



Fondamenti di Human-Computer Interaction
Tastiere Empatiche

PRESENTAZIONE FINALE

IL NOSTRO TEAM

ANNA CORDIOLI

GABRIELE CRIMELLA

LORETO DEL VECCHIO

ERICA DONNO

TASNEM EL KOUSH

DAVIDE FACCINI

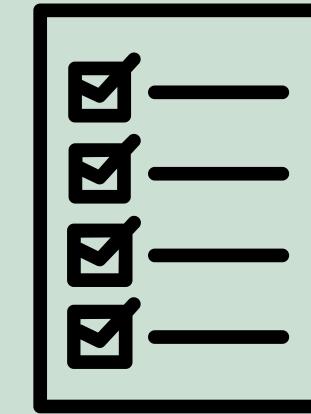
VALERIO ILARDI



GENESI DEL PROGETTO



PROGETTAZIONE

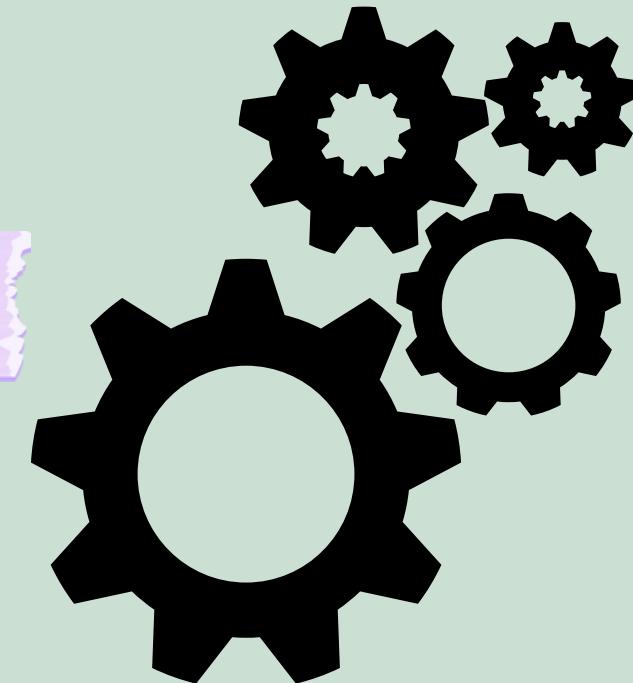


USER TESTING

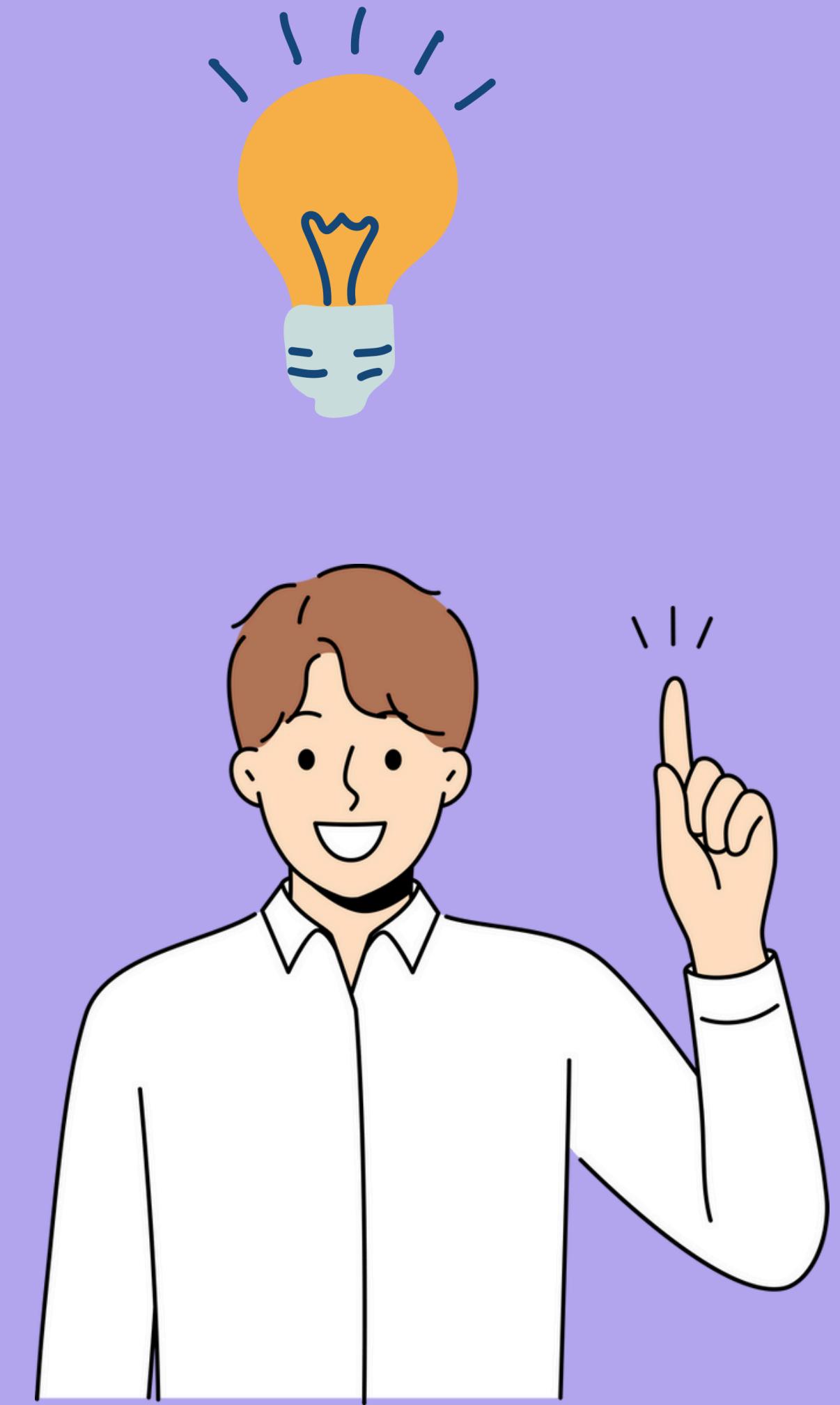


PASSI FUTURI

RAFFINAMENTO



GENESI DEL PROGETTO



Il volontariato è un modo concreto per migliorare l'**urban wellness**, favorendo il benessere collettivo e la coesione sociale.

Abbiamo scelto di impegnarci nel volontariato per renderlo più accessibile perché crediamo nel **valore** della solidarietà e nella possibilità di dare un contributo reale alla comunità. È un'esperienza che **arricchisce**, crea legami autentici e dà significato al nostro tempo. In un mondo sempre più individualista, **aiutare il prossimo** ci permette di riscoprire il senso di appartenenza e di dare valore al nostro impegno quotidiano.



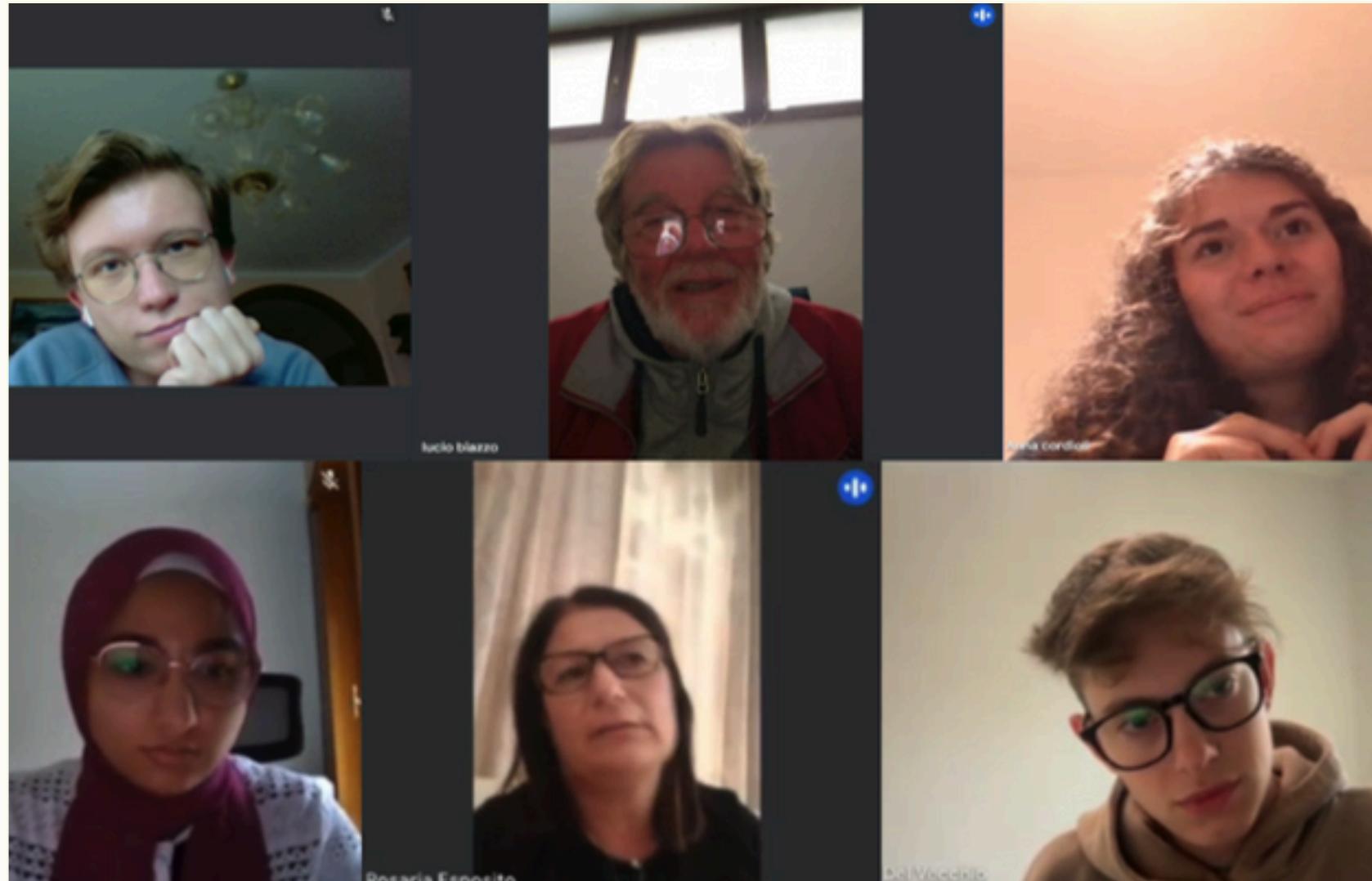
DOMINIO DI INTERESSE



UTENTI

Representative users

Giovani tra i 18 e i 30 anni che non fanno volontariato, a causa di vincoli di tempo, mancanza di sensibilizzazione oppure preferiscono non legarsi formalmente a un'associazione.



La foto sopra rappresenta le nostre interviste con gli esperti, ovvero responsabili di un'associazione.

Lead users

Volontari più “esperti”, pienamente inseriti in una realtà di un’associazione, che hanno acquisito esperienza nell’organizzazione e nella gestione di eventi di volontariato.

Experts

Responsabili di associazioni di volontariato che agiscono in ambiti diversi.

NEEDFINDING

1

Diffusione di
questionario
digitale

Attraverso la diffusione
di un questionario
digitale abbiamo
raccolto più di 150
risposte che abbiamo
utilizzato per l'analisi
tematica.

2

Interviste ai vari
tipi di utenti
individuati

Abbiamo condotto 9 interviste
sia a responsabili di
associazioni di volontariato
sia a giovani che avessero
fatto o meno volontariato.



3

Focus Group

Abbiamo condotto due focus
group, uno con un gruppo di
volontari e un altro con un gruppo
di utenti misto tra volontari e
non.

4

Contextual inquiry

Alcuni di noi hanno
partecipato ad un
incontro di volontariato
dell'associazione
'Handicap su la testa'.



ANALISI TEMATICA

1.

Rilettura e analisi
delle interviste e del
questionario

2.

Affinity Diagram,
realizzato in classe
con l'uso di post it

3.

Divisione delle tre
categorie di utenti
intervistati (volontari, non
volontari e capi
associazione) e
individuazione dei codici

4.

Dai codici,
estrapolazione dei
temi comuni

TEMATICHE INDIVIDUATE:

1

Sensibilizzazione

3

Flessibilità

5

Arricchimento
Personale

2

Convinzioni sul
volontariato

4

Esperienze e
opportunità per il
volontario

7

Interazione con
le associazioni

6

Visibilità

PERSONAS



Carlo
Locatelli

ragazzo impegnato

Frustrations

- Rimpiange di aver smesso il volontariato
- Non ha la macchina per raggiungere le associazioni che vuole
- Non sa come mettersi in contatto con le associazioni

Needs & expectations

- Necessità di orari flessibili
- Preferenza per un'associazione vicina a casa
- Trovare un gruppo di volontari accogliente



Elena
Rossi

capa associazione

Frustrations

- Non riesce a dedicarsi pienamente all'attività a causa del lavoro e della famiglia
- Non capisce come molti ragazzi non siano sensibilizzati
- Non riesce ad usare i social per condividere gli eventi organizzati

Needs & expectations

- Necessità di raccogliere fondi
- Ampliare la rete di associazioni sul territorio
- Vorrebbe più coinvolgimento dei giovani



Barbara
Borrelli

ragazza non sensibilizzata
al volontariato

Frustrations

- Paura di non conoscere altri coetanei
- Non ha alcuna idea sulle opportunità offerte
- Temere di impegnarsi in qualcosa che poi non la soddisfi

Needs & expectations

- Trovare un'attività che possa arricchirla dal punto di vista personale
- Conoscere persone della sua stessa età e che abbiano i suoi stessi interessi

BRAINSTORMING SOLUZIONI

Abbiamo deciso di focalizzare la nostra indagine su 4 bisogni principali, scegliendo i temi che più accomunavano i dati raccolti.
Da questi temi ci siamo confrontati per proporre soluzioni efficaci e adatte.

VISIBILITÀ

FLESSIBILITÀ

ESPERIENZE, OPPORTUNITÀ

SENSIBILIZZAZIONE



VETRINA

Per incrementare la *visibilità* degli eventi proposti dalle associazioni, il nostro progetto li raccoglierà tutti in un unico spazio accessibile.

COLLEGAMENTI CON ALTRI CANALI

Per promuovere una maggiore *sensibilizzazione* sul tema, il nostro progetto offrirà alle associazioni un metodo semplice per connettersi ai canali social utilizzati dai potenziali volontari per promuovere i loro temi.

LEGAME TRA VOLONTARI

Per stimolare la partecipazione dei giovani in cerca di nuove *esperienze* e crescita personale, il nostro progetto favorirà la connessione tra volontari, contribuendo a creare legami significativi e duraturi.

FILTRI

Per permettere una maggiore flessibilità il nostro progetto implementerà una sezione di filtri per permettere a chiunque di poter fare volontariato in base ai suoi interessi e ai suoi impegni.

Da qui è nato:



VoluntEasy

E per trasmettere la facilità del volontariato abbiamo scelto come
VALUE PROPOSITION:



E se aiutare fosse facile?

Come abbiamo scelto il nome?

Il nome "VoluntEasy" è stato scelto unendo le parole "volunteer" ed "easy" per comunicare l'idea di un servizio che semplifica il collegamento tra volontari e associazioni.

Abbiamo optato per termini in inglese non solo per riflettere l'obiettivo di rendere il volontariato semplice e accessibile, ma anche per avvicinarci maggiormente ai giovani. L'inglese, infatti, è la lingua dominante nel mondo delle piattaforme digitali, ed è associato a innovazione e tecnologia.

Utilizzare un nome in inglese ci consente di parlare un linguaggio familiare alle nuove generazioni, abituate a interagire con strumenti digitali in questa lingua.

Questo approccio non solo rende il nostro servizio più riconoscibile, ma facilita anche la sua diffusione in un contesto sempre più globale e connesso.

