





# DI COSA PARLIAMO?



**Selina Ice Cream Company  
cambia, dal 2019, l'idea di  
gelateria.**

**Brand dal carattere internazionale, pop ma dal cuore tutto italiano, le creazioni del marchio Selina, racchiudono uno spirito funny per far gola a una clientela cool e contemporanea. Creatività e ricerca sono state le basi fondamentali per questo nuovo marchio di gelato.**





# PERCHÉ INTERVENIRE?

## Il 2020 ha dato inizio ad una vera e propria rivoluzione nel mondo della gastronomia.

Il coronavirus ha messo in ginocchio milioni di imprenditori.

Per alcuni di loro, riaprire dopo il lockdown ha significato una grossa perdita nelle vendite a causa delle normative previste per il distanziamento sociale e quelle relative alla ristrutturazione dei locali stessi.

Oggi, più di ieri, si manifesta la necessità di investire sul digitale. Molti degli imprenditori in questione hanno, infatti, già provveduto a far leva sul delivery per tornare in pari con i conti.







*“La consegna di cibo a domicilio, che da quando è iniziata l'emergenza ha fatto registrare un incremento significativo dei ristoranti che offrono il servizio (almeno 300 nuovi ristoranti) va incontro alla necessità di limitare al minimo indispensabile gli spostamenti, per questo è fondamentale che rimanga attiva.” -CONFCOMMERCIO ROMA-*

Per una semplice gelateria il compito diventa ancora più arduo.

Con l'arrivo della bella stagione, la comune possibilità di mangiare un gelato all'aperto è diventata un'impresa nel momento in cui si sono create lunghe file fuori dai locali e problemi di sicurezza.

# SCOPO DEL PROGETTO

Con l'intenzione di poter aiutare una piccola realtà imprenditoriale a rialzarsi, è stato creato il prototipo di un'applicazione mobile per l'ordinazione dei gelati.

A seguito di alcune ricerche, il prototipo è stato testato su soggetti reali per valutarne l'apprezzamento e la facilità di navigazione.



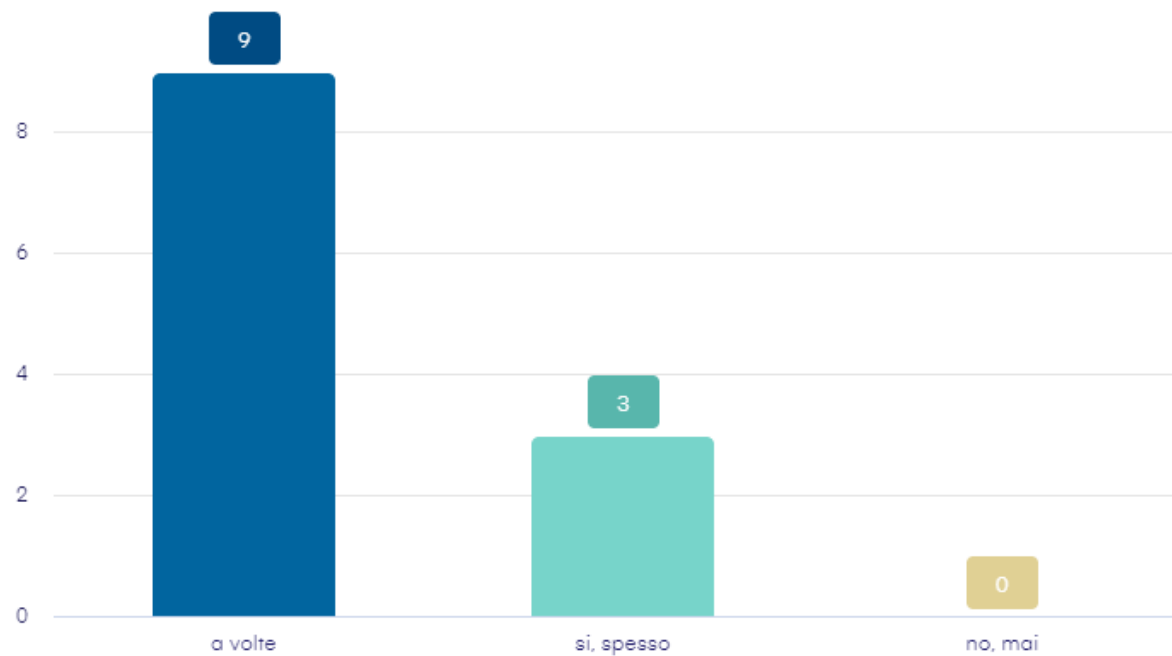


# RICERCA

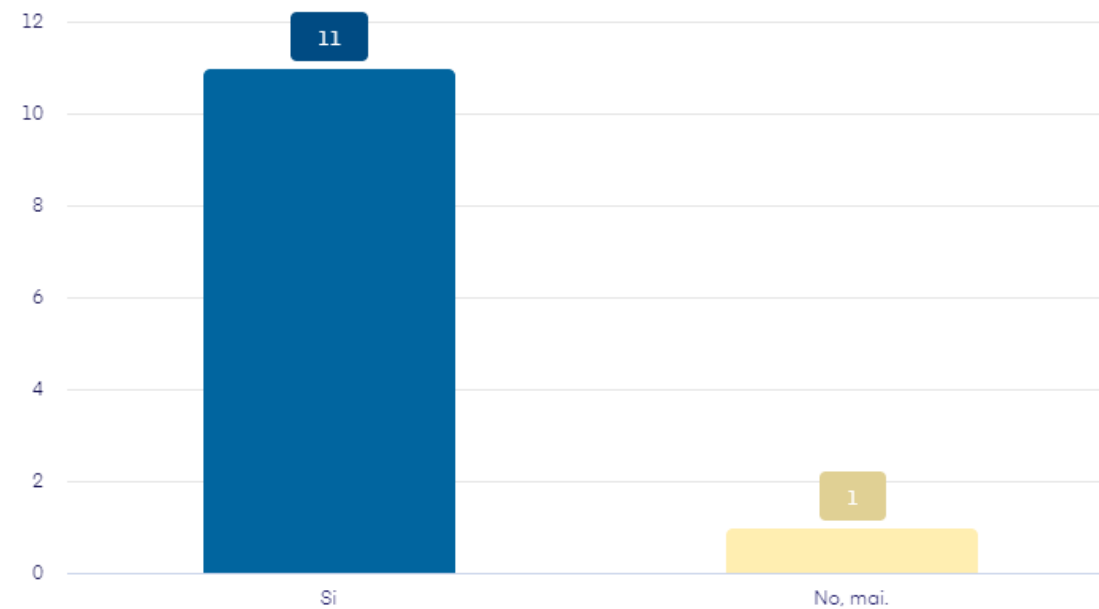
**Somministrato questionario rimasto online  
per circa 2 ore.  
I risultati di 12 utenti.**



