition from physical to online shopping alternatives due to the COVID-19 pandemic - A case study of Italy and Sweden*

Farina, M. P., Zhang, Z., & Donnelly, R. (2023). *Anticipatory stress, state policy contexts, and mental health during the COVID-19 pandemic*. SSM.

Trougakos, J. P., Chawla, N., & McCarthy, J. M., (2020) *Working in a pandemic: Exploring the impact of COVID-19 health anxiety on work, family, and health outcomes*, Journal of Applied Psychology.

Fay, D., & Sonnentag S., (2020) *Remote work and well-being*, In *The Oxford Handbook of Work and Organization*, Oxford University Press.

Brown, T., (2020). *Designing for Smart Workers: Enhancing Remote Work Experiences through UX Design*, UX Design Magazine.

Johnson, M., (2021). *The Power of Service Design in Shaping Smart Working Experiences*, Journal of Service Design

Carbonara N., Pellegrino R., Scozzi B., (2022). *The Impact of Smart Working on Organization Performance*. *Electronic Journal of Knowledge Management*.

Yang, Y., Cao, M., Cheng, L., Zhai, K., Zhao, X., & De Vos, J., (2021). *Exploring the relationship between the COVID-19 pandemic and changes in travel behaviour: A qualitative study*, *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*.

Zinola A.,(2020). *L'impatto del Covid-19 sugli atteggiamenti e i comportamenti di consumo*, in "Micro & Macro Marketing, Rivista quadrimestrale.

Alomari, M. A., Alzoubi, K. H., Khabour, O. F., & Zraigat, L. A., (2022). *Physical activity to ameliorate the negative mental health effects of COVID-19-induced confinement*, *Informatics in Medicine Unlocked*.

Phillips, S., (2020). *Working through the pandemic: Accelerating the transition to remote working*, *Business Information Review*.

Felici, B., & _, M. (2023). Smart working and flexible work arrangements: Opportunities and risks for sustainable communities. *Intelligent Environments*, 243-283.

Sitografia

Marsigli N., (2022). Ansia sociale e pandemia: come il COVID ha cambiato la socializzazione, Pandemia COVID-19 e salute mentale, IPSICO. <https://www.ipsico.it/news/ansia-sociale-e-pandemia-come-il-covid-ha-cambiato-la-socializzazione/>

Cantelmi T., Lambiase E., (2020). Istituto di Terapia Cognitivo-Interpersonale Roma, COVID-19: impatto sulla salute mentale e supporto psicosociale. <https://journals.francoangeli.it/index.php/modelli-mente-oa/article/view/10908>

Liberatore L., Pepe E., (2023). La resilienza delle piccole imprese che hanno affrontato la crisi Covid grazie al digitale. <https://it.mashable.com/coronavirus/3763/la-resilienza-delle-piccole-imprese-che-hanno-affrontato-la-crisi-covid-grazie-al-digitale>

Osservatorio Smart Working di School of Management del Politecnico di Milano, (2021,2022,2023), Smart Working, Osservatori. <https://www.osservatori.net/it/ricerche/osservatori-attivi/smart-working>

INPS (2021), Direzione Centrale Studi & Ricerche, Rapporto Smart Working. https://servizi2.inps.it/docallegati/Mig/Dati_analisi_bilanci/Attivita_ricerca/Studi_e_analisi/Rapporto_Smart_Working_Inps2020_n2-2021.pdf

Nielsen, (2021). E-commerce & Covid. <https://www.nielsen.com/it/insights/2020/covid-19-tracking-the-impact-on-media-consumption/>

Tenconi P. & ANSA, (2021). Intervento sulla sedentarietà dello smart working, Ansa. https://www.ansa.it/canale_lifestyle/notizie/beauty_fitness/2021/02/14/effetti-collaterali-dello-smart-workin-sedentarieta-forzata-e-mal-di-schiene-i-consigli-per-stare-meglio_96b7278f-6a5c-4327-b191-be6804de2993.html

Deloitte, (2023). Rethinking the workplace Hybrid work in the future of work. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/human-capital/lu-hybrid-work-in-the-future-of-work-.pdf>

Lambiase E., Pensavalli M., Laselva P., Cecchetti S., (2020). COVID-19: impatto sulla salute mentale e supporto psicosociale. <https://www.aippc-puglia.net/www/aippc-puglia.net/httpdocs/wp-content/COVID-19-ricerca-ITCI.pdf>

Balzano G., (2022). Lavoro: problematiche e scenari ai tempi del post-Coronavirus, Il Nodo Per una pedagogia della persona. <https://www.dogma.it/it/news/aziende-post-covid-19--nuovi-scenari--rischi-e-soluzioni>

Ospedale Niguarda Milano, (2021). Gli effetti psicologici della pandemia sui giovani. <https://www.ospedaleniguarda.it/news/leggi/gli-effetti-psicologici-della-pandemia-sui-giovani>

Ambulatorio Esculapio, Smartworking: gli effetti sulla salute. (2023). <https://www.ambulatorioesculapio.com/smartworking-gli-effetti-sulla-salute/>