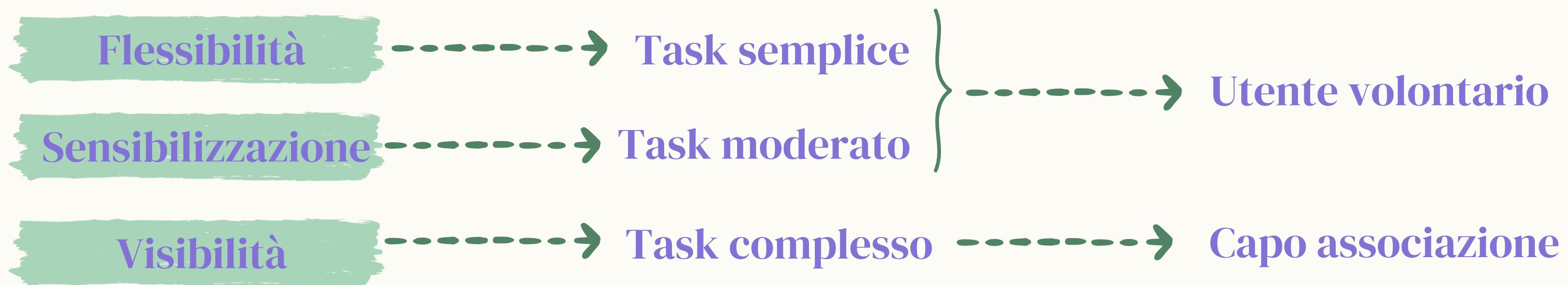


PROGETTAZIONE

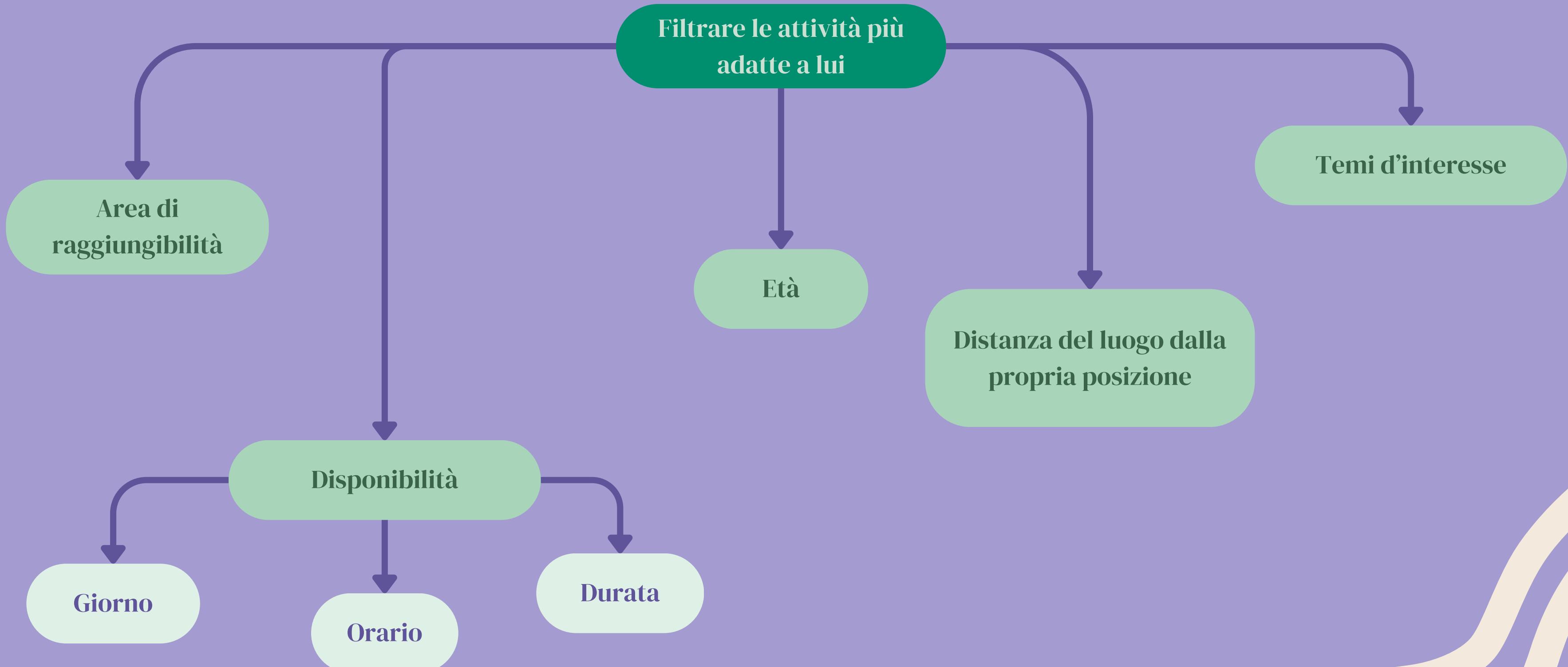


GERARCHIA DEI TASK

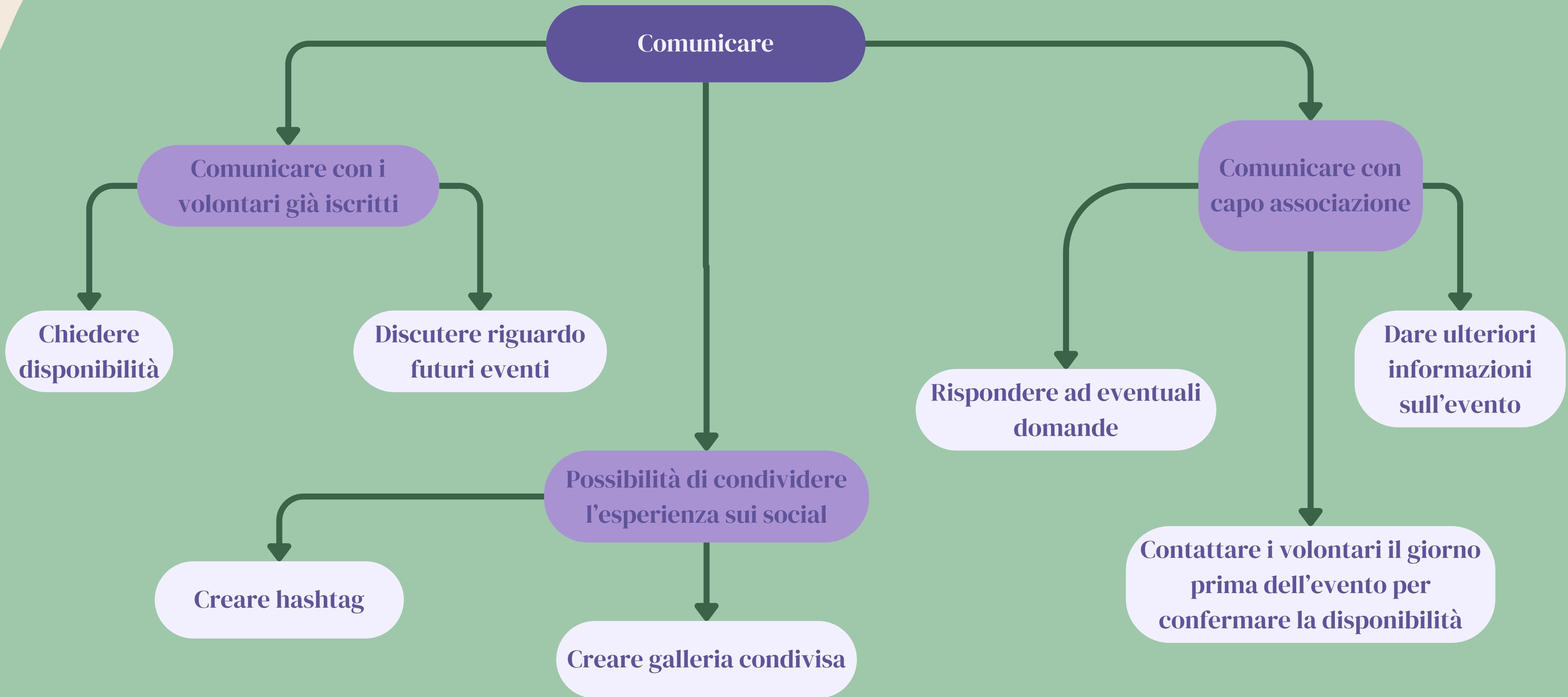
Per la costruzione della gerarchia dei task siamo partiti dai bisogni individuati precedentemente:



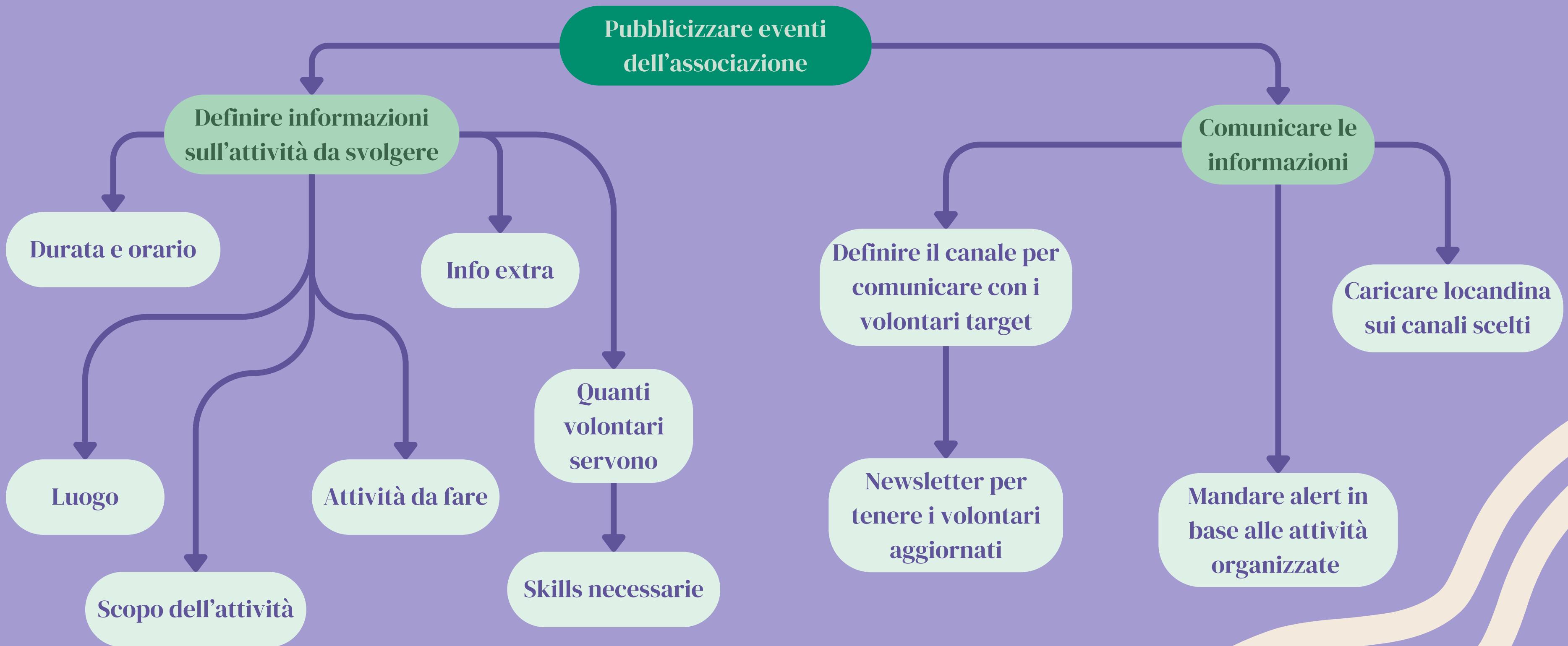
TASK SEMPLICE



TASK MODERATO



TASK COMPLESSO

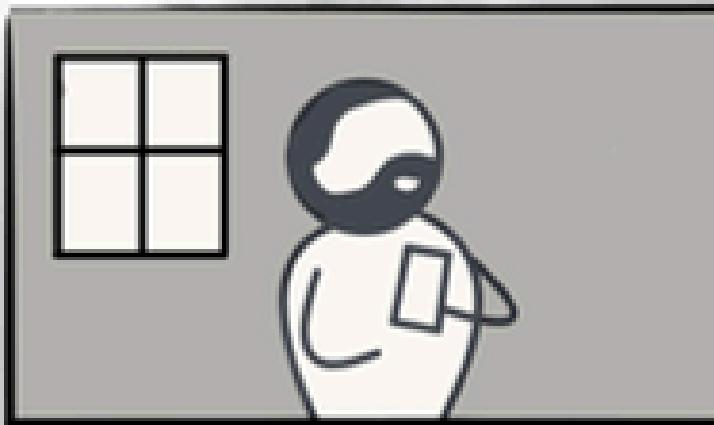


=StoryBoard=

Il capo Associazione si dispera perché non riesce a coinvolgere molti volontari



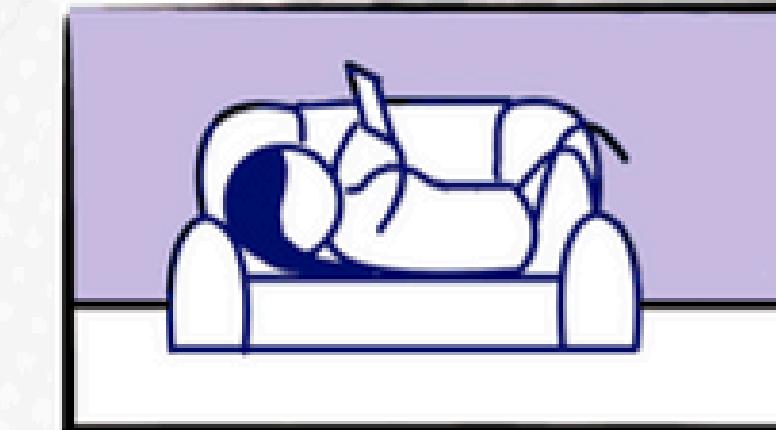
Il capo Associazione carica delle attività descrivendole in maniera generale



Decide allora di registrare su VolountEasy la sua associazione



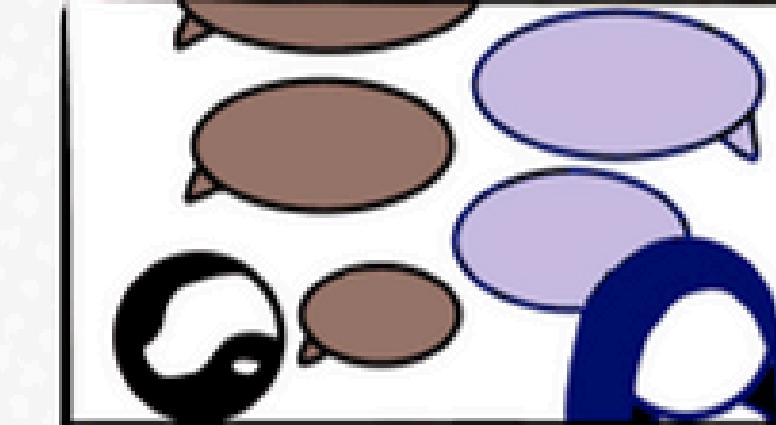
Una ragazza cerca su VolountEasy, filtrando in base ai suoi interessi, quali attività sono adatte a lei



Alla ragazza arriva una notifica per un evento disponibile



I due si scambiano informazioni utili tramite VolountEasy

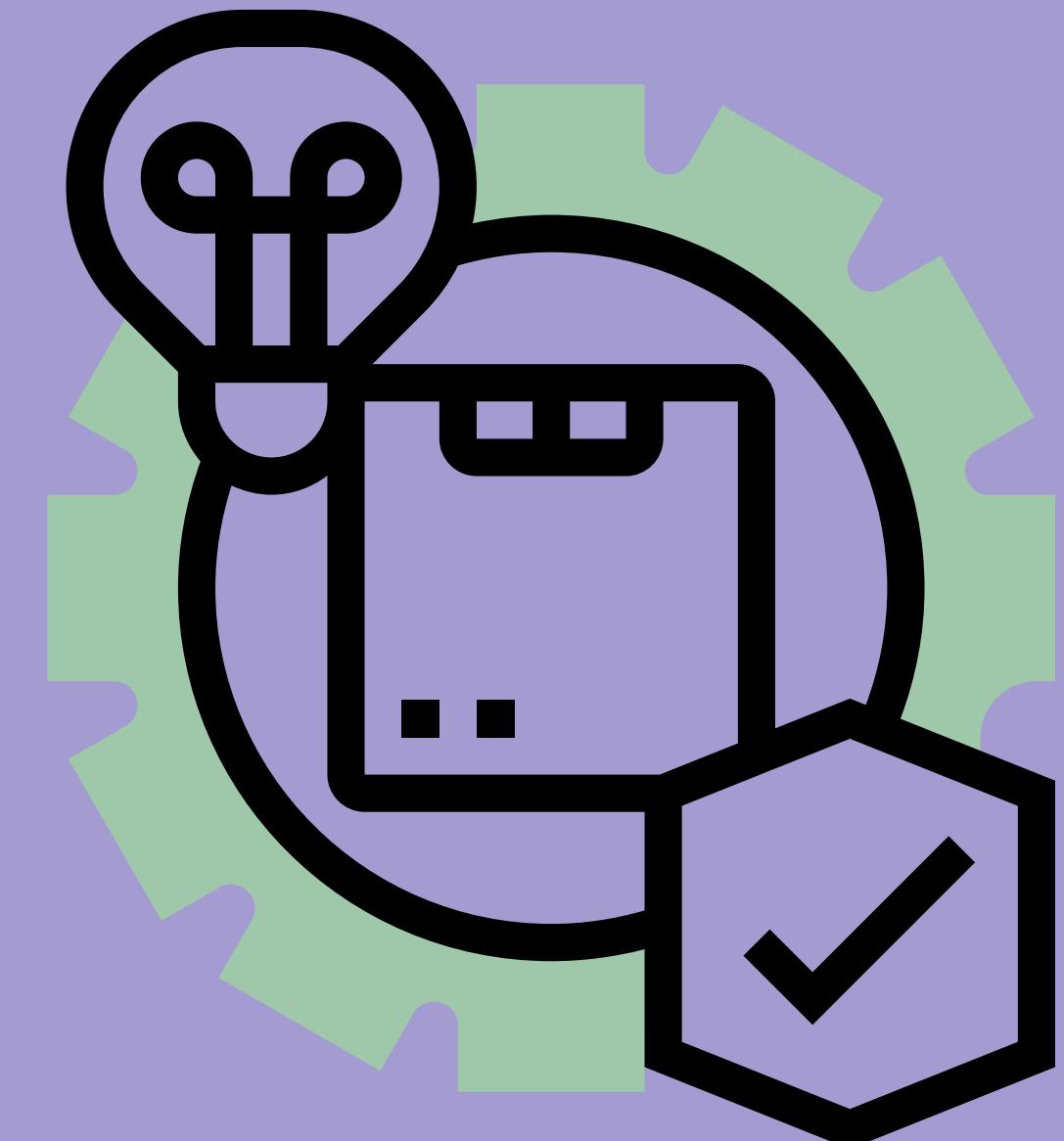


E alla fine...
aiutare non è mai stato
così Easy



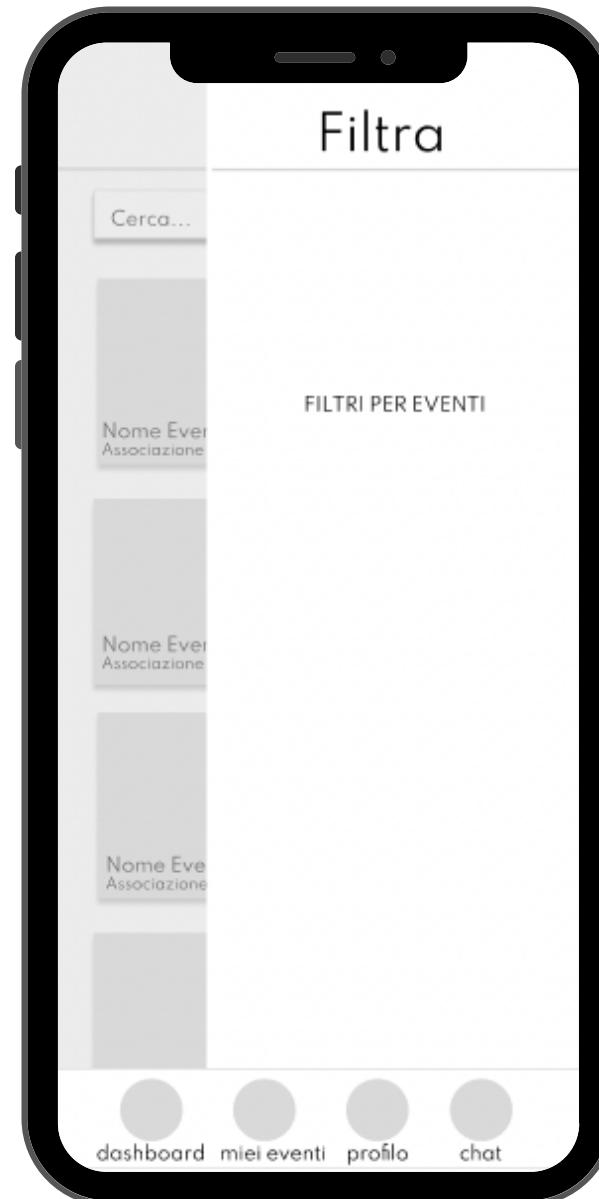
PROTOTIPI LOW FIDELITY

- Dalla nostra analisi sono emerse due modalità ideali per il servizio: il sito web e l'app.
- Utilizzando Figma, abbiamo sviluppato un prototipo per ciascuna soluzione, così da poter valutare quale sia la più adatta.
- Il nostro lavoro si è concentrato sui tre task precedentemente identificati.