1. Ti è capitato spesso nell'ultimo periodo di ordinare del cibo online?

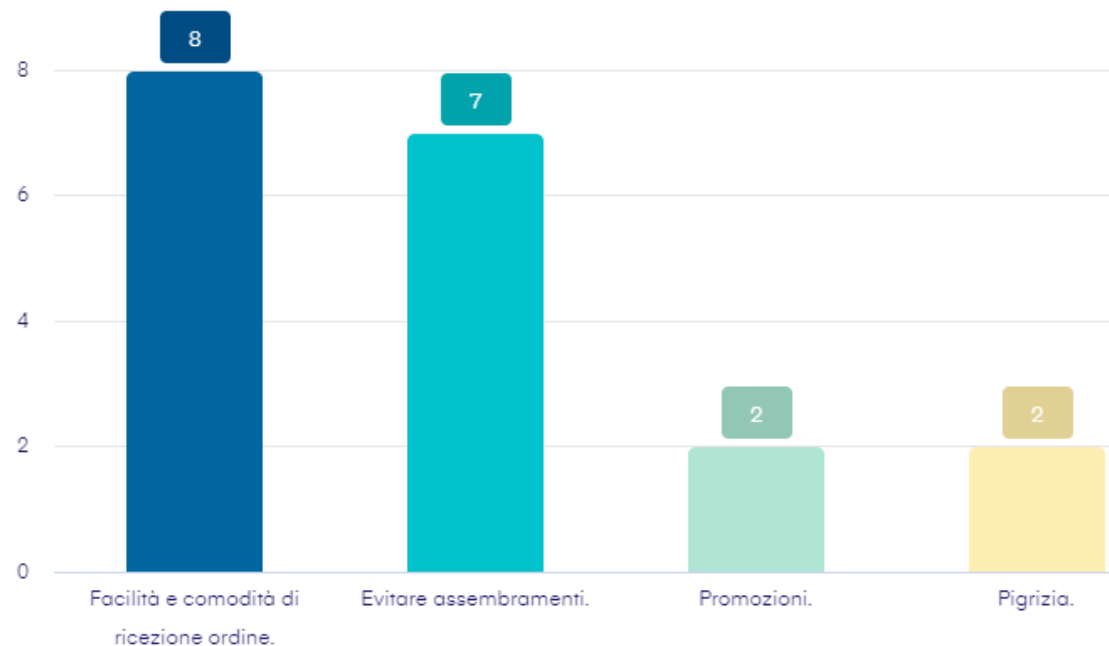


2. Hai mai scaricato sul telefono delle applicazioni per ordinare d'asporto?

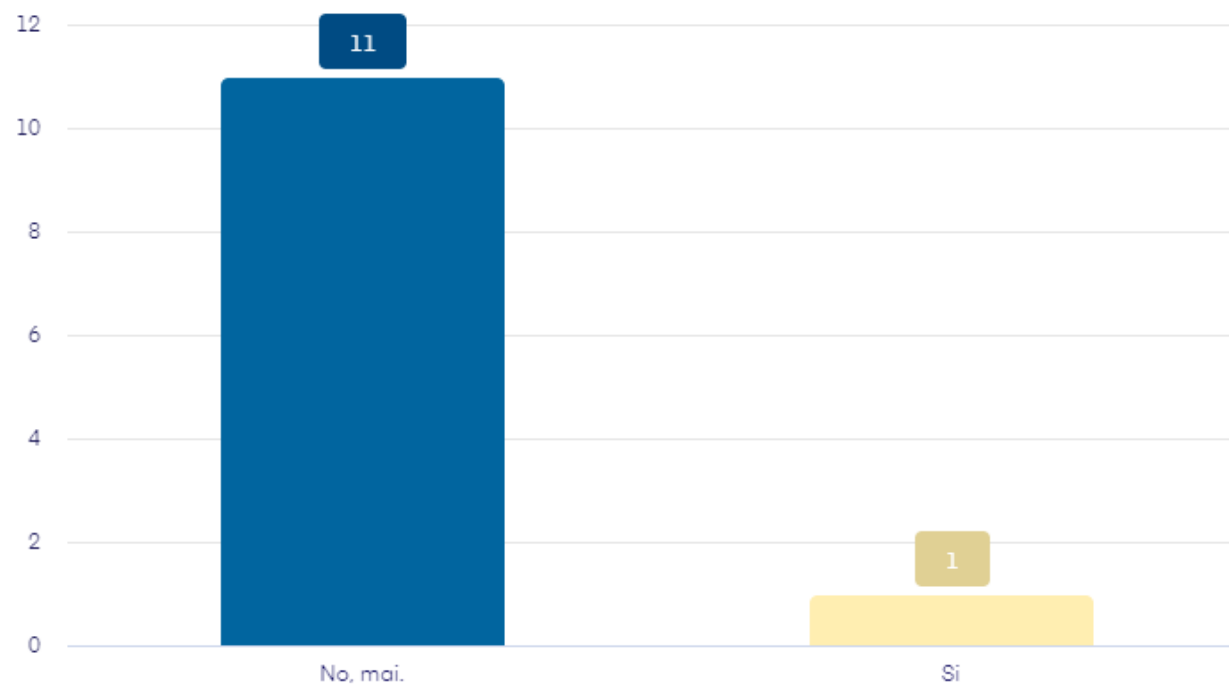




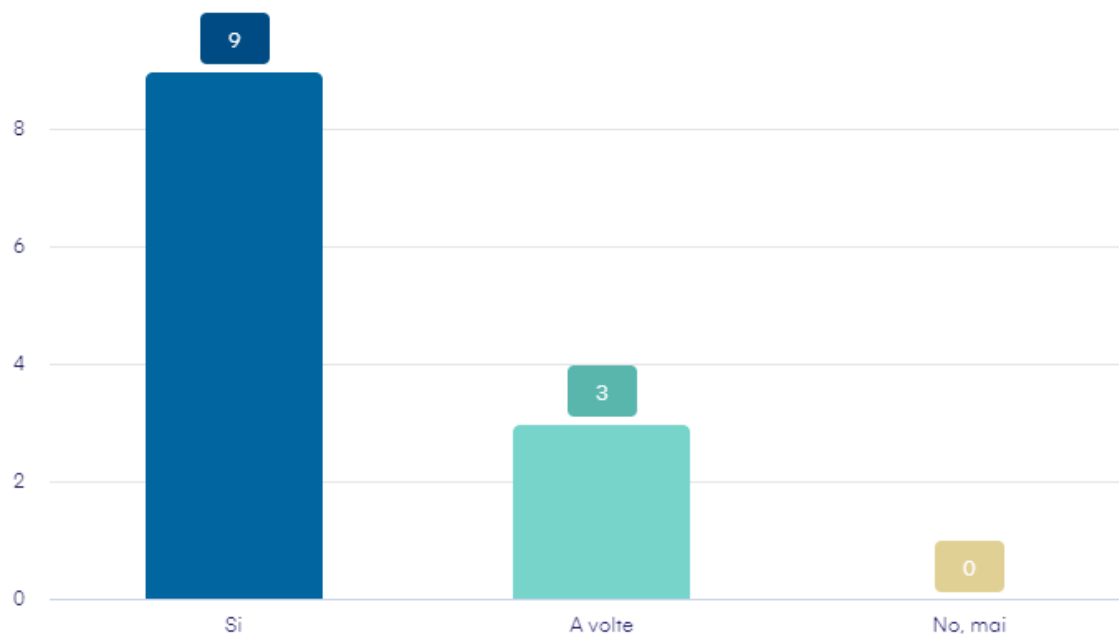
### 3. Quali tra queste motivazioni ti spinge ad ordinare cibo online?



### 4. Hai mai ordinato del gelato online?



## 5. L'ultima volta che sei uscito, ti sei ritrovato spesso in fila per acquistare qualcosa? ( Beni alimentari, tabacchi, caffè, farmaci..ecc)



## 6. Come ti sei sentito durante l'attesa in fila?

RISPOSTA	RISPOSTE	RAPPORTO
Impaziente	1	8.3%
Mi è passata la voglia di fare qualsiasi cosa, ma adesso è così.	1	8.3%
Stanca	1	8.3%
Annoziata	1	8.3%
Abbastanza tranquillo	1	8.3%
Arrabbiata perchè molti non rispettavano il distanziamento e avevano le mascherine a mezza bocca	1	8.3%
Sapevo a cosa andavo incontro	1	8.3%
Così così perchè anche se so che è una condizione necessaria per il bene di tutti, il semplice caffè è diventato qualcosa di lungo e complicato	1	8.3%
Il problema non è tanto fare la fila quanto quelli che la fanno insieme a te.	1	8.3%
Quando sono uscito l'ultima volta ho fatto un'ora e mezza di fila sotto il sole con tanto di mascherina, solo per andare a prendere due stupidaggini. Inutile dire che avrei preferito evitare.	1	8.3%
Come se stessi perdendo tempo, avrei preferito evitare di fare la fila	1	8.3%
Normale, se stare in fila per 40 minuti è normale	1	8.3%



# ANALISI DEI RISULTATI

Tutti i rispondenti al questionario hanno familiarità con le applicazioni esistenti per ordinare cibo online.

La maggior parte sceglie il food delivery per comodità e per evitare pericolosi assembramenti.