Torre T., (2023). IL FUTURO DEL LAVORO SI CHIAMA “SMART WORKING”? RIFLESSIONI E PROSPETTIVE, Rivista trimestrale di Organizzazione Aziendale. <https://prospettiveinorganizzazione.assioa.it/il-futuro-del-lavoro-si-chiama-smart-working-riflessioni-e-prospettive/>

Bonacini B., Gallo G., Scicchitano S., (2020). GLI EFFETTI INDESIDERABILI DELLO SMART WORKING SULLA DISUGUAGLIANZA DEI REDDITI IN ITALIA, INAPP. https://oa.inapp.org/xmlui/bitstream/handle/20.500.12916/714/INAPP_Effetti_Indesiderabili_Smart_Working_Disuguaglianza_Reddi_Iitalia_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bednar, P.M., Welch, C., (2020). Socio-Technical Perspectives on Smart Working: Creating Meaningful and Sustainable Systems. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-019-09921-1>

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, (2023). Smart working. <https://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/smart-working/Pagine/default>

Stefano Tocci.(2023). MindTheTrip, Workation: lo smart working in vacanza. <https://www.mindthetrip.it/2021/12/02/workation-lo-smart-working-in-vacanza/>

Sanità Informazione, (2023). Smartworking: gli effetti su corpo e mente. <https://www.sanitainformazione.it/serveundottore/benessere/smartworking-gli-effetti-su-corpo-e-mente/>

Logitech, (2023). La flessibilità del lavoro in remoto rende più semplice viaggiare durante le vacanze <https://www.logitech.com/it-it/video-collaboration/resources/think-tank/articles/article-the-flexibility-of-remote-work-simplifies-holiday-travel.html>

Teleport Cities. (2023). <https://teleport.org/cities/>

Club del Sole. (2023). <https://www.clubdelsole.com/>

Flatio. (2023). <https://www.flatio.com/>

Digital Nomad World. (2023). <https://digitalnomads.world/>

NomadPass. (2023). <https://nomadpass.com/>

NomadList. (2023). <https://nomadlist.com/>

AirBnb for Work. (2023). <https://www.airbnb.it/work>

Ringraziamenti

Ringrazio la mia famiglia, mamma, babbo e mio fratello Giacomo, che nonostante la lontananza di questi anni hanno sempre cercato il modo di farmi sentire vicino incoraggiandomi nelle sfide e sopportandomi nei periodi più bui, tutto questo non sarebbe stato possibile e questo traguardo va soprattutto a voi. Un ringraziamento speciale va alla "Moglie", Benedetta, il mio vortice di felicità, il mio nanerottolo, la mia fonte costante di supporto e ispirazione, da sempre pronta a spronarmi e a incoraggiarmi nei momenti difficili ma anche a celebrare i numerosi traguardi che insieme abbiamo saputo raggiungere. Ricordo ancora le paure e i numerosi cambiamenti affrontati in questi anni e sorrido adesso nel vedere quanto siamo cresciuti e maturati insieme, numerose saranno le sfide, le risate e le avventure che ci aspetteranno ma non le affronterò più con il timore del primo periodo ma con la consapevolezza di avere una persona speciale al mio fianco, Grazie. Ringrazio mio nonno Silvano, per tutto ciò che ha fatto per me e per l'ispirazione che mi ha regalato, sei e

sarai una delle persone più importanti della mia vita, una persona straordinaria destinata per sempre a rimanere uno dei miei maggiori punti di vanto. Ringrazio tutti i miei parenti, nonna Bianca, nonno Luigi, che da lassù spero possa essere orgoglioso di me, le mie zie, i miei zii e le mie cugine e cugini, per essermi sempre stati vicini e per aver sempre creduto in me. Ringrazio Pepino, il mio amico peloso, il mio micione, che durante le lezioni non perdeva mai occasione per tirarmi su di morale. Ringrazio tutti i miei amici, da quelli storici di Empoli alle amicizie straordinarie che sono nate a Torino e Milano, siete stati fantastici, grazie per tutti i bellissimi momenti che abbiamo condiviso insieme e per tutti quelli che verranno. Ringrazio Clara, la mia sorella mancata, che si è dimostrata una delle persone più importanti conosciute durante questo viaggio, le sue sbobbe resteranno per sempre con me, e dentro il mio stomaco. Ringrazio il Professor Andrea DiSalvo per avermi permesso di svolgere la tesi con lui, per la disponibilità e la pazienza mostratami nei miei confronti

e per aver permesso di aumentare la caratura progettuale del mio progetto. Infine voglio ringraziare una persona importante che purtroppo non c'è più, nonna Rita, la mia seconda mamma, la persona con cui ho condiviso più momenti da quanto sono nato, la persona che più ho fatto arrabbiare e che più mi ha viziato, la persona che più ho amato; Porterò sempre dentro il tempo passato con te e ne farò tesoro, questo traguardo è soprattutto per te sperando che tu possa essere orgogliosa di me tanto quanto lo sono stato io di te, grazie di tutto, Ciao Nonnina.



**Politecnico
di Torino**

Laurea Magistrale in Design Sistemico

Anno Accademico

2022/2023

Sessione di Laurea

Luglio 2023

Tesista

Alessio Serresi

Relatore

Andrea Di Salvo