PROTOTIPO APP

TASK SEMPLICE:
FILTRARE LE ATTIVITA'
D'INTERESSE PER L'UTENTE



TASK MODERATO:
COMUNICARE



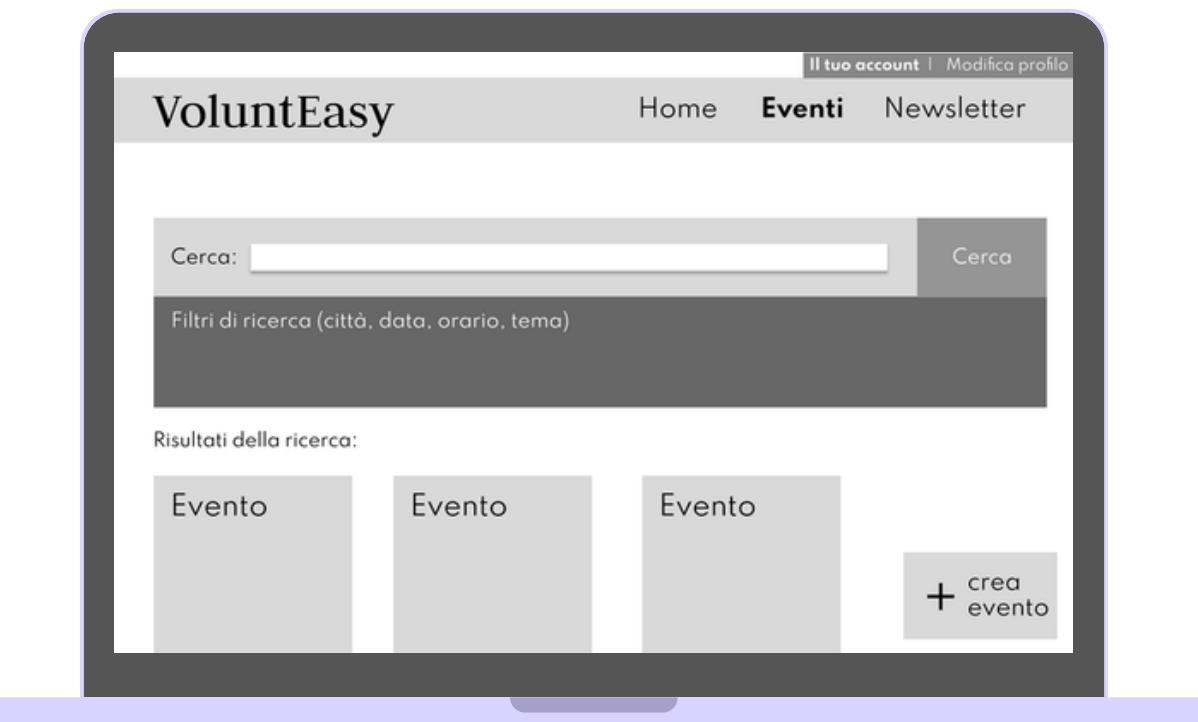
TASK COMPLESSO:
PUBBLICIZZARE GLI EVENTI
DELL'ASSOCIAZIONE



PROTOTIPO SITO

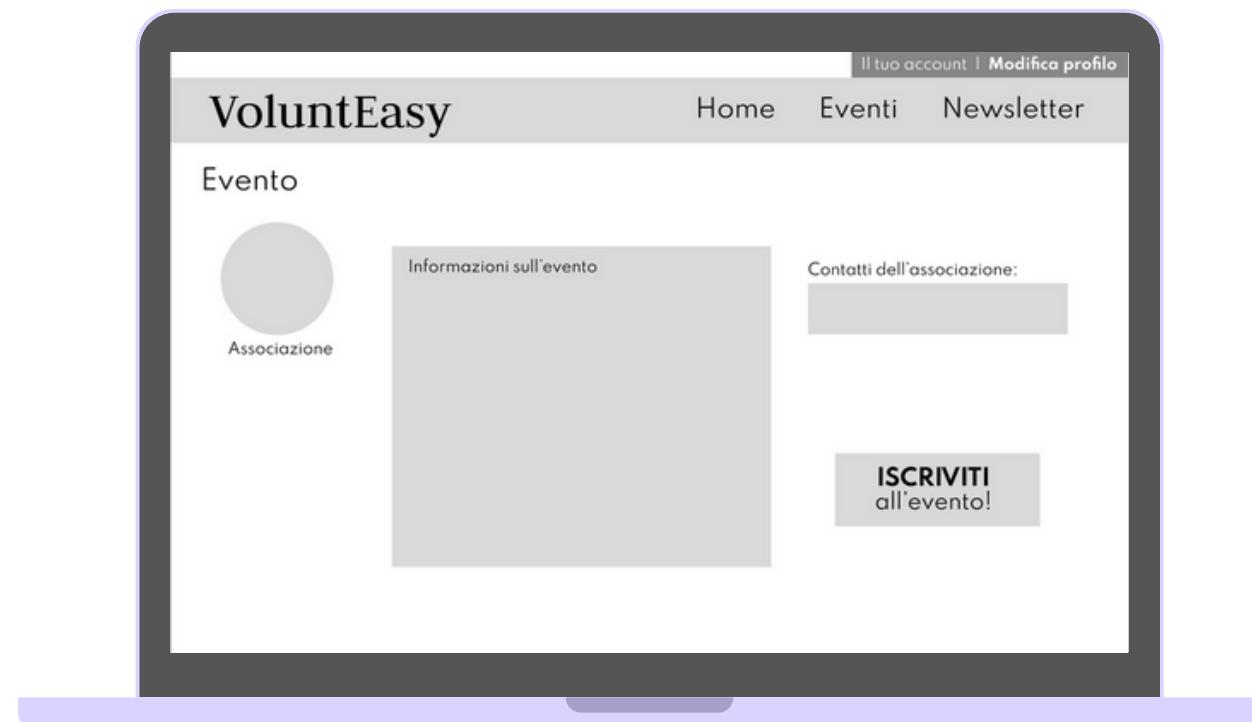
TASK SEMPLICE

FILTRARE LE ATTIVITÀ
D'INTERESSE PER
L'UTENTE



TASK MODERATO

COMUNICARE



TASK COMPLESSO

PUBBLICIZZARE GLI
EVENTI
DELL'ASSOCIAZIONE

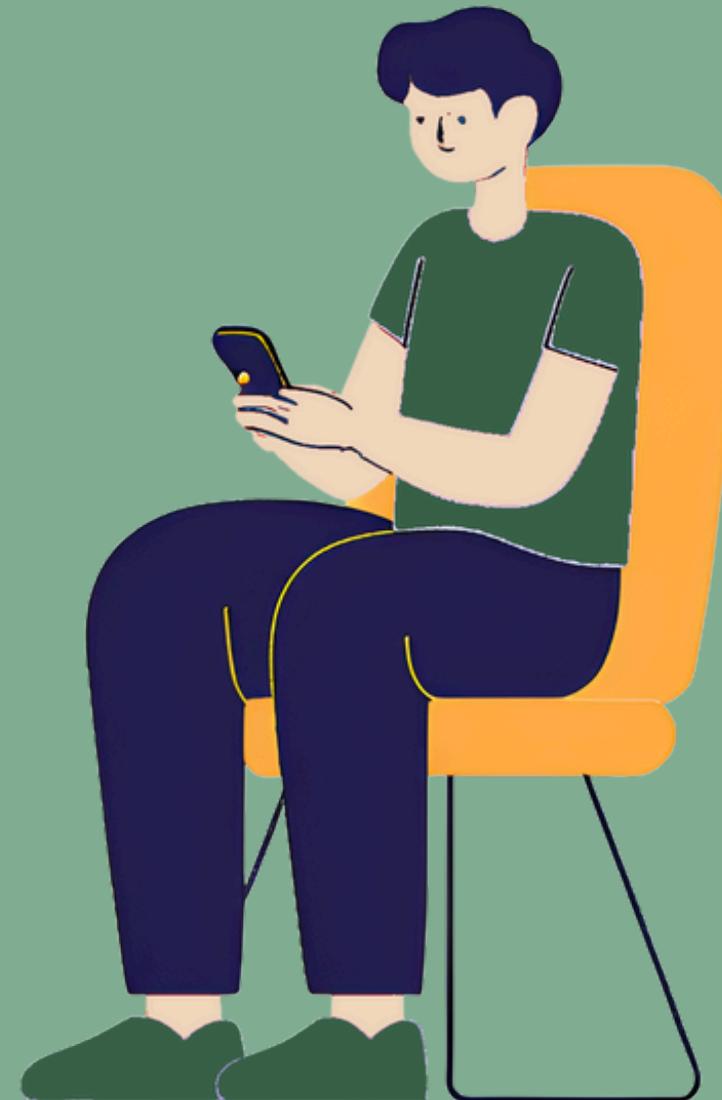
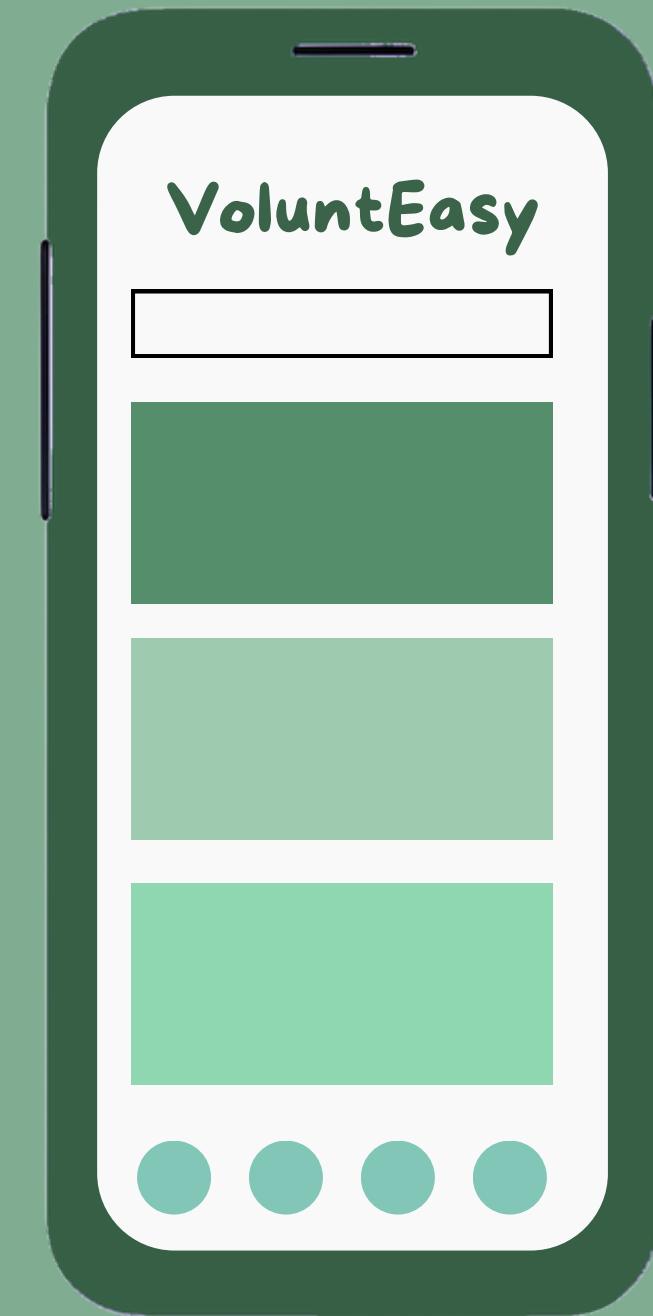


SCELTA DEL PROTOTIPO

abbiamo scelto... l'APP

MOTIVAZIONI

- 01 Accessibilità e Mobilità**
- 02 Notifiche Push**
- 03 Esperienza Utente (UX) Ottimizzata**
- 04 Funzionalità Offline**
- 05 Fidelizzazione e Usabilità**



PROTOTIPO MID-FIDELITY

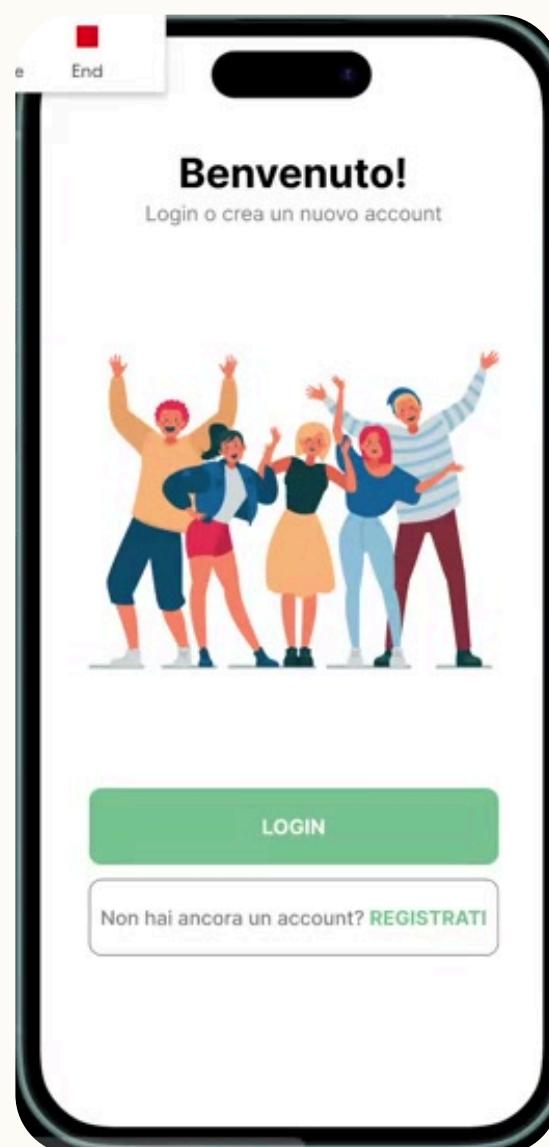
Riconoscendo i due differenti tipi di utilizzo dell'app da parte di associazioni e volontari il prototipo è stato costruito per permettere all'utente di iscriversi come uno o l'altro. Questa scelta iniziale determina l'accesso a schermate specifiche. La creazione del prototipo è basata su due 3 task principali.



ASSOCIAZIONI

Obiettivo: da parte di associazioni interessate a promuovere i propri eventi

Task: Complesso



VOLONTARI

Obiettivo: Partecipare a eventi

Task: Semplice e Moderato

PROTOTIPO MID-FIDELITY

VOLONTARIO

Sono presenti 4 sezioni principali

ESPLORA

per visualizzare e cercare eventi o associazioni potenzialmente interessanti



MIEI EVENTI

per visualizzare gli eventi a cui si è iscritti



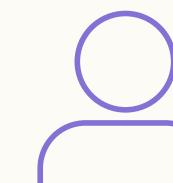
CHAT

per contattare tramite chat associazioni/volontari



PROFILO

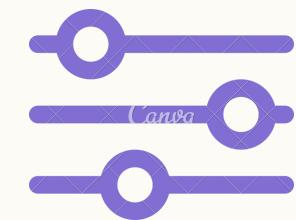
con informazioni sull'utente per poter interagire al meglio con altri utenti



TASK SEMPLICE: FILTRARE LE ATTIVITA' D'INTERESSE PER L'UTENTE

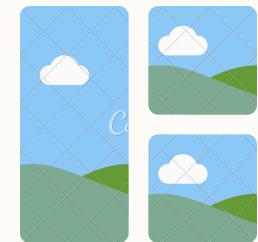


Cercare tra gli eventi proposti in base a prossimità e interessi espressi nella registrazione iniziale.

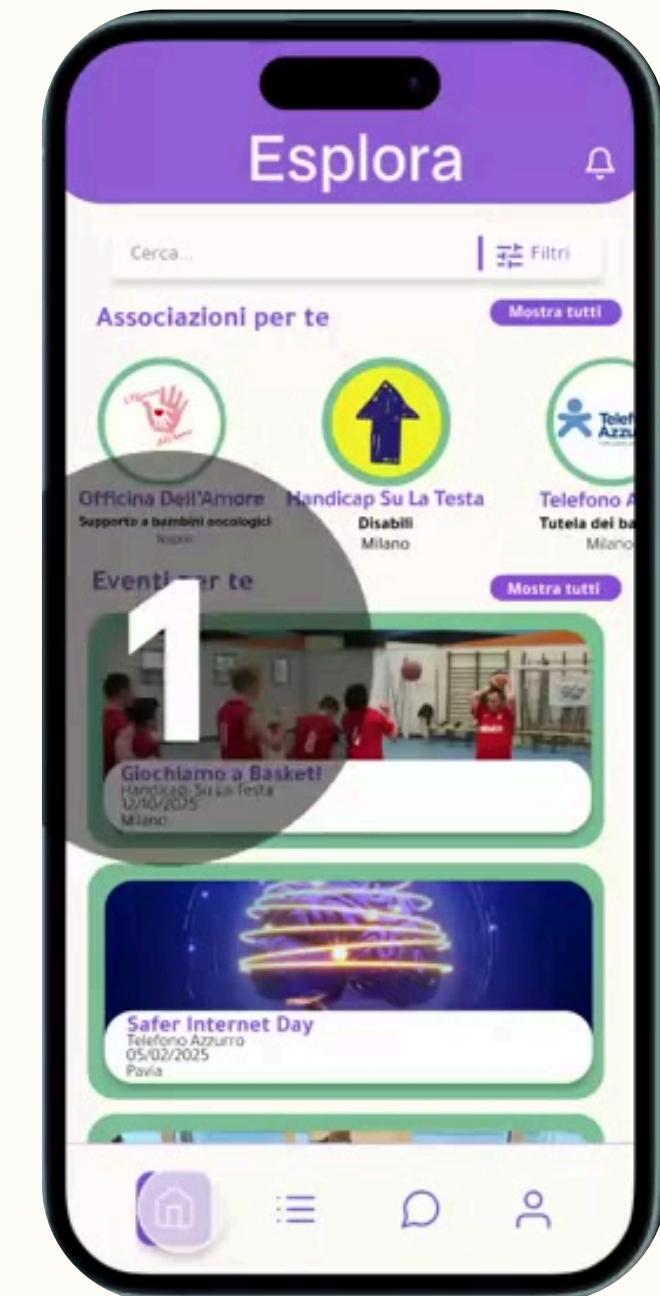


Per trovare eventi interessanti per l'utente può filtrare la pagina esplora tra:

- Attività Online / Città
- Tema



Le immagini e brevi descrizione per ogni evento e associazioni semplificano la ricerca.