Quasi nessuno di loro si è servito delle applicazioni mobili per ordinare del gelato. ( sono ancora poche, infatti, le gelaterie che permettono questo servizio)

Interessanti le risposte aperte, le quali sembrano aprire quasi un dibattito. Il 90% delle risposte esprime frustrazione, in aggiunta qualcuno ha addirittura timore di fare piccole cose comuni a causa del comportamento degli altri.

I risultati del questionario hanno confermato quanto avvenuto nell'ultimo periodo: il delivery rimane la soluzione migliore per evitare assembramenti e per venire incontro alle diverse esigenze dell'utente.



# PERSONAS





Mario 26 anni



Sandra 40 anni



Lucia 16 anni

**BISOGNI** 😊

Vorrebbe tornare alla vita di tutti i giorni e rivedere i suoi amici senza limitazioni.

**FRUSTRAZIONI** 😞

Odia fare la fila sotto il sole.

**BISOGNI** 😊

Vorrebbe tornare in ufficio.

**FRUSTRAZIONI** 😞

Intrattenere i 2 figli piccoli in casa non è facile.

**BISOGNI** 😊

Vorrebbe vedere più spesso le sue amiche.

**FRUSTRAZIONI** 😞

I genitori non le permettono di stare troppo in giro.

**ATTIVITA' DIGITALI**



Instagram, Facebook. Ordina spesso su Just Eat.

**ATTIVITA' DIGITALI**



Facebook. Utilizza The Fork.

**ATTIVITA' DIGITALI**



Facebook, Instagram, TikTok. Ordina su Just Eat.





# USER JOURNEY



Dal 18 Maggio 2020 il sito internet della gelateria offre la possibilità di ordinare i prodotti a domicilio, ma la user journey potrebbe nascondere degli ostacoli.

Vediamo insieme quali.



Mario vuole ordinare del gelato per evitare di fare la fila all'aperto.



Sandra vuole ordinare del gelato per intrattenere i bambini.



