

**Università degli Studi di Salerno**  
Corso di Interazione Uomo Macchina 2024/2025

**ShieldUs  
Assignment n.1**



**Gruppo 5:**  
Valentina Ferrentino, 0512116842  
Gaia Grassia, 0512120706  
Valeria Zaccaro, 0512117733

## **Glossario**

<b>1. Struttura di gestione del gruppo di progetto</b>	<b>2</b>
- Valentina Ferrentino	2
- Gaia Grassia	2
- Valeria Zaccaro	2
<b>2. Descrizione del problema</b>	<b>3</b>
<b>3. Individuazione dei bisogni informativi e costruzione dei profili utente</b>	<b>4</b>
<b>4. Profili utente, obiettivi e requisiti di User Experience (UX) basati sull'empowerment</b>	<b>6</b>
- Alessia, 19 anni – Studentessa universitaria	6
- Laura, 35 anni – Donna lavoratrice	6
- Marco, 22 anni – Giovane adulto	6
Requisiti User eXperience(UX) orientati all'empowerment	7
<b>5. Tabella frequenza e importanza dei task</b>	<b>8</b>
<b>6. Descrizione della parte svolta da ciascun componente del progetto</b>	<b>9</b>

## **1. Struttura di gestione del gruppo di progetto**

Ecco la suddivisione dei ruoli e delle responsabilità per ciascun componente del gruppo:

- **Valentina Ferrentino**

*Ruolo:*

Manager del gruppo e della documentazione.

*Responsabilità:*

Coordinare le attività del gruppo e mantenere una visione globale del lavoro in corso.

Assicurarsi che il progetto proceda secondo i tempi prestabiliti.

Gestire e organizzare i documenti prodotti durante la progettazione, garantendo coerenza e completezza.

- **Gaia Grassia**

*Ruolo:*

Manager della valutazione.

*Responsabilità:*

Coordinare tutte le attività di valutazione dell'interfaccia. Organizzare il coinvolgimento di utenti potenziali per test e feedback. Analizzare i risultati delle valutazioni e proporre miglioramenti basati sui dati raccolti.

- **Valeria Zaccaro**

*Ruolo:*