Task Moderato: Comunicare con associazioni e altri volontari



Poter parlare via chat con associazioni ed altri volontari direttamente tramite l'app per facilitare e centralizzare la comunicazione



Una volta iscritti ad un evento, l'utente sarà inserito nella chat di gruppo riguardante l'evento per poter avere chiarimenti con gli organizzatori o socializzare con altri partecipanti.



Poter avere informazioni specifiche riguardanti un evento permette di facilitare l'organizzazione, elimina gli ostacoli dei dubbi e permette la socializzazione tra volontari.

PROTOTIPO MID-FIDELITY

ASSOCIAZIONI

Sono presenti 4 sezioni principali



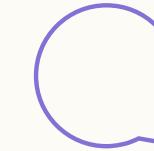
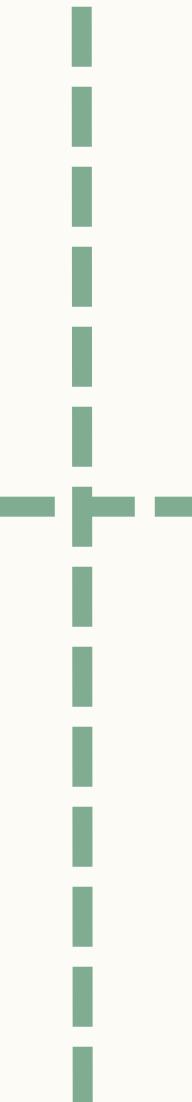
EVENTI CREATI

per visualizzare e cercare eventi
già creati



CREA EVENTO

per pubblicare un nuovo evento



HOME

per contattare tramite chat
associazioni/volontari



PROFILO

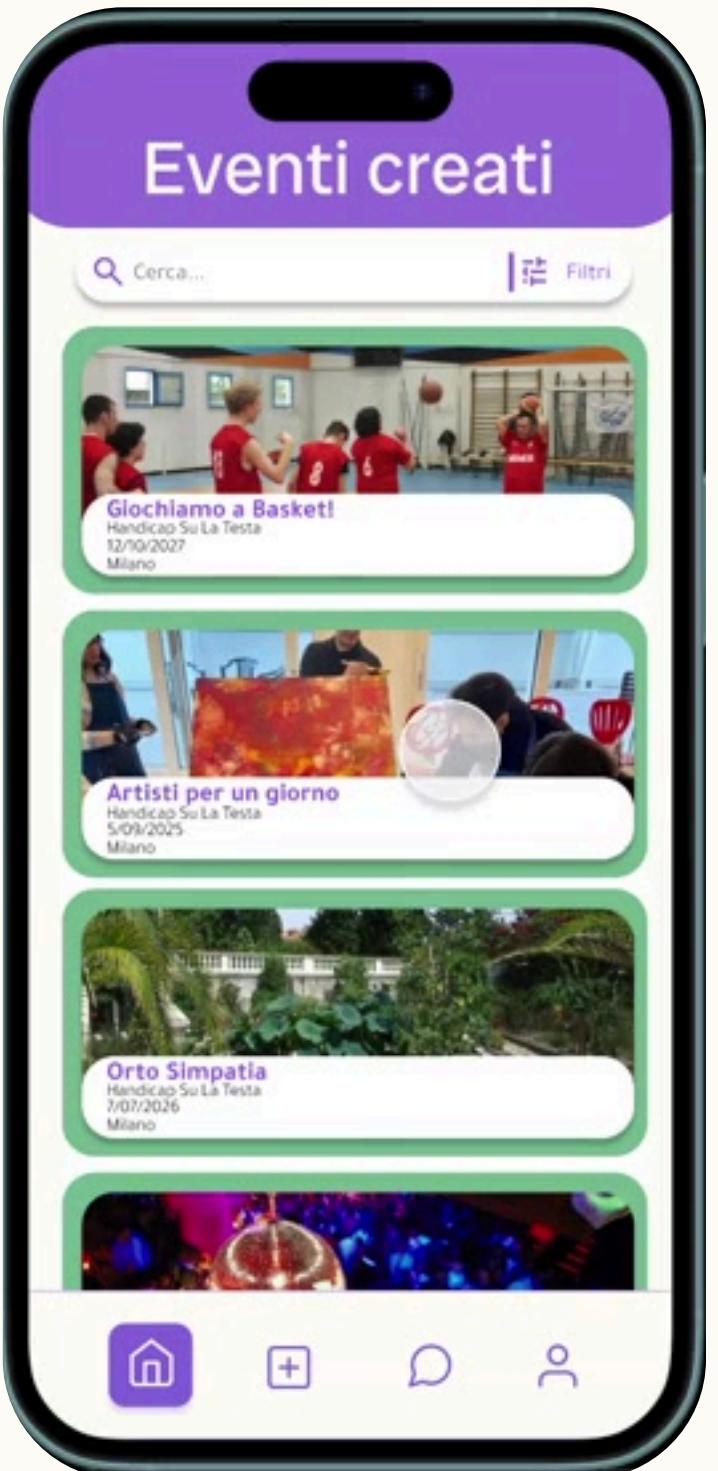
con informazioni sull'associazione
per poter interagire al meglio con
altri utenti

Task Complesso: Pubblicizzare un evento

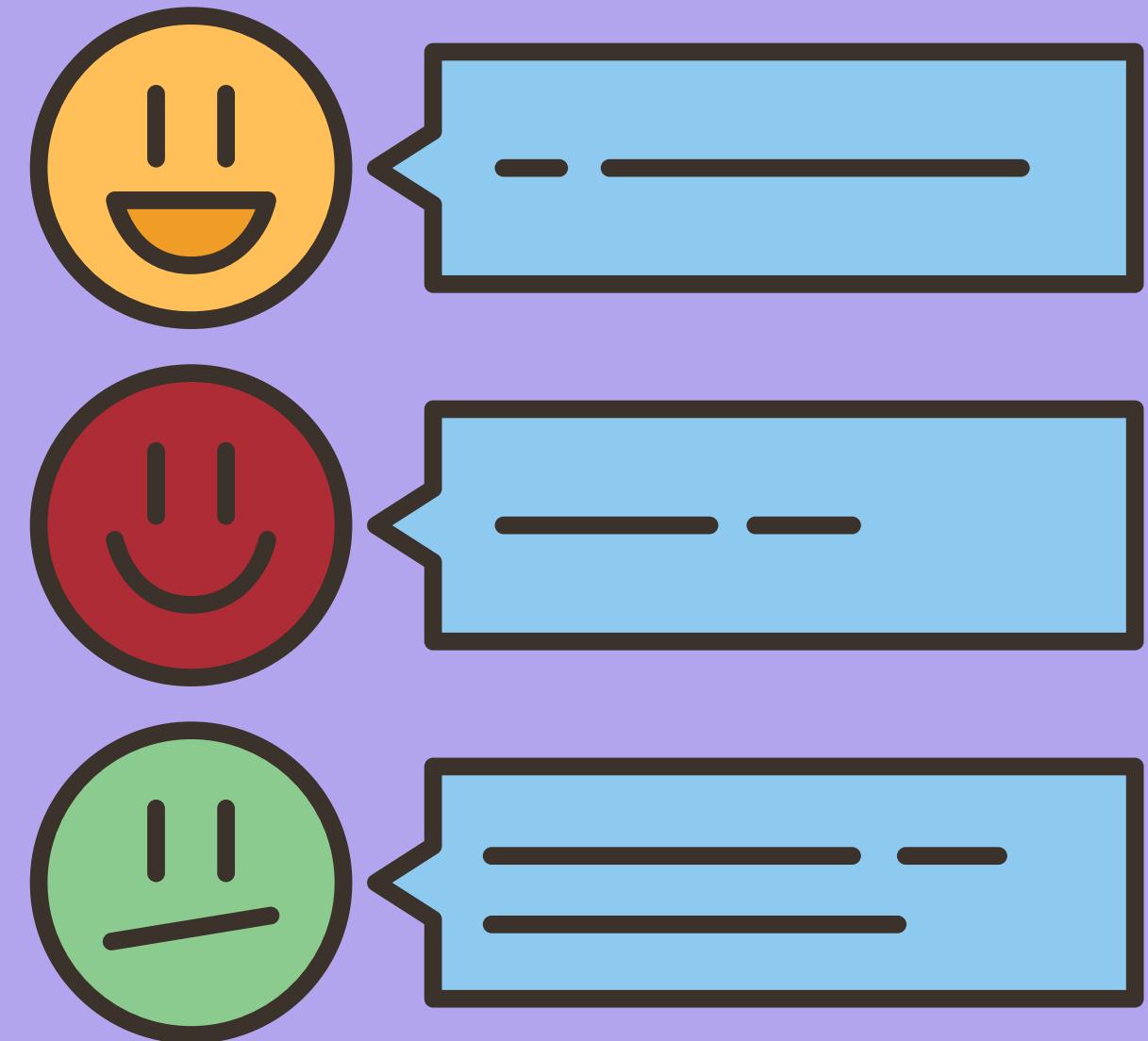
La schermata guida l'utente attraverso l'inserimento dei dati essenziali per poter promuovere un evento e permette di pubblicarlo all'interno dell'app.



La possibilità di creare un post per i social con l'intelligenza artificiale tramite l'app permette all'utente di promuovere l'evento in modo semplice senza conoscenze dei social.



RAFFINAMENTO POST VALUTAZIONE EURISTICA



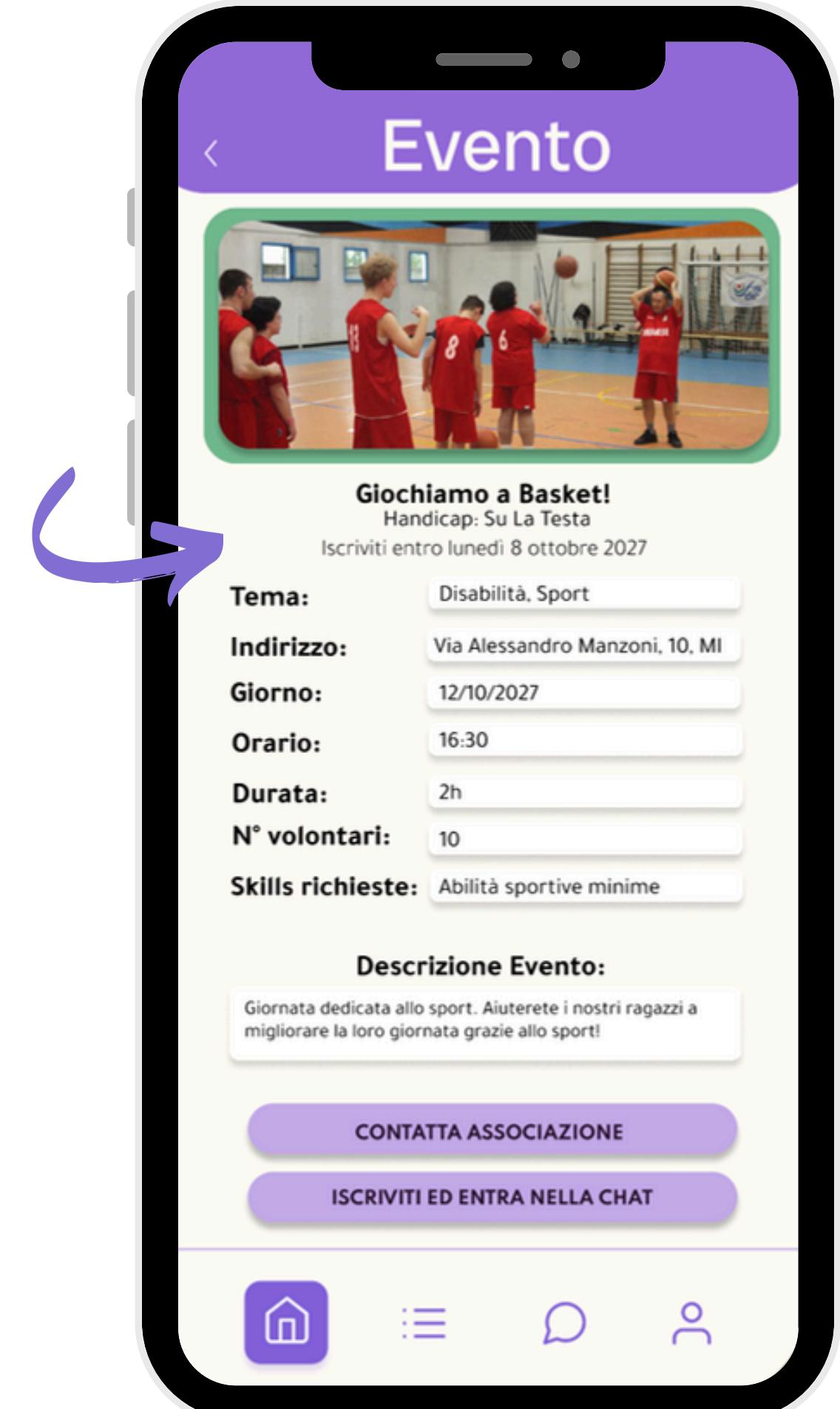
! PROBLEMA 1: MANCANZA DI SCADENZA PER ISCRIZIONI

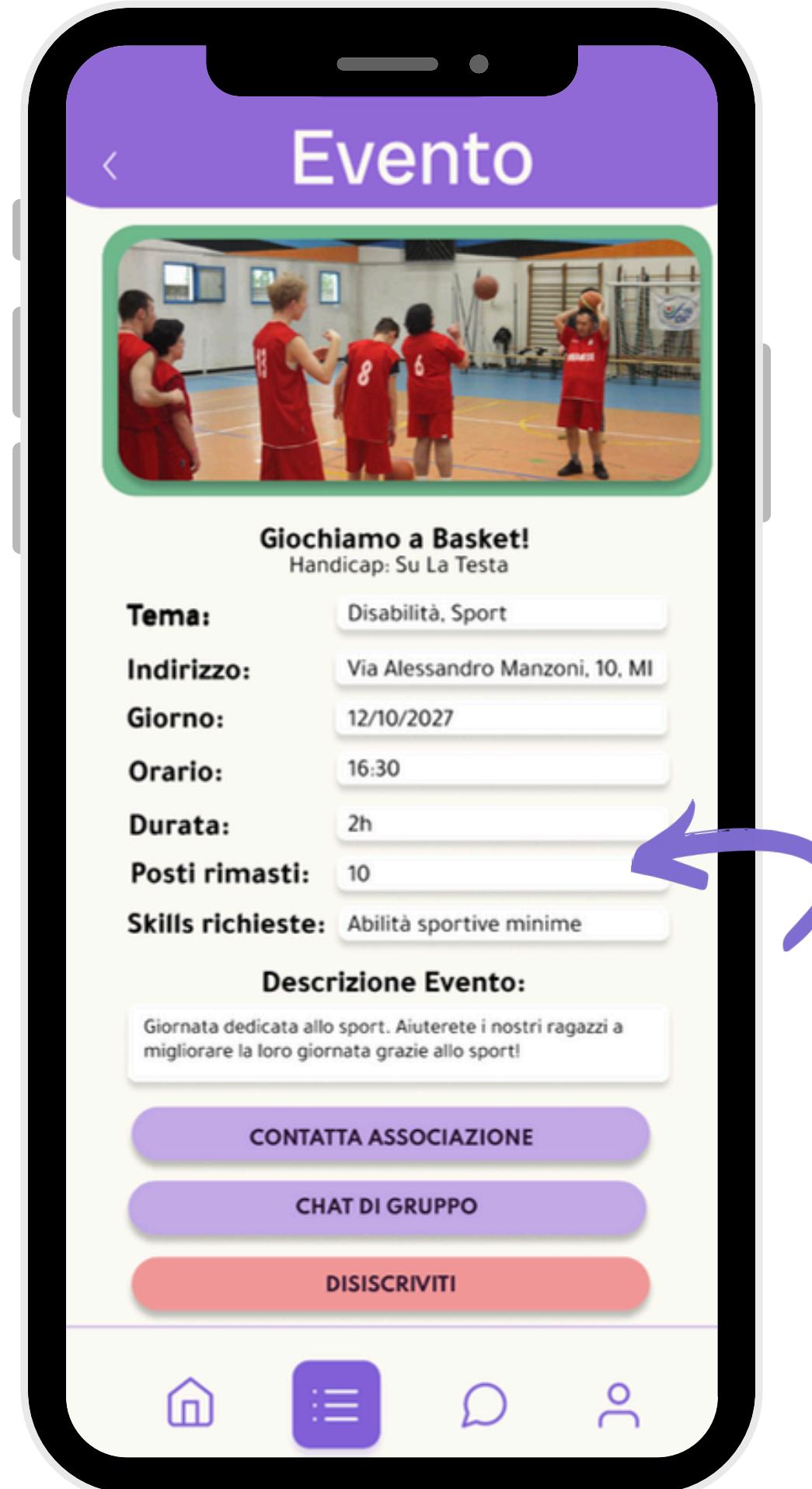
DECRIZIONE - H5

Nella schermata di descrizione dell'evento dedicata al volontario manca l'indicazione di una data limite entro cui è possibile iscriversi.