Lucia è con le amiche in casa e vuole ordinare del gelato.

## Selina Icecream Company

Gelateria artigianale  
Apertura alle ore 13:00

CHIAMA 06 4555 3221



I 3 utenti entrano nel sito della gelateria e cercano la sezione acquisti online.

Nell'interfaccia non ci sono informazioni, solo la possibilità di chiamare il locale.



LIVELLO DI FRUSTRAZIONE (da 1 a 5):

2

Speravo di trovare subito ciò che cercavo.

Aggiornamenti

Testimonianze

Chi siamo

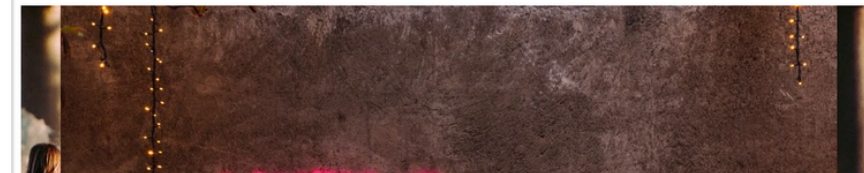
Galleria

Contatti

## Selina Icecream Company

Gelateria artigianale  
Apertura alle ore 13:00

CHIAMA 06 4555 3221



I 3 utenti non si perdono d'animo e continuano a cercare. Aprono il menù ad hamburger ma non trovano informazioni relative alla consegna a domicilio.



LIVELLO DI FRUSTRAZIONE (da 1 a 5):

3

Continuo a non capire dove si trovi.





Pubblicato il giorno 18-mag-2020

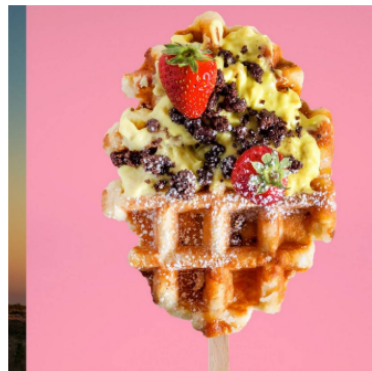
CHE GUSTO?

Il nostro gelato artigianale (ma anche waffle, pancakes e molto altro) arriva finalmente a casa tua!

Siamo aperti tutti i giorni, dalle 13.00 per l'asporto e dalle 15.30 per la consegna a domicilio, fino alle 22.30  
Per info e menu >

<https://www.facebook.com/selinaicecream...>

Ulteriori informazioni



Pubblicato il giorno 31-mag-2019

I nostri Waffle Pops 🌟

Perdoname madre por mi fame loca 🍓🍌

#SelinaIceCreamCompany!

Stay fresco 🧊

Scorrendo la home, si imbattono in un articolo che parla di ordinazioni a domicilio ma con nessuna informazione specifica e diretta sulla modalità di acquisto. Solo un link per consultare il menu.



LIVELLO DI FRUSTRAZIONE ( da 1 a 5):

4

Non ho voglia di leggere, voglio il gelato!



Cerca su Facebook



Questo contenuto non è al momento disponibile

In questi casi, generalmente significa che il proprietario ha condiviso il contenuto solo con un gruppo ristretto di persone, ha modificato chi può vederlo oppure lo ha eliminato.

[Vai alla sezione Notizie](#)

[Torna indietro](#)

[Visita il Centro assistenza](#)

Il link non funziona.



LIVELLO DI FRUSTRAZIONE (da 1 a 5):

5

Troppi click per qualcosa di semplicissimo!



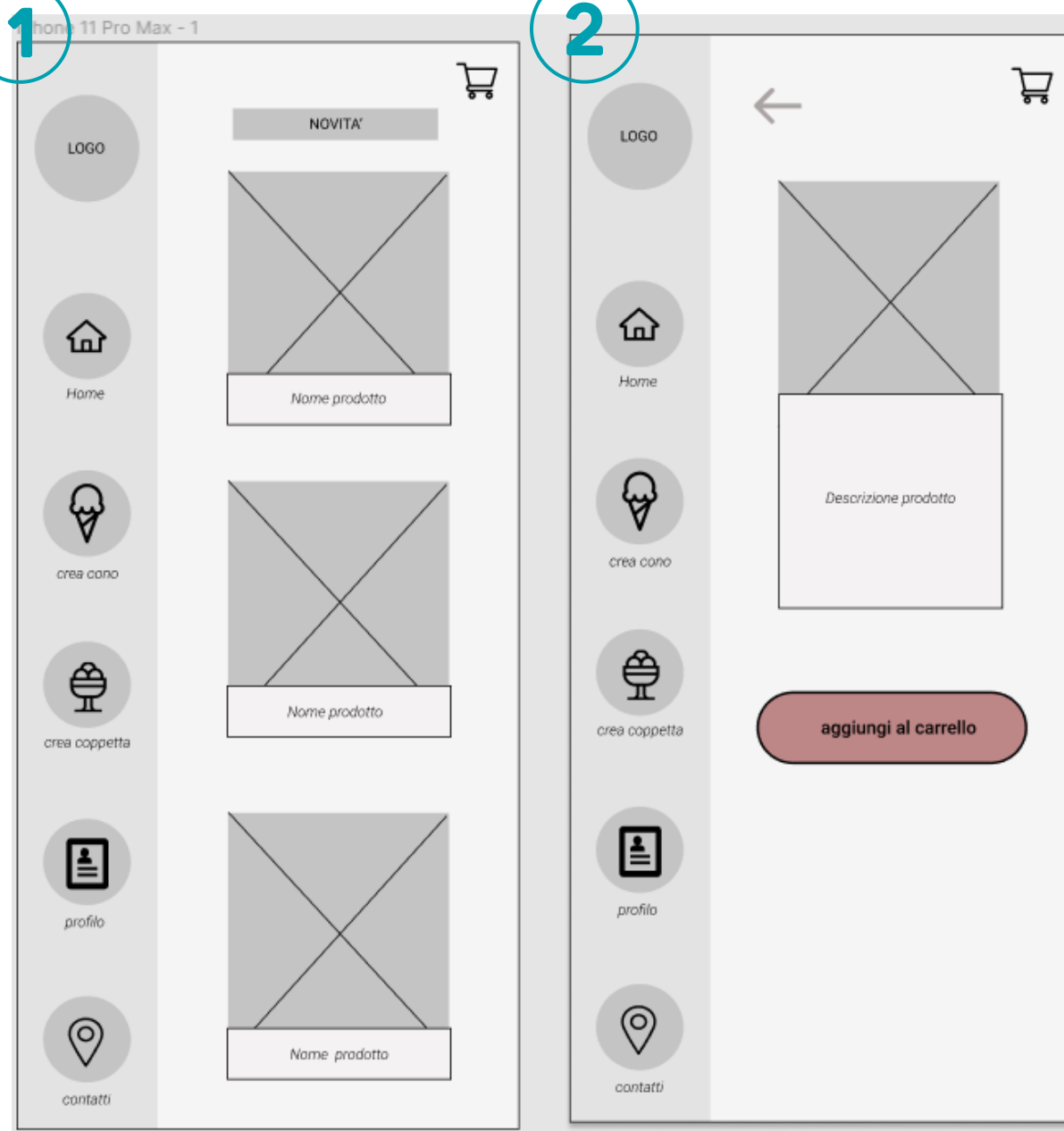
L'unica soluzione è quella di chiamare la gelateria o lasciar perdere e cercare un altro locale.

ICE-CREAM  
CONSTRUCTOR



# WIREFRAMING

Sono stati disegnati i frames principali dell'applicazione



① Nel primo frame l'interfaccia della home.

Sulla sinistra il menù è composto da icone che suddividono le diverse sezioni dell'applicazione: la creazione di un cono, una coppetta, il profilo e i contatti della gelateria.

Sulla destra le immagini e i nomi dei prodotti più particolari della gelateria.

② Nel secondo frame, la possibilità di aprire nel dettaglio uno dei prodotti in questione: leggi la descrizione e aggiungi al carrello.



- ③ L'icona “crea cono” apre la schermata per poter selezionare la dimensione del gelato, i gusti e la messa nel carrello.

La stessa procedura è valida per la coppetta.



- ④ Procediamo con i frames riguardanti il pagamento. Per prima cosa, la compilazione del form relativo all'indirizzo di consegna.



- 5 Proseguendo con l'operazione, nel frame 5 la possibilità di selezionare il metodo di pagamento.

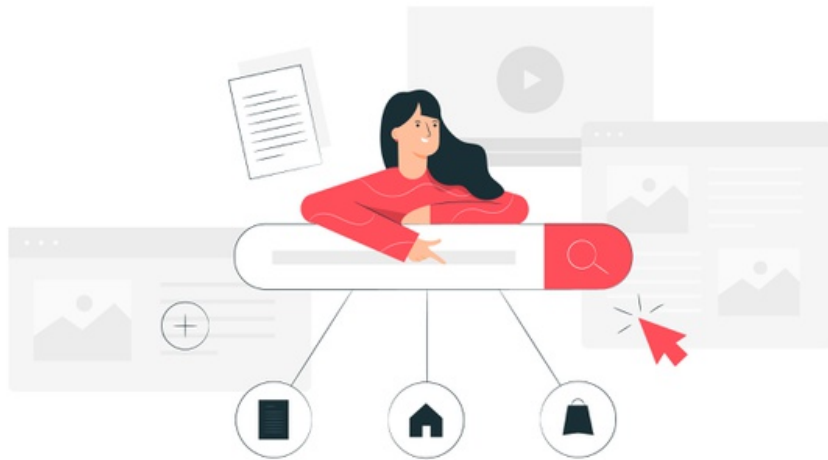


- 6 Nel frame immediatamente successivo, la notifica di conferma dell'ordine da parte della gelateria.



# IL PROTOTIPO

QUI IL LINK PER VISUALIZZARLO





# USER TESTING

- **AUTORE** Chiara Dello Ioio
- **DATA** 02/06/2020
- **BACKGROUND** creata app per ordinazione gelati online
- **OBIETTIVI** valutare indice di gradimento e facilità di navigazione
- **DOMANDE** L'utente rimane graficamente colpito?  
Naviga facilmente? Trova utile l'app?



# IL METODO



Gli utenti selezionati sono stati contattati tramite Skype per poter navigare il prototipo dell'app sotto la mia guida.

La chiamata è stata registrata con il loro consenso.

Terminata la navigazione sono state poste alcune domande per raccogliere ulteriori informazioni sull'esperienza vissuta.

Durante la navigazione è stato chiesto di:

- ① Accedere tramite registrazione
- ② Acquistare un Milkshake al caffè con doppia panna.
- ③ Acquistare del Waffles al cioccolato con gelato allo zabaione.
- ④ Acquistare una coppetta piccola con gelato alla fragola e panna.
- ⑤ Acquistare 350 gr di gelato alla crema
- ⑥ Procedere al pagamento
- ⑦ Cercare il numero di telefono della gelateria.
- ⑧ Entrare nel profilo e disconnettersi.



LUCA, 19 ANNI

Studiante Universitario



Ottimo utilizzo dei Social, ordina spesso food delivery.

## QUI IL VIDEO DELLO USER TESTING DI LUCA

### RIASSUNTO DEL TEST

Ci sono stati momenti che possono averti messo in difficoltà durante la navigazione?

No, in particolar modo no.

Hai trovato tutto dove ti saresti aspettato?

Forse il profilo lo avrei preferito in alto a destra, ma non ho avuto difficoltà nel trovarlo.