SOLUZIONE

E' stata aggiunta la data di fine iscrizione per gli eventi.





! PROBLEMA 2: POCA CHIAREZZA SUL SIGNIFICATO DI “N° VOLONTARI”

DECRIZIONE - H2

Nella schermata di visualizzazione di un evento, nel lato del volontario, il campo "N° Volontario" non ha un significato chiaro.

SOLUZIONE

Abbiamo modificato l'etichetto “N° Volontari” con posti rimasti.

! PROBLEMA 3: POCA CHIAREZZA NEI MESSAGGI DELLA CHAT

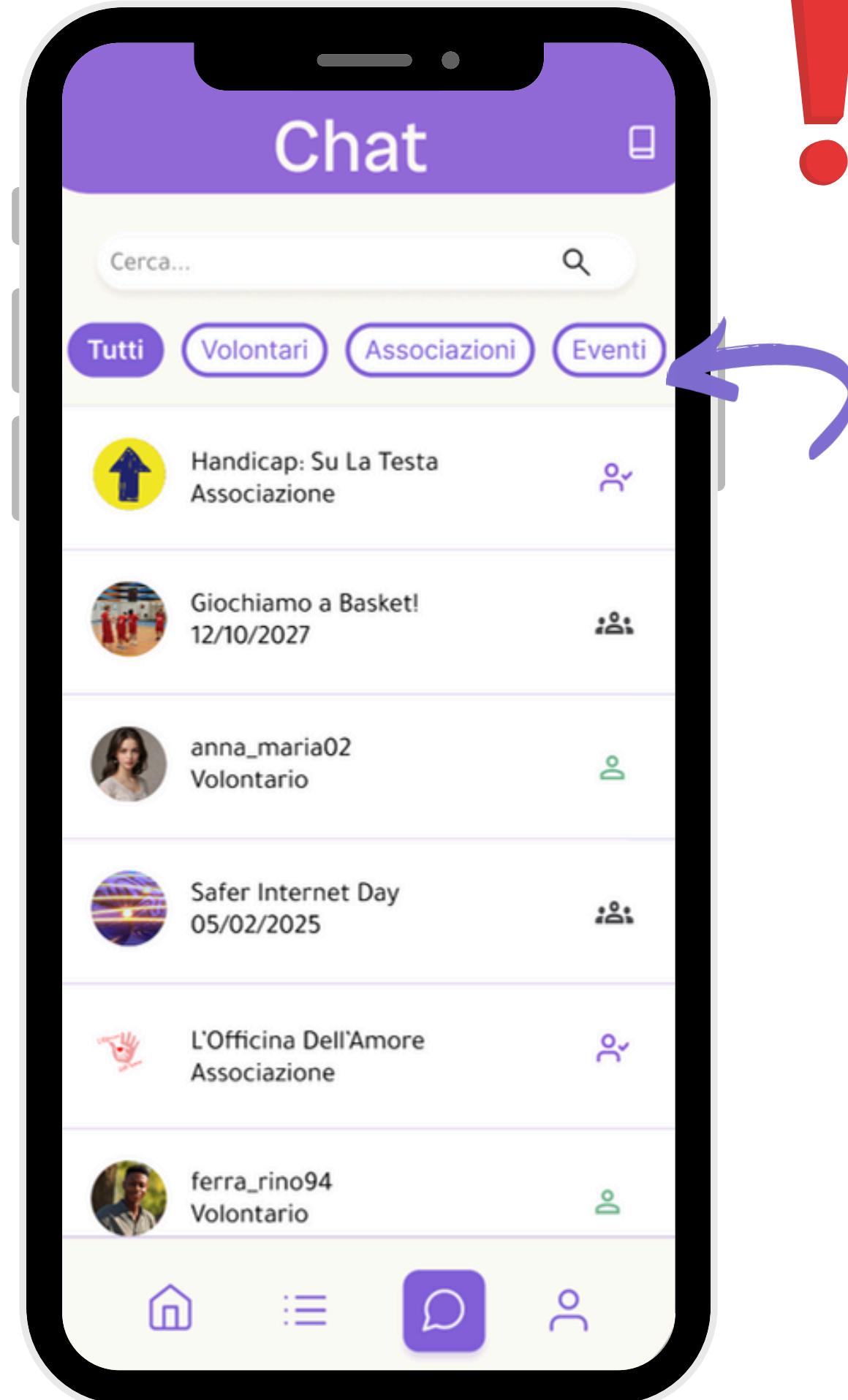
DECRIZIONE - H1

All'interno delle chat non sono presenti indicatori per segnalare la consegna o la lettura dei messaggi generando incertezza tra gli utenti.

SOLUZIONE

Abbiamo modificato la funzionalità dei messaggi seguendo un sistema simile a quello di Whatsapp. Ora, ogni messaggio visualizzato ha una doppia spunta blu, una doppia spunta nera se è stato ricevuto e una spunta singola se è stato inviato.





! PROBLEMA 4: MANCANZA DI SEPARAZIONE TRA TIPI DI CHAT

DECRIZIONE - H6

Nella schermata delle chat, le conversazioni relative ad associazioni, eventi e persone sono mescolate, rendendo difficile distinguerle chiaramente.

SOLUZIONE

Nonostante fossero già presenti icone differenti per distinguere i tre tipi di chat, è stato aggiunto un filtro nella parte superiore per consentire la selezione e il filtraggio tra i vari tipi di conversazione.

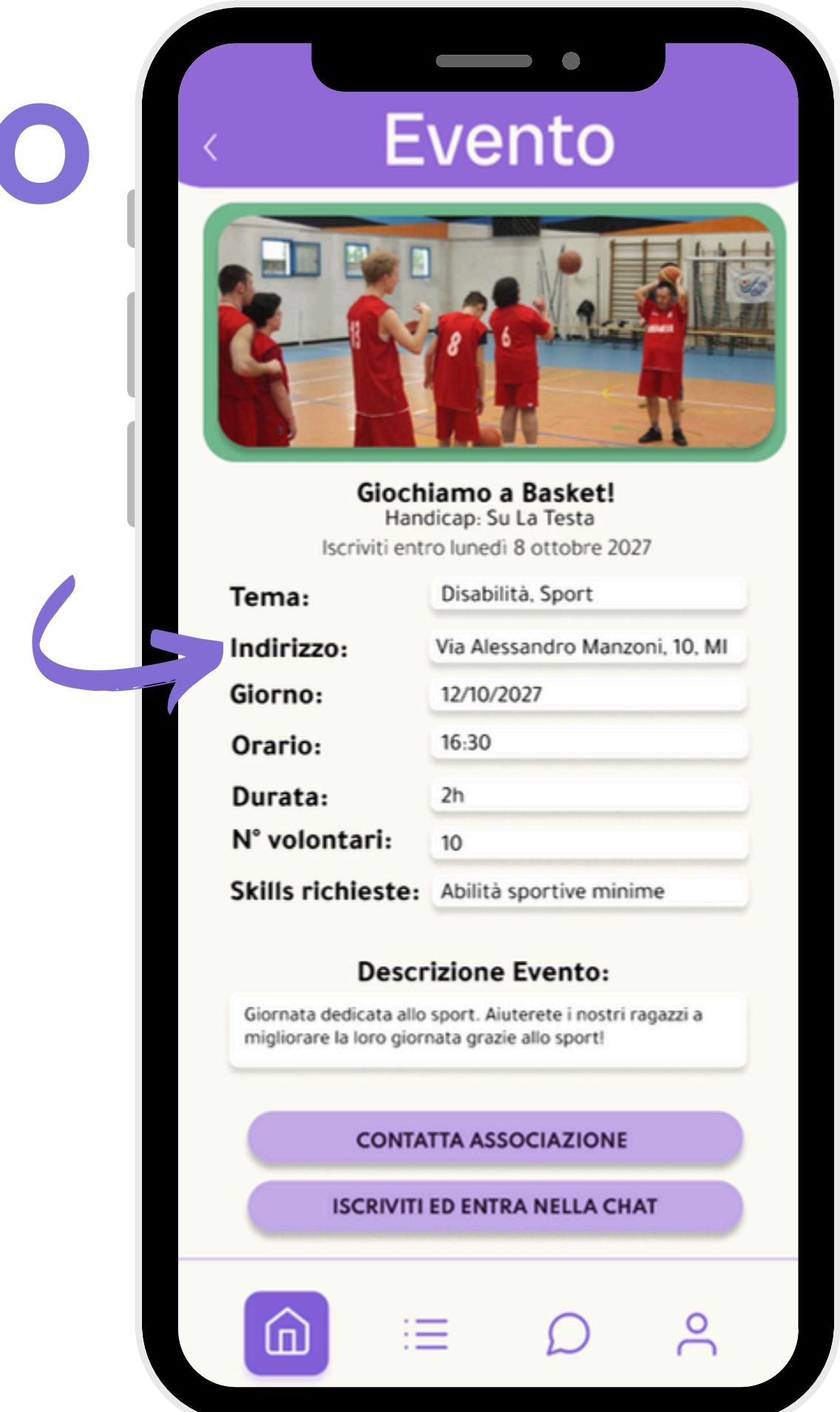
! PROBLEMA 5: IL CAMPO CITTA' NON E' ESPLICATIVO

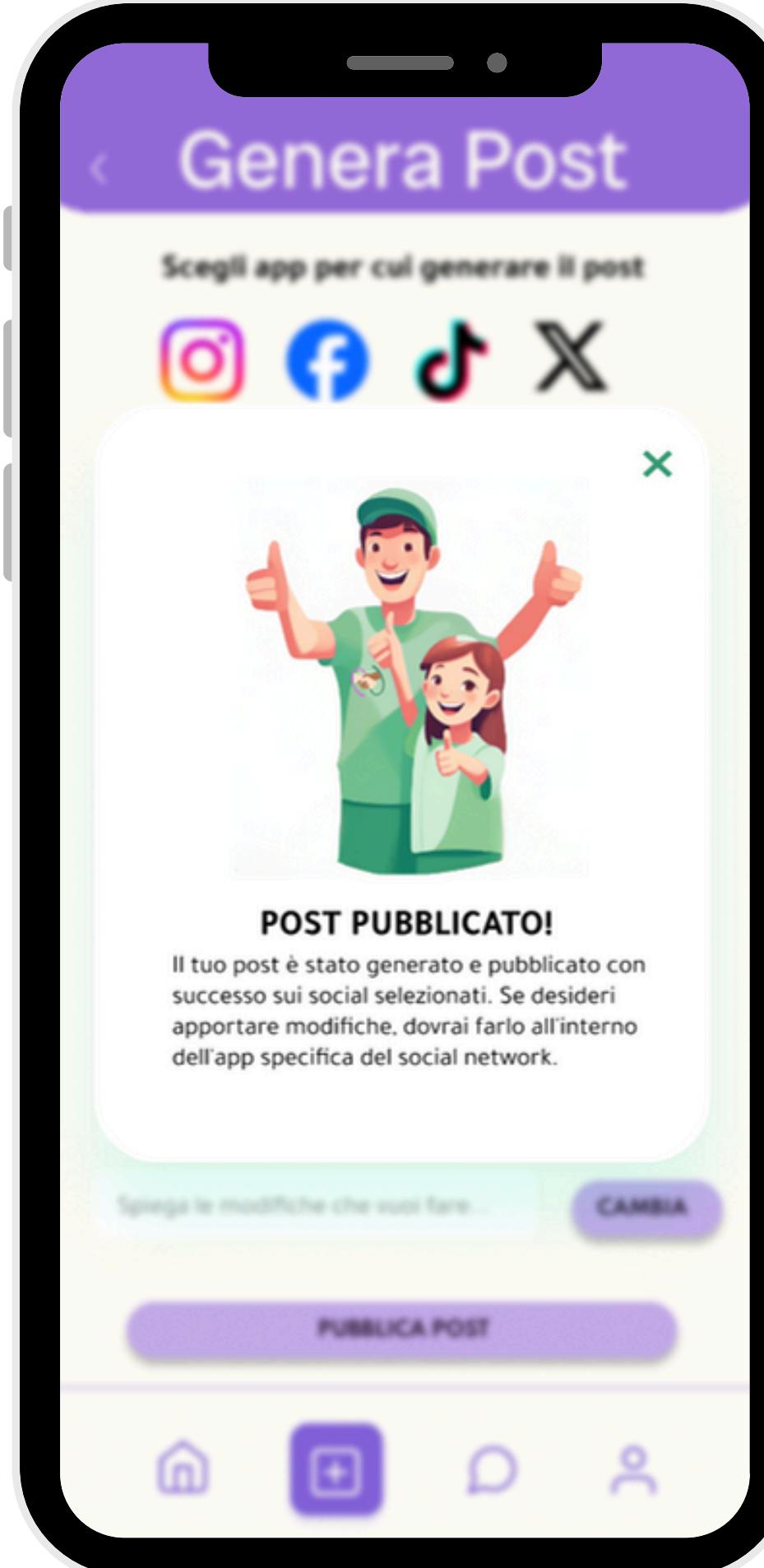
DECRIZIONE - H2

All'interno della schermata di visualizzazione dell'evento da parte del volontario è indicata solo la città che non è molto chiaro sul luogo dell'evento.

SOLUZIONE

Abbiamo modificato il campo città con indirizzo in modo che l'utente abbia una posizione chiara di riferimento.





! PROBLEMA 6: NESSUNA CONFERMA PER PUBBLICAZIONE POST SU SOCIAL

DECRIZIONE - H1

Nella schermata genera post non viene mostrata alcuna conferma visibile dopo aver pubblicato il post sui social. Può generare incertezza sul fatto che l'azione sia andata a buon fine.

SOLUZIONE

Abbiamo aggiunto un messaggio di conferma che informa l'utente che il post è stato generato e pubblicato.



PROBLEMI DI MINORE RILEVANZA

LAYOUT

- L'icona per tornare indietro varia in alcune schermate rispetto al resto del prototipo.
- Il footer cambia leggermente posizione tra schermate.
- La freccia per tornare indietro conduce a una pagina diversa da quella attesa.
- Nella schermata "Crea evento", l'etichetta "Foto" dovrebbe essere sostituita con "Carica foto" per maggiore chiarezza.

BOTTONI AGGIUNTIVI

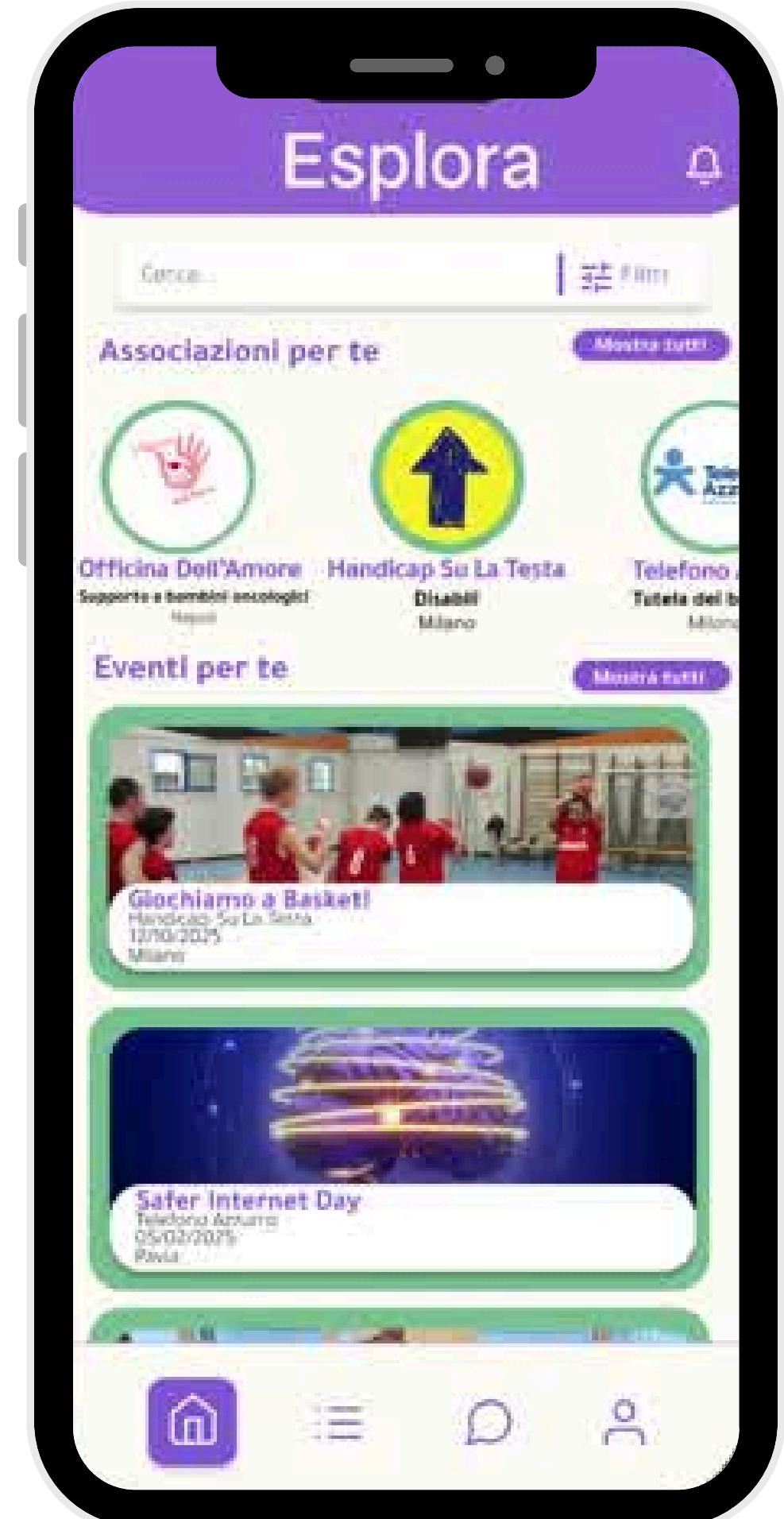
- Nel profilo manca il pulsante per effettuare il logout.
- Assenza di un pulsante rapido per resettare i filtri.