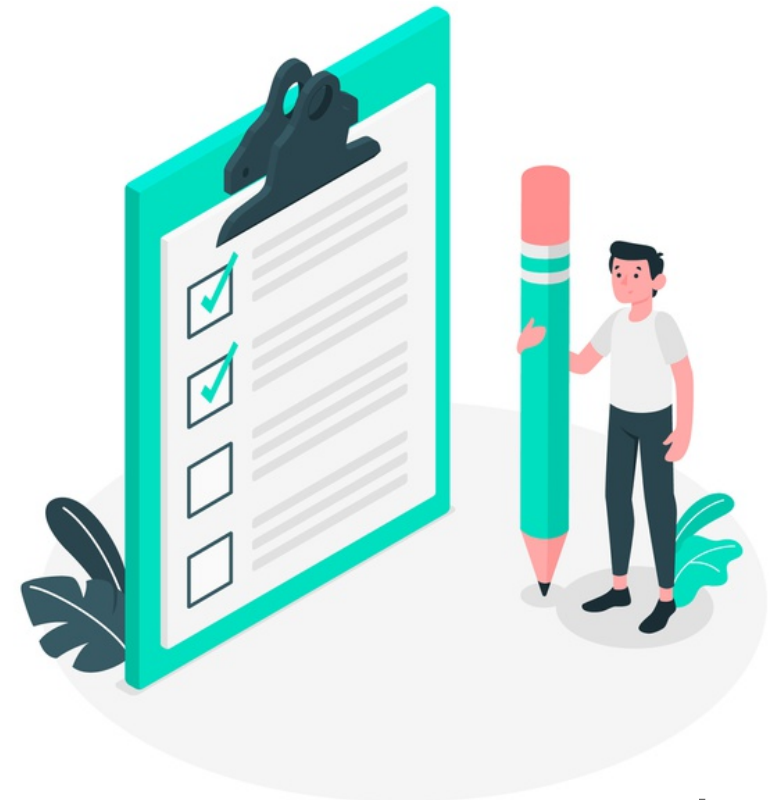
Se fosse utilizzabile da domani, scaricheresti l'app?

Sì

Ti aspetteresti qualcosa in più da questa applicazione?

Penso ti invogli già così, la vedo completa.

2 aggettivi per descrivere l'app: Intuitiva, facilmente utilizzabile, “invogliosa”







AGNESE 26 ANNI

Stagista presso NATO Defense College.



Competenze digitali scarse. Utilizza Just Eat.

## QUI IL VIDEO DELLO USER TESTING DI AGNESE

### RIASSUNTO DEL TEST

**Ci sono stati momenti che possono averti messo in difficoltà durante la navigazione?**

Assolutamente no, è tutto semplice e lineare. Ho apprezzato i dettagli della prototipazione come il fatto che siano evidenziati i grammi di gelato.

**Hai trovato tutto dove ti saresti aspettato?**

Assolutamente sì, le diverse sezioni sono ben definite. Ho apprezzato che ci fosse la possibilità di avere una “sezione” dedicata alla panna.

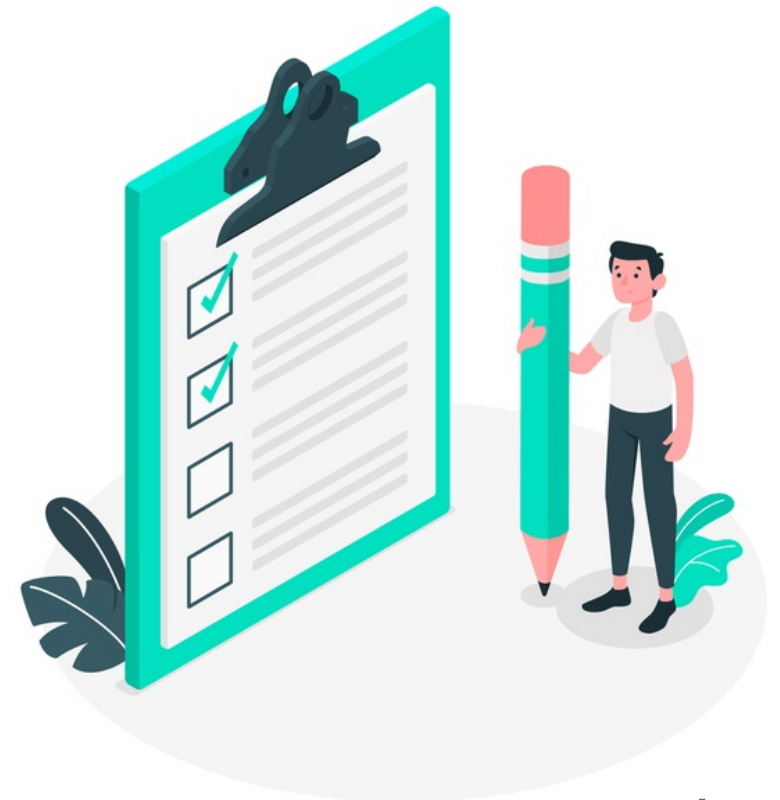
**Se fosse utilizzabile da domani, scaricheresti l'app?**

Sì

**Ti aspetteresti qualcosa in più da questa applicazione?**

Ho apprezzato la presenza dei waffles senza glutine, mi piacerebbe ci fosse una piccola sezione per intolleranti/allergici.

**2 aggettivi per descrivere l'app:** Golosa, usufruibile in ogni momento.



MADE WITH

beautiful.ai



LIVIA, 20 ANNI.

Studentessa Universitaria.



Scarse competenze digitali, di solito sono gli altri ad ordinare online per lei.

## QUI IL VIDEO DELLO USER TESTING DI LIVIA

### RIASSUNTO DEL TEST

Ci sono stati momenti che possono averti messo in difficoltà durante la navigazione?

Nessuna, liscia come l'olio.

Hai trovato tutto dove ti saresti aspettato?

Sì, non ho avuto difficoltà. Ho visto subito tutte le diverse voci.

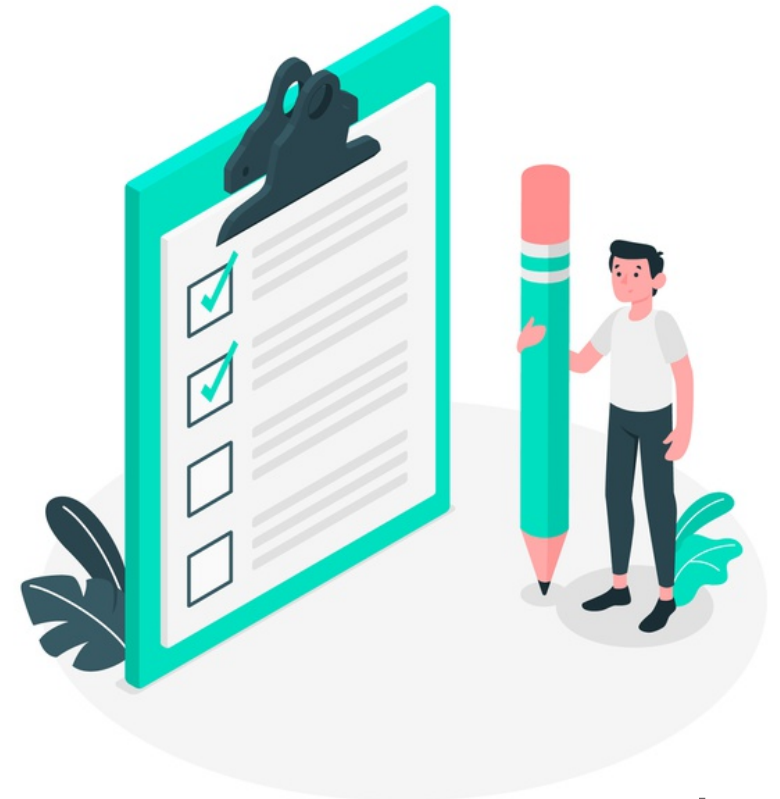
Se fosse utilizzabile da domani, scaricheresti l'app?

Sì, è comoda e carina come idea.

Ti aspetteresti qualcosa in più da questa applicazione?

Vista così, non mi pare manchi nulla.

2 aggettivi per descrivere l'app: Semplice e molto colorata, allegra.





MARCO, 23 ANNI

In cerca di un'occupazione.



Ottime competenze digitali, ordina spesso cibo online.

## QUI IL VIDEO DELLO USER TESTING DI MARCO

### RIASSUNTO DEL TEST

Ci sono stati momenti che possono averti messo in difficoltà durante la navigazione?

No, a livello di difficoltà no. E' abbastanza ordinata.

Hai trovato tutto dove ti saresti aspettato?

Tendenzialmente sì, forse rivedrei la sezione dei gusti di gelato per poterli dividere per categorie ( creme e frutta).

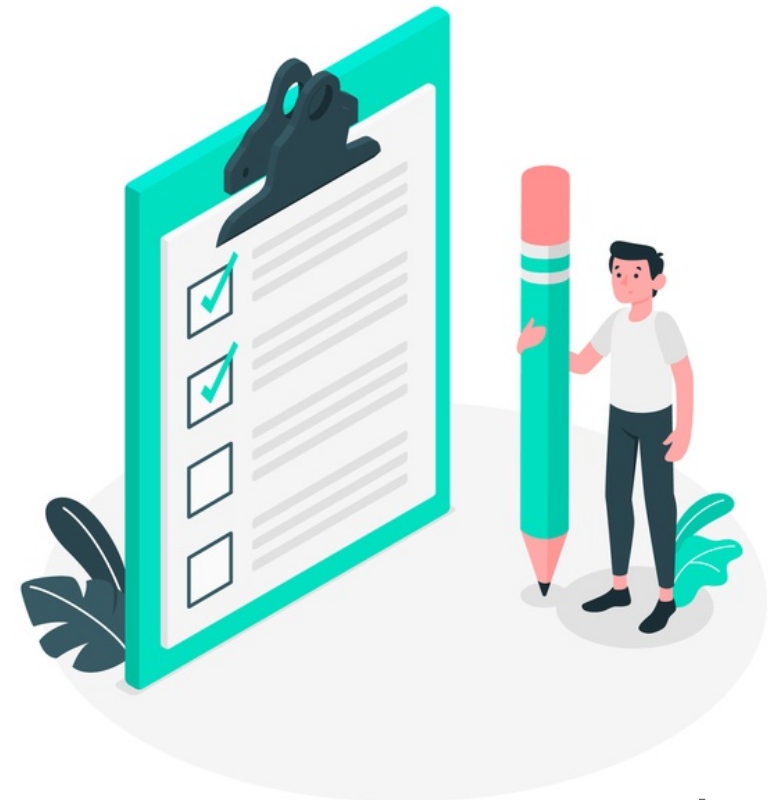
Se fosse utilizzabile da domani, scaricheresti l'app?

Beh, si è abbastanza comoda.

Ti aspetteresti qualcosa in più da questa applicazione?

No, alla fine si tratta di ordinare gelati quindi no.

2 aggettivi per descrivere l'app: Snella, semplice con passaggi lineari.







SIMONE 27 ANNI

Impiegato presso Società di Consulenza.



Ottime competenze digitali, ordina spesso cibo online.

QUI IL VIDEO DELLO USER TESTING DI SIMONE

## RIASSUNTO DEL TEST

Ci sono stati momenti che possono averti messo in difficoltà durante la navigazione?

Direi di no, mi sembrava tutto abbastanza chiaro.

Hai trovato tutto dove ti saresti aspettato?

Direi di sì.