PROTOTIPO HIGH-FIDELITY VOLONTARIO:

ESPLORA:

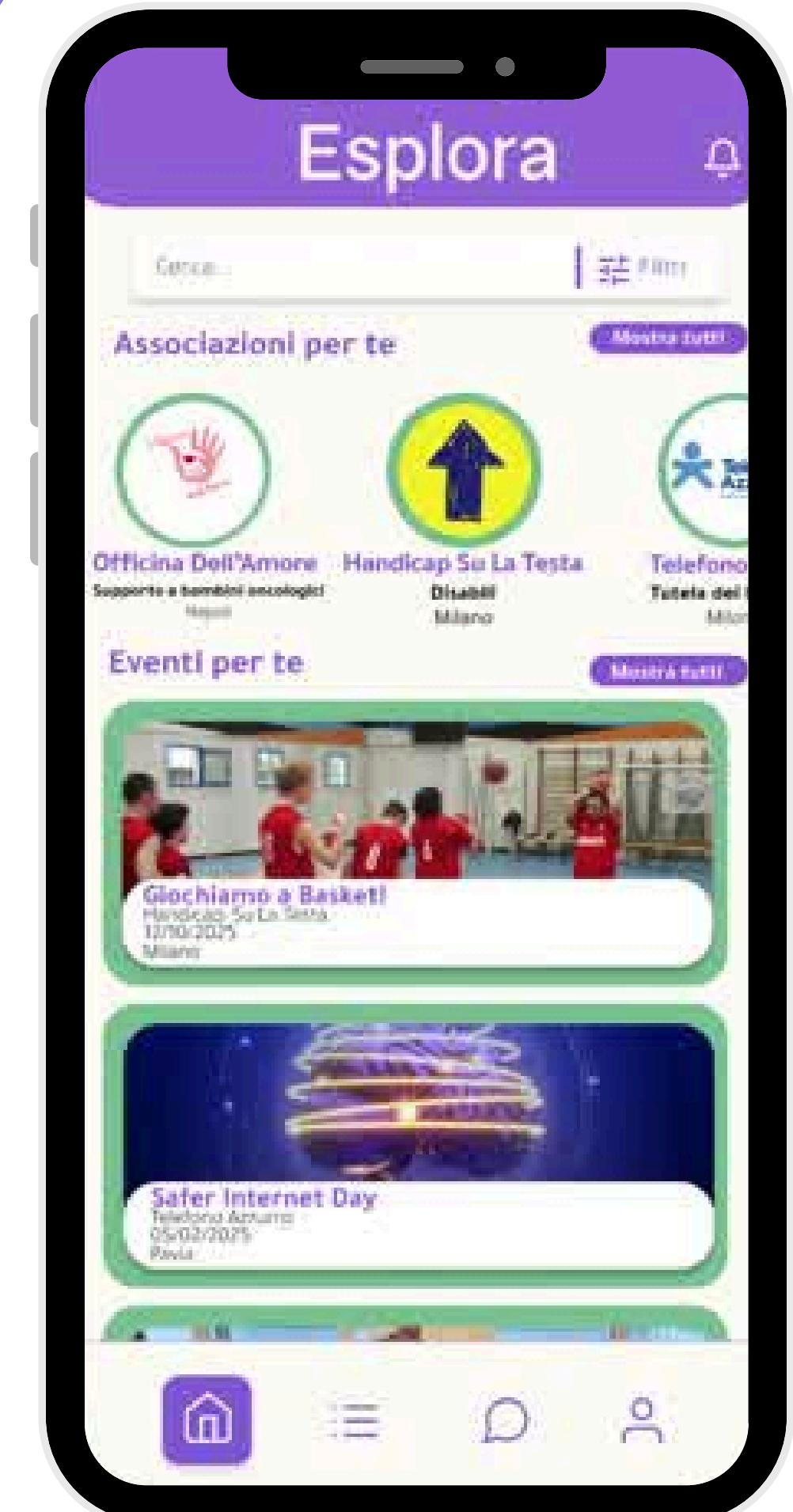
- Rifacimento processo di log in con profilazione iniziale.
- Aggiunti ulteriori esempi di eventi e associazioni.
- Modificati bottoni per filtrare e pulsante per reset filtri.
- Eliminato il comportamento anomale del tasto indietro
- Aggiunta pop-up post iscrizione.
- Modificato bottone per esplicitare che iscrivendosi ad un evento si entra nella chat di gruppo.



PROTOTIPO HIGH-FIDELITY VOLONTARIO:

MIEI EVENTI:

- Aggiunta messaggi di conferma per disiscrizione.
- Modifica da “N° Volontari” a “Posti Rimasti”
- Modifica da “Città” a Indirizzo”
- Aggiunta tasto per andare alla chat di gruppo.



PROTOTIPO HIGH-FIDELITY VOLONTARIO:

CHAT:

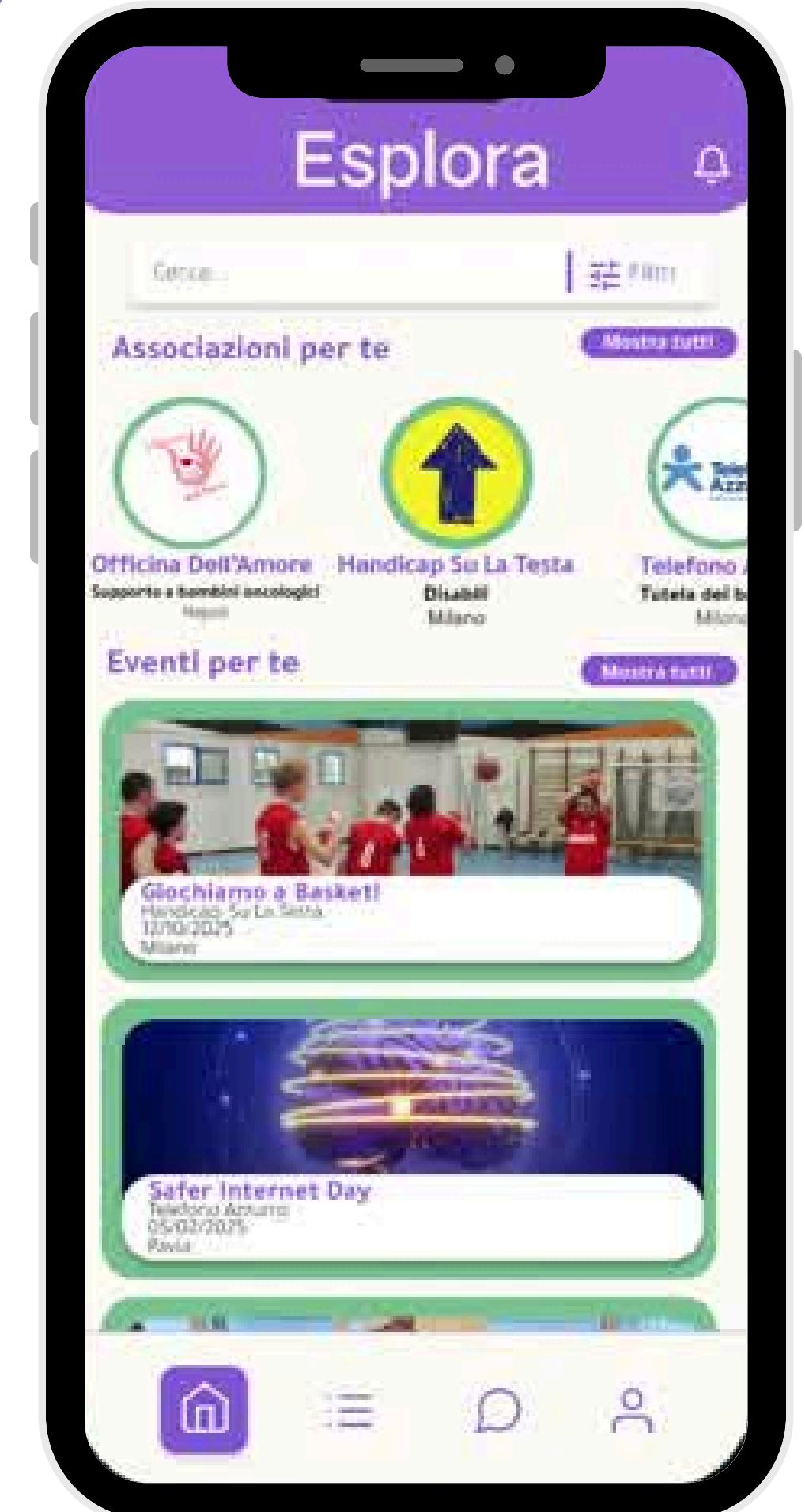
- Implementazione di filtri per distinguere le chat con volontari, associazioni ed eventi.
- Inserimento di chat di esempio.
- Inserimento regolamento.



PROTOTIPO HIGH-FIDELITY VOLONTARIO:

PROFILO:

- Aggiunta di tasto di log out.
- Inserimento di profilo di esempio.
- Aggiunta di possibilità di modificare profilo ed interessi.
- Inserimento campi obbligatori.

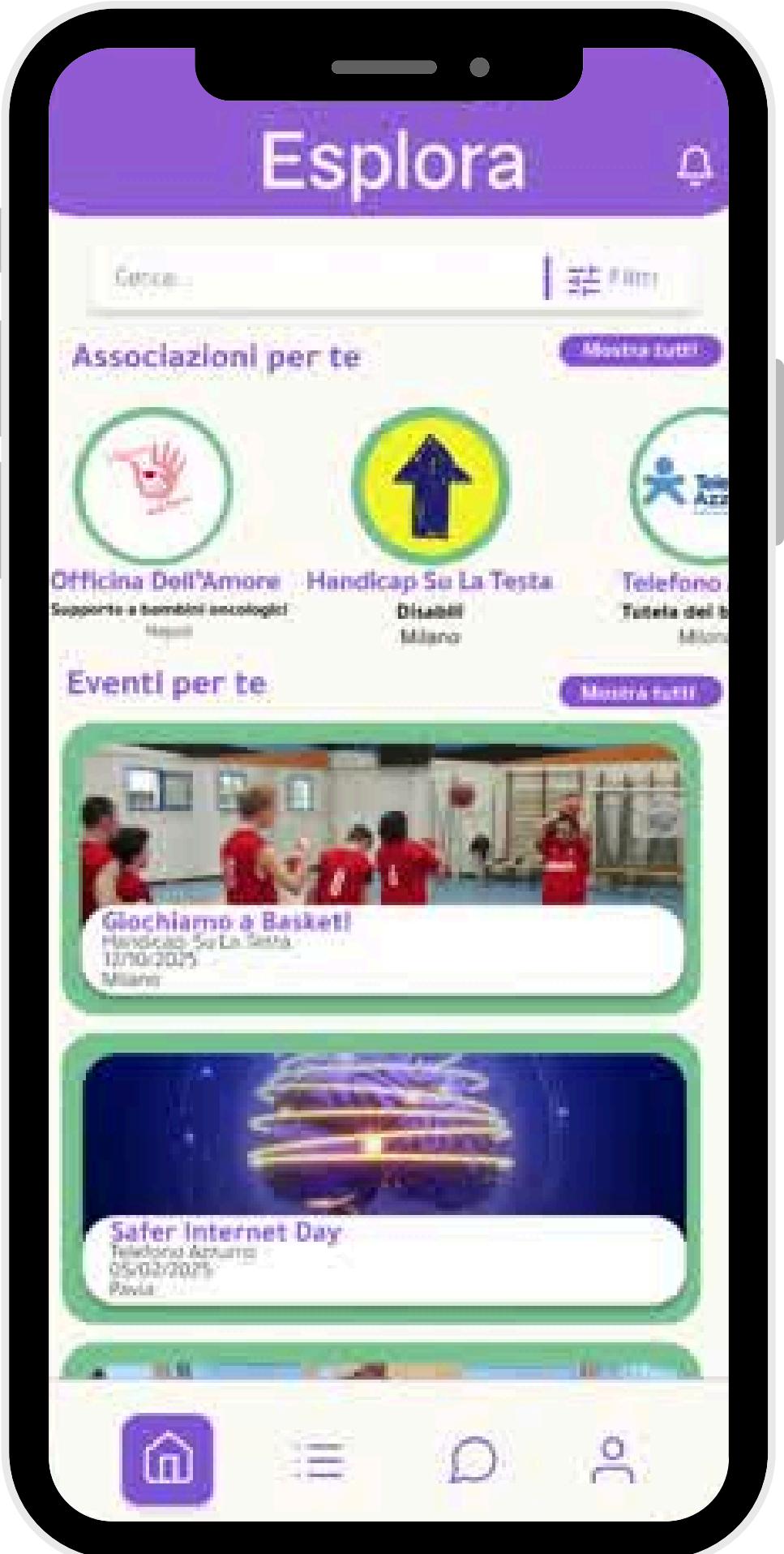




PROTOTIPO HIGH-FIDELITY ASSOCIAZIONI:

EVENTI CREATI:

- Aggiunta tasto per visualizzare iscritti.
- Aggiunta tasto per andare alla chat di gruppo.
- Aggiunti filtri.
- Aggiunta possibilità di postare annuncio sui social.



PROTOTIPO HIGH-FIDELITY ASSOCIAZIONI:

CREA EVENTO:

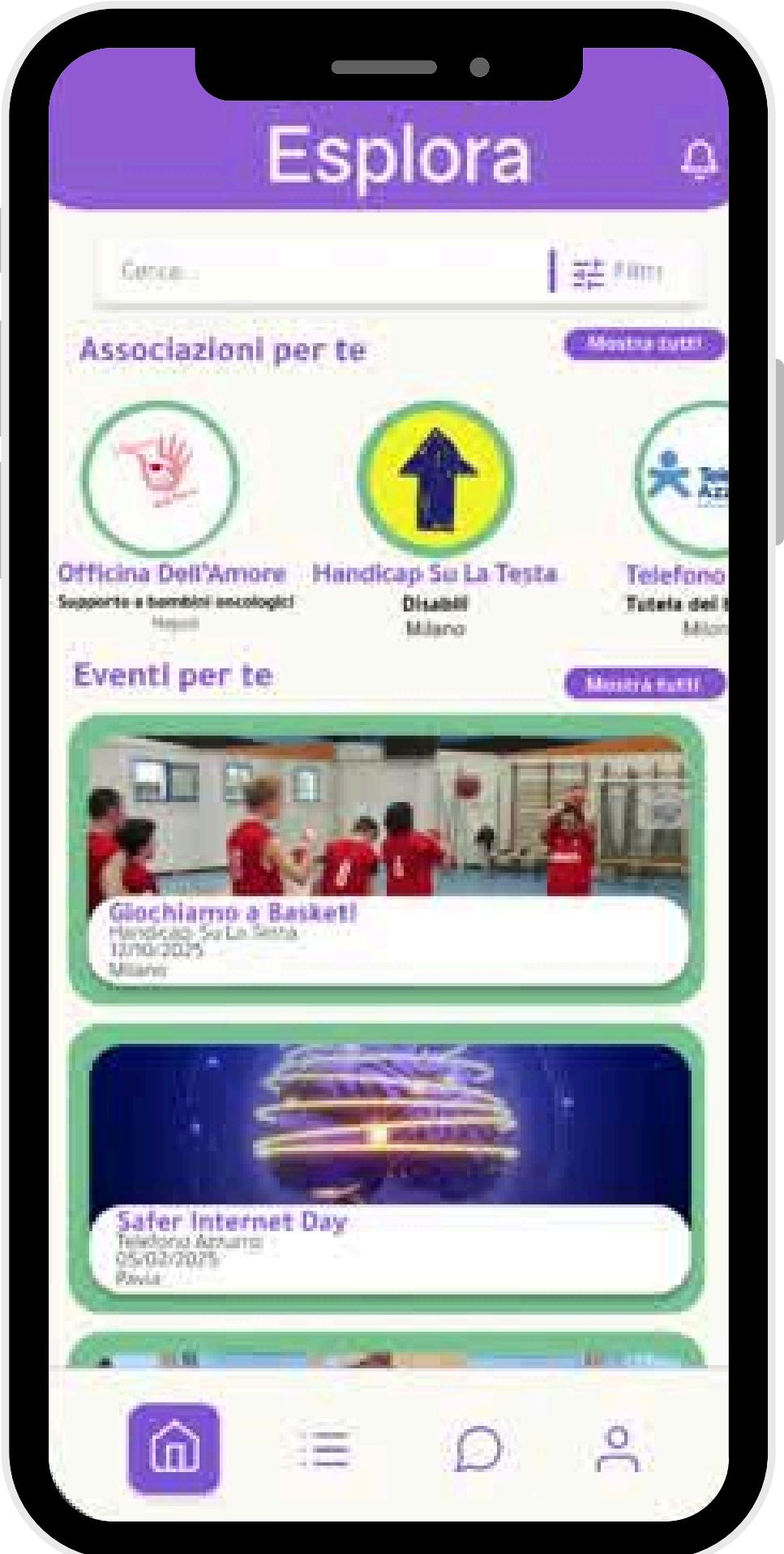
- Aggiunta tasto per visualizzare iscritti.
- Aggiunta tasto per andare alla chat di gruppo.
- Aggiunti filtri.
- Aggiunta possibilità di postare annuncio sui social.
- Inserimento campi obbligatori.