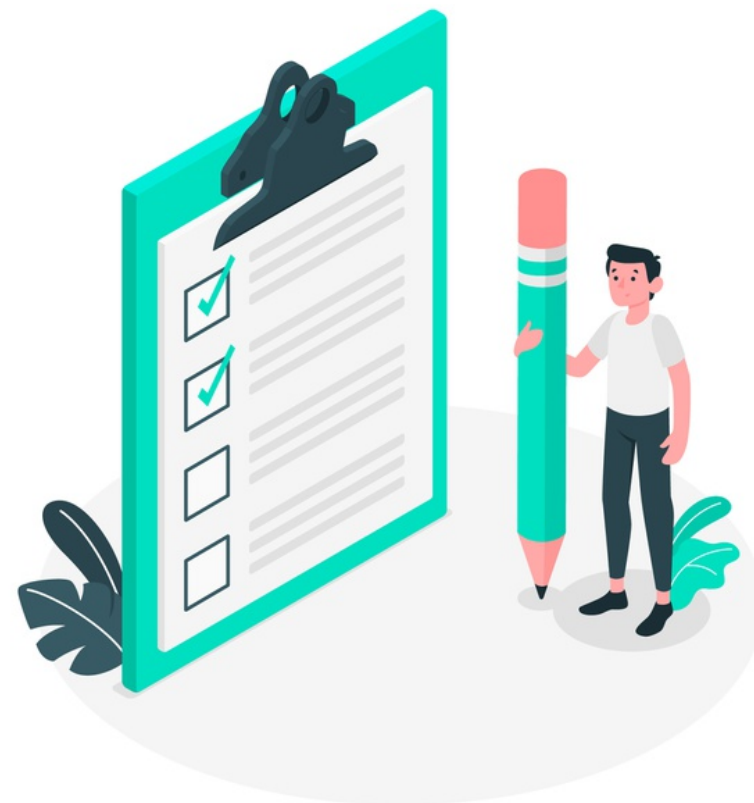
Se fosse utilizzabile da domani, scaricheresti l'app?

Sì, perchè comunque è rapida, carina e mi piacciono i colori.

Ti aspetteresti qualcosa in più da questa applicazione?

No, è un'applicazione per poter ordinare gelato quindi direi di no.

2 aggettivi per descrivere l'app: Colorata e intuitiva.



# ANALISI COMPLESSIVA DEI DATI RACCOLTI

La registrazione delle diverse call ha dato la possibilità di analizzare nel dettaglio le espressioni facciali dei singoli utenti durante la navigazione.

In generale, l'indice di gradimento dell'applicazione è alto. Gli utenti sorridevano, si divertivano e commentavano mentre seguivano le mie direttive.

I dati raccolti, però, hanno anche rilevato la necessità di intervenire sul prototipo per migliorarlo.

## NEL DETTAGLIO

- ① Molti di loro hanno confuso l'accesso con la registrazione, si interverrà per renderla più chiara.
- ② Il profilo utente verrà inserito in alto a destra, vicino al carrello. ( UserTesting Luca)
- ③ Verrà inserita una categoria a parte per allergici e/o intolleranti. (UserTesting Agnese)
- ④ Verranno ridimensionati e riposizionati alcuni caratteri per facilitare la lettura e verrà inserito un “Torna alla Home” al termine del processo di pagamento. ( UserTesting Marco)





# ESEMPI CONCRETI

[QUI il link per il nuovo prototipo.](#)

**Nelle pagine successive, il dettaglio delle modifiche effettuate.**





Hai già un account?

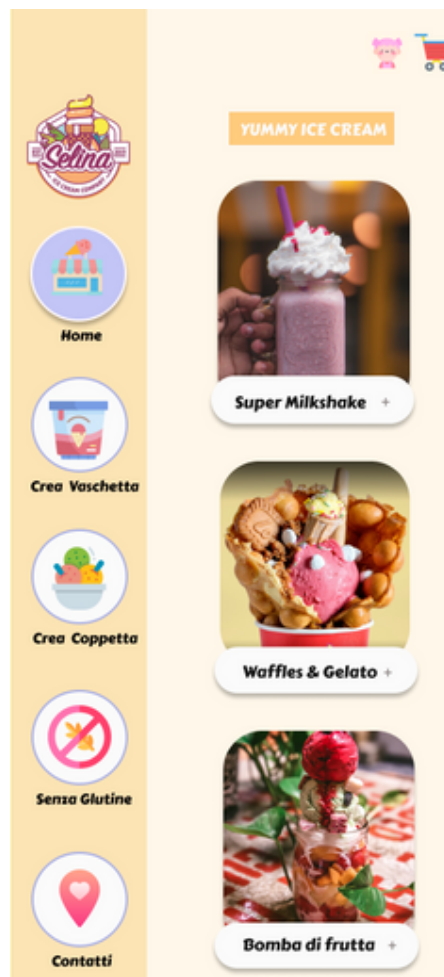
**Accedi**

Non hai ancora un account?

**Registrati**

## FASE DI ACCESSO

Per non mandare in confusione l'utenza durante la fase di accesso, ho deciso di snellire il procedimento evidenziando solo 2 opzioni per poter procedere.



## NUOVA HOME

Il profilo utente è stato riposizionato in alto a destra, la sua precedente posizione è stata sostituita con una categoria per allergici al glutine (fortunatamente l'attuale menu messo a disposizione dalla gelateria pone attenzione anche per questa categoria)

Sono stati anche leggermente ingranditi i caratteri.



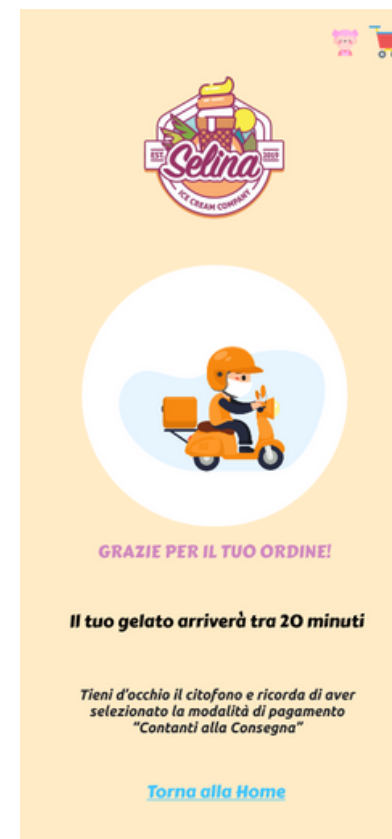
## SEZIONE SENZA GLUTINE

Creata la sezione per gli intolleranti, gli utenti avranno la possibilità di scegliere il proprio gelato senza limitazioni.



## SELEZIONE GELATI

Sono stati categorizzati i gusti di gelato facendo in modo che la selezione di questi ultimi fosse più veloce ed intuitiva.



## CONFERMA ORDINE

Sostituito il torna indietro con un "Torna alla Home".

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

*Chiara Dello Ioio*