PROTOTIPO HIGH-FIDELITY ASSOCIAZIONI:



CHAT:

- Implementazione di filtri per distinguere le chat con volontari, associazioni ed eventi.
- Inserimento di chat di esempio.
- Inserimento regolamento.
- Inserita possibilità di cacciare membri

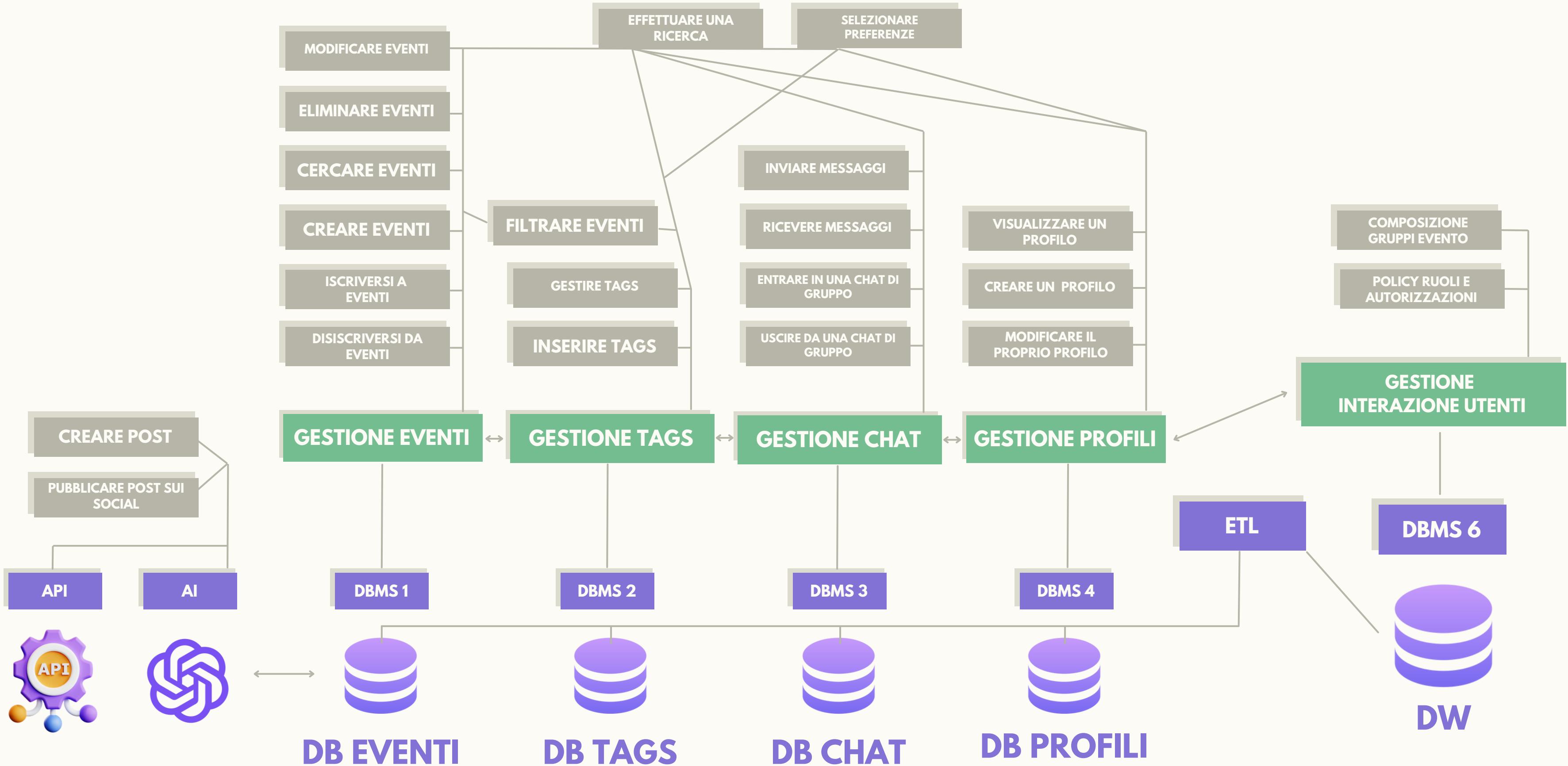


PROTOTIPO HIGH-FIDELITY ASSOCIAZIONI:

PROFILO:

- Aggiunta di tasto di log out.
- Inserimento di profilo di esempio.
- Aggiunta di possibilità di modificare profilo.
- Inserimento campi obbligatori.

ARCHITETTURA DEL SISTEMA

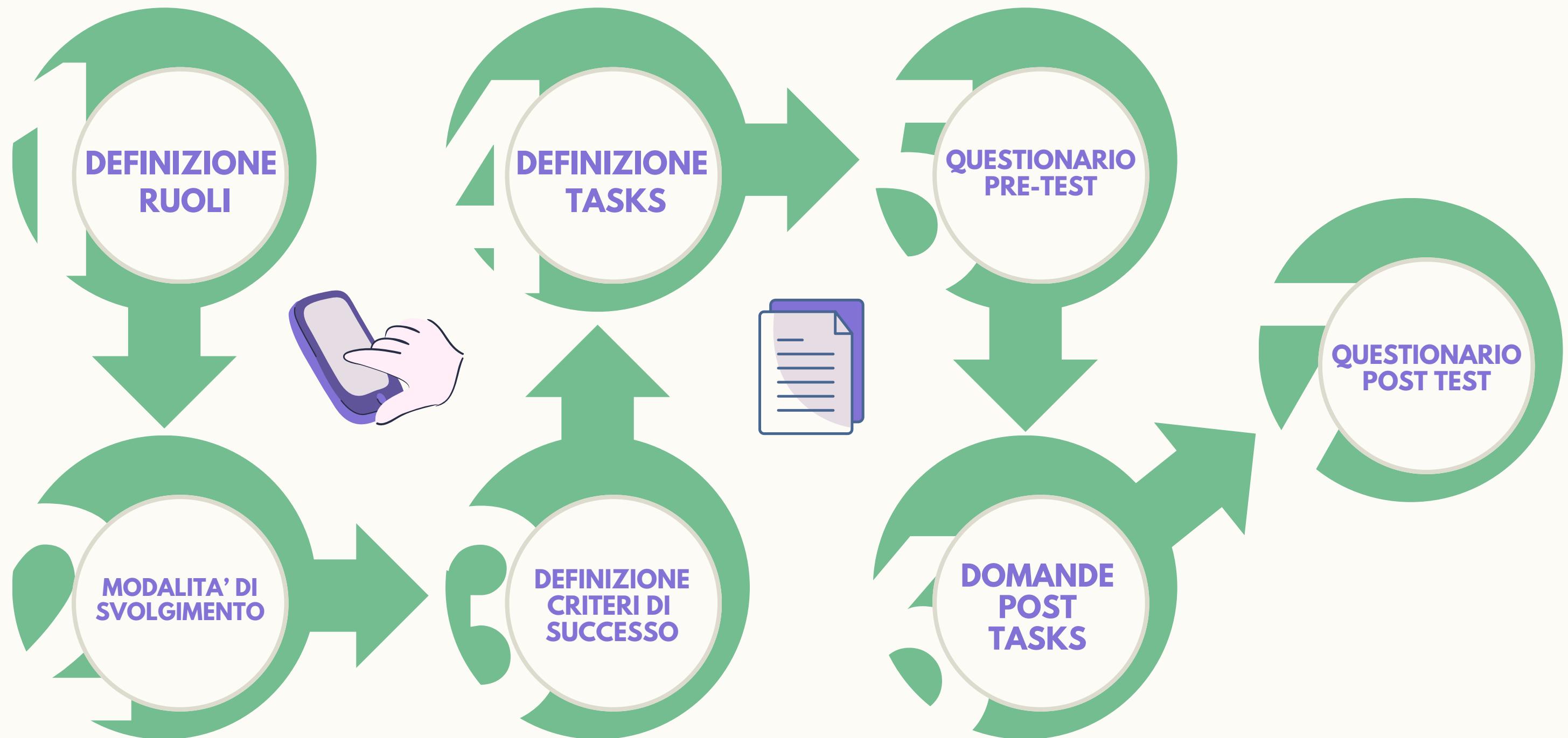


USER TESTING

- Descrizione del protocollo;
- Utenti coinvolti;
- Risultati ottenuti;
- Possibili miglioramenti del prototipo.



PROTOCOLLO: OVERVIEW



FACILITATORE



ANNA



TASNEM



DAVIDE

Chiedere all'utente di eseguire un certo task
seguendo le schermate dell'app.

OSSERVATORE



ERICA



VALERIO



GABRIELE



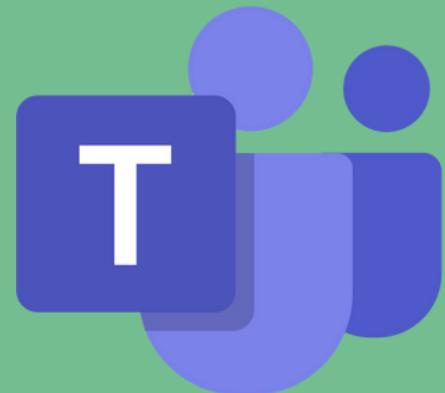
LORETO

Osservare il comportamento del partecipante e
annotare eventuali commenti.

PROTOCOLLO: DEFINIZIONE RUOLI



MODALITA' DI SVOLGIMENTO



ONLINE

Utilizzando Microsoft Teams.

IN PRESENZA

A casa del facilitatore.



CRITERI DI SUCCESSO



TEMPO DI ESECUZIONE



NUMERO DI ERRORI MODERATI



NUMERO DI ERRORI CRITICI



NUMERO DI AIUTI CHIESI AL FACILITATORE

PROTOCOLLO: TASKS

VOLONTARI



Trovare un evento in base ai propri interessi e la propria città



Trovare un'associazione in base ai propri interessi e la propria città



Iscriversi ad un evento



Contattare un'associazione a cui si è interessati



Disiscriversi da un evento a cui sei iscritto



Chiedere informazioni ad un evento a cui si è iscritti



Modificare il proprio profilo



Contattare un altro volontario che sta partecipando ad un evento a cui si è iscritti



Visualizzare gli eventi a cui si è iscritti



Pubblicare un post per un proprio evento



Pubblicizzare un evento sui Social



Eliminare un evento



Modificare il proprio profilo



Visualizzare quali sono gli utenti iscritti ad un proprio evento



Contattare gli utenti iscritti ad un proprio evento



Rimuovere un utente da un proprio evento

ASSOCIAZIONI

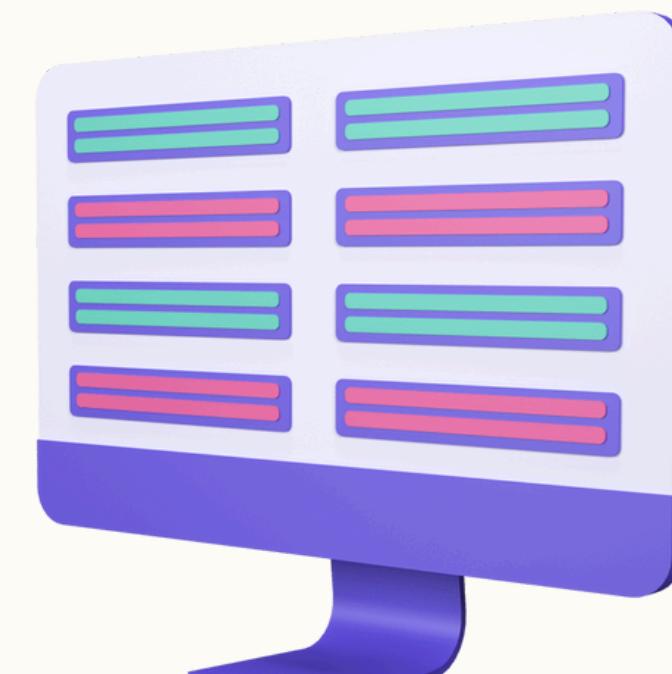
QUESTIONARIO PRE TEST

- Quanti anni hai?
- Hai mai fatto volontariato?
- Approssimativamente, quante ore al giorno passi sul cellulare?
- Che tipo di app (lavorativi e personali) sei solito utilizzare?



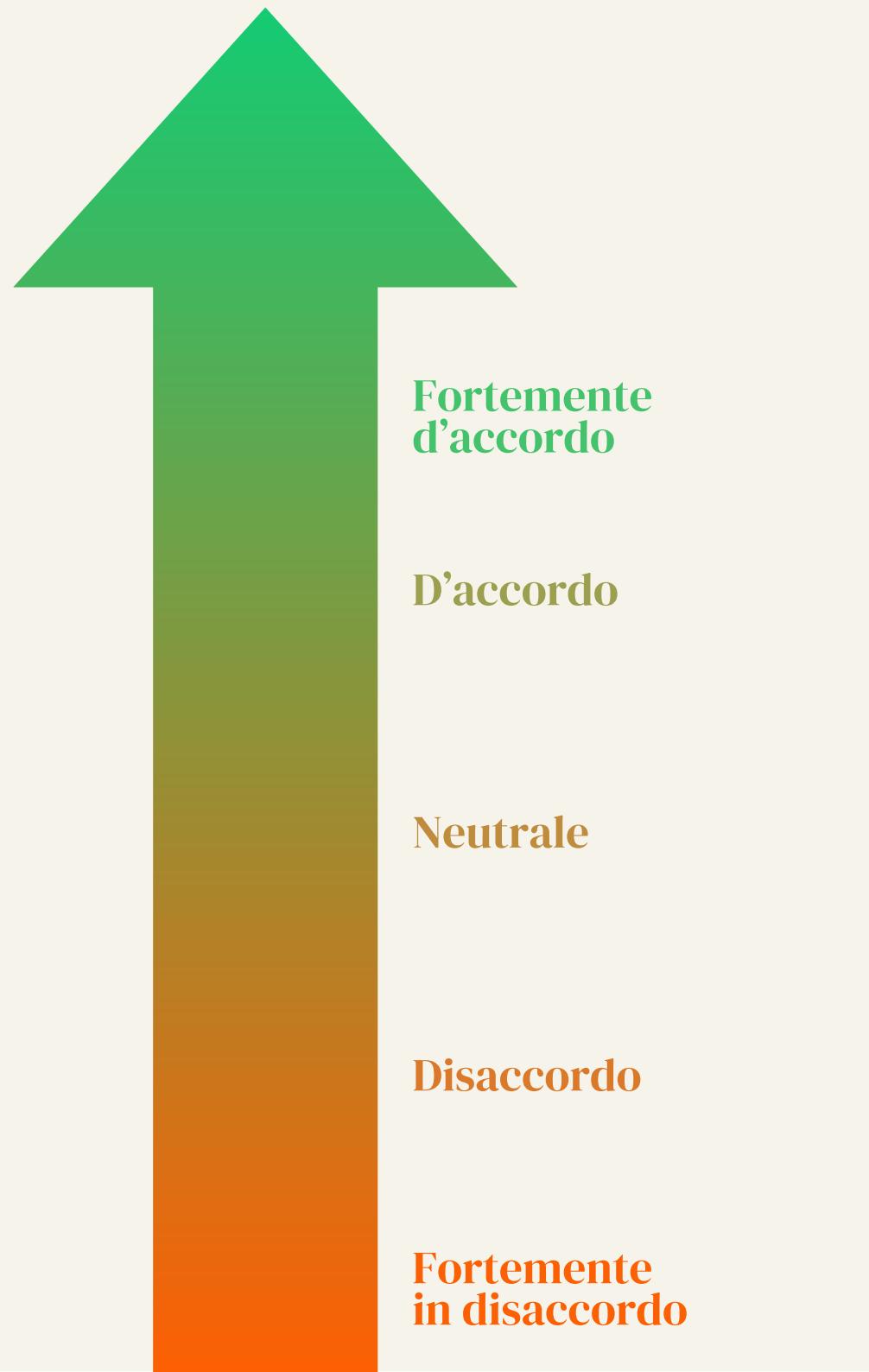
DOMANDE POST TASKS

- Difficoltà riscontrata nel task (1-7)
- Difficoltà riscontrata nel trovare le informazioni necessarie per comprendere il task (1-7)
- Facilità di interazione con il layout dell'applicazione (1-7)



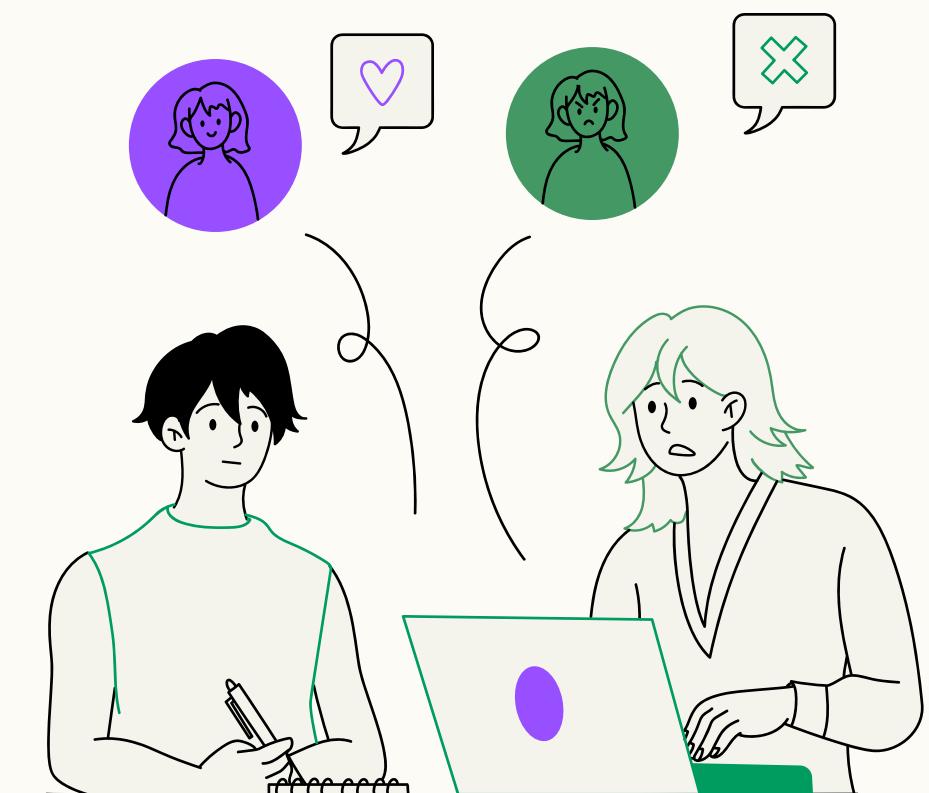
PROTOCOLLO: QUESTIONARIO POST TEST

5 LIVELLI



LE DOMANDE

- Mi piacerebbe usare l'app frequentemente
- Ho trovato l'app inutilmente complessa
- Ho pensato che l'app fosse facile da usare
- Ho trovato le funzioni dell'app ben integrate
- Avrei bisogno del supporto di una persona tecnica
- Non ho sentito il bisogno di possedere competenze persistenti
- Immagino che la maggior parte delle persone imparerebbe a usare quest'app molto rapidamente
- Ho trovato il sistema molto pesante da usare
- Ho pensato di fossero troppe incoerenze nel sistema
- Consiglierei l'app ai miei colleghi
- Ritengo il layout dell'app chiaro e intuitivo
- Sono complessivamente soddisfatto dell'app



UTENTI COINVOLTI

2 CAPI ASSOCIAZIONI



- **Fascia d'età: sopra i 50 anni**
- **Hanno testato il prototipo delle associazioni**

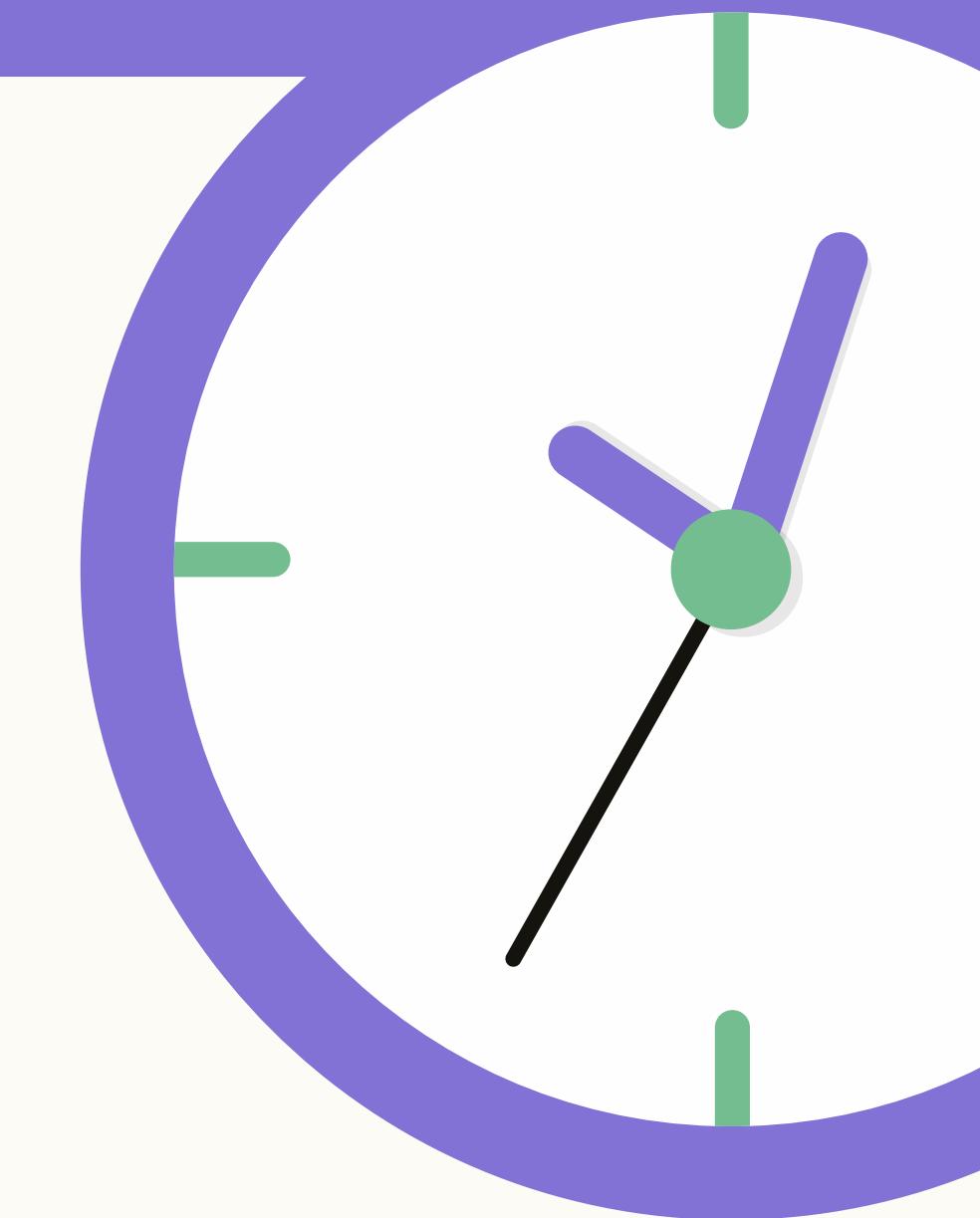
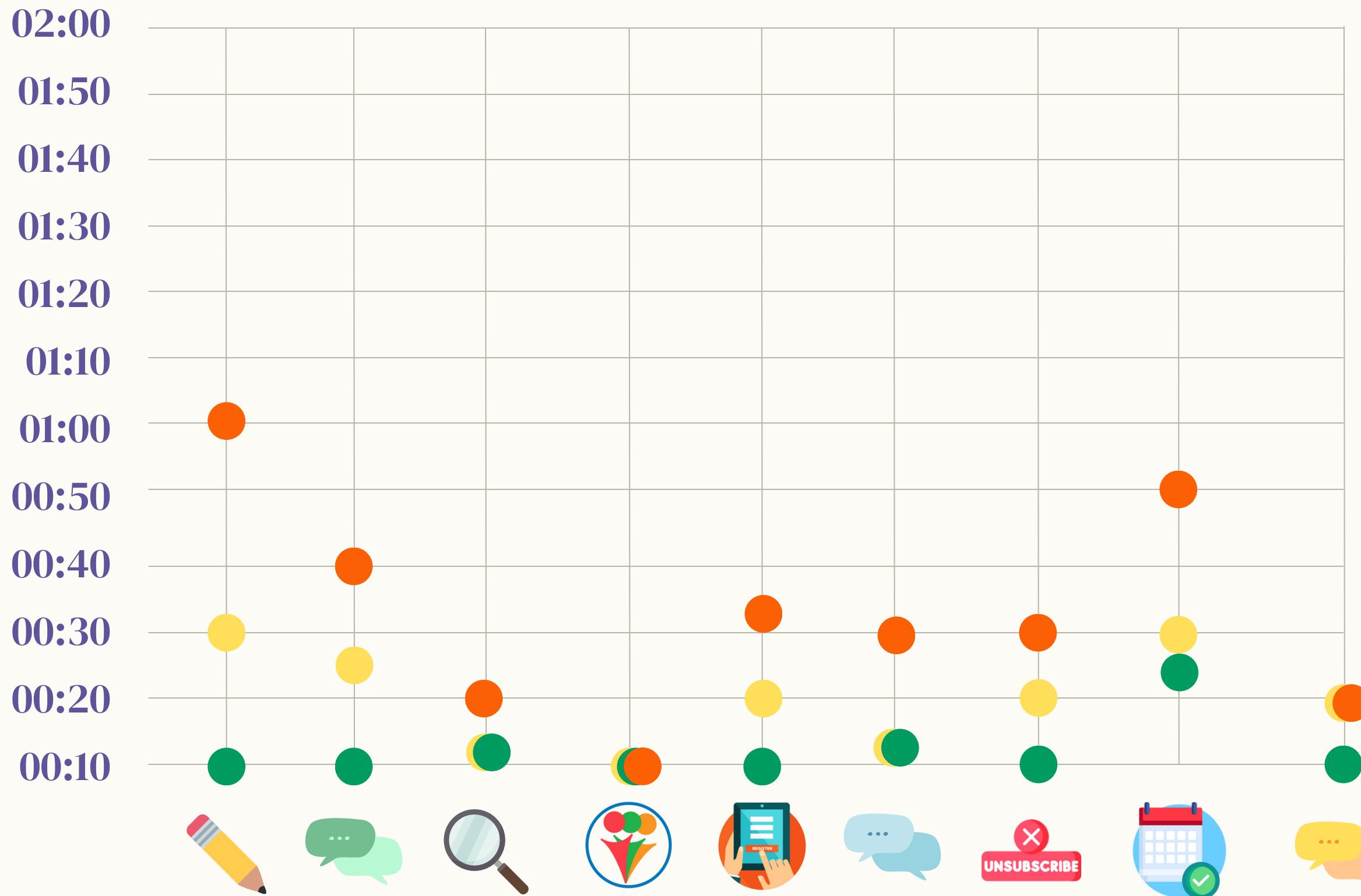
5 RAGAZZI



- **Fascia d'età: 18-30 anni**
- **2 utenti che hanno fatto volontariato e 3 senza esperienza**
- **Hanno testato il prototipo dei volontari**

RISULTATI OTTENUTI: TEMPO DI ESECUZIONE

VOLONTARI

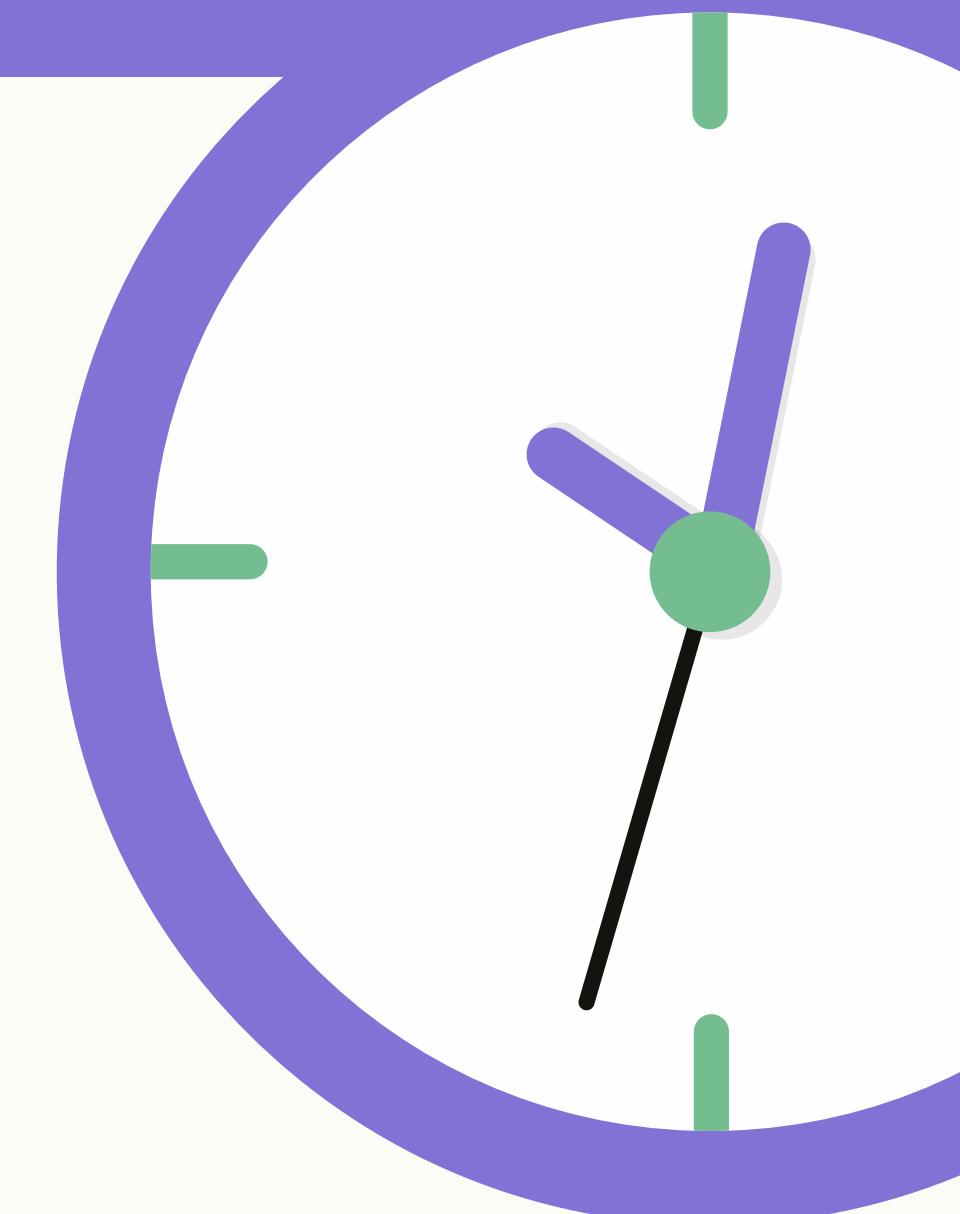
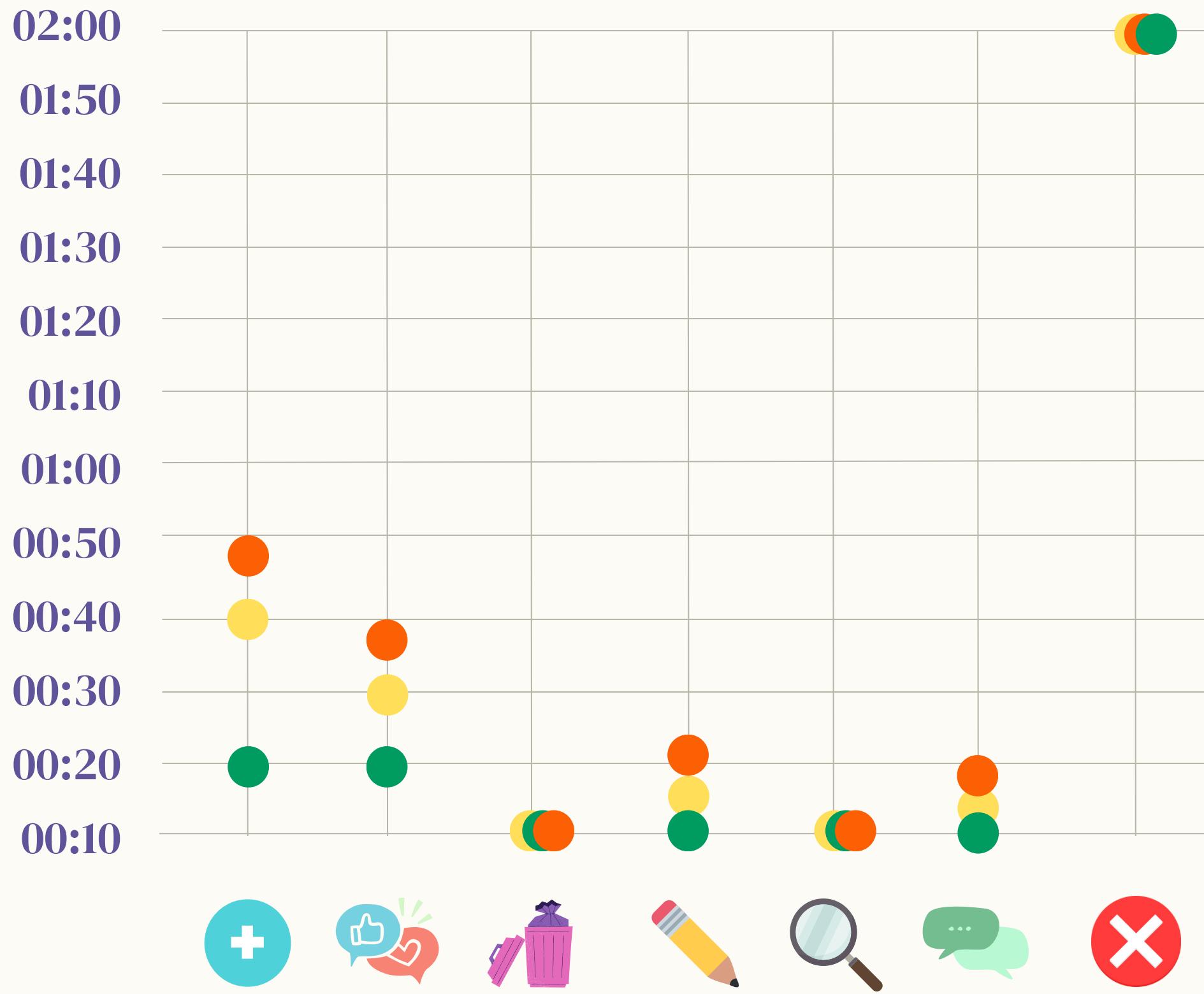


TEMPO MEDIO

TEMPO PESSIMO

TEMPO MIGLIORE

RISULTATI OTTENUTI: TEMPO DI ESECUZIONE



TEMPO MEDIO

TEMPO PESSIMO



TEMPO MIGLIORE



RISULTATI OTTENUTI: ESITO GENERALE

LIVELLI DI SUCCESSO	PROTOTIPO ASSOCIAZIONE (2 utenti)	PROTOTIPO VOLONTARIO (5 utenti)
SUCCESSO COMPLETATO (senza errori o aiuti)	50.00%	68.89 %
SUCCESSO CON PROBLEMA MINORE (almeno 1 aiuto)	28.57%	17.77 %
SUCCESSO CON PROBLEMA MAGGIORE (al max 2 errori moderati e 1 aiuto)	7.14%	6.67%
INSUCCESSO (almeno 1 errore critico)	14.29%	6.67%

QUESTIONARIO POST TEST: SUS



Fortemente
d'accordo

D'accordo

Neutrale

Disaccordo

Fortemente
in disaccordo

- Mi piacerebbe usare l'app frequentemente
- Ho trovato l'app inutilmente complessa
- Ho pensato che l'app fosse facile da usare
- Ho trovato le funzioni dell'app ben integrate
- Avrei bisogno del supporto di una persona tecnica
- Non ho sentito il bisogno di possedere competenze persistenti
- Immagino che la maggior parte delle persone imparerebbe a usare quest'app molto rapidamente
- Ho trovato il sistema molto pesante da usare
- Ho pensato di fossero troppe incoerenze nel sistema
- Consiglierei l'app ai miei colleghi
- Ritengo il layout dell'app chiaro e intuitivo
- Sono complessivamente soddisfatto dell'app

AREE DI MIGLIORAMENTO

Nonostante l'app sia generalmente semplice da utilizzare sono emerse 3 funzionalità non molto immediate:



contattare un altro volontario iscritto ad un evento



visualizzare a quale eventi si è iscritti



rimuovere un volontario dalla chat

Tali funzionalità verranno raffinate in futuri sviluppi dell'app seguendo soluzioni proposte da social già noti (come instagram o whatsapp), come suggerito dagli stessi tester.



PASSI FUTURI

Volounteeasy per la collettività.

Volounteeasy per il mondo.



VOLOUNTEASY 2.0: FEATURES

COLLABORAZIONI TRA ASSOCIAZIONI



Collaborazione
per il futuro.

VOLOUNTBADGE



Un riconoscimento
per chi ci aiuta
aiutando.

STORIE DI VITA



Esponiti.
Empatizza.
Costruisci.

TRAVELS



Le organizzazioni
in giro per il
mondo aspettano
proprio te

COLLABORAZIONI VOLOUNTEASY X TRAVELS





Fondamenti di Human-Computer Interaction
Tastiere Empatiche

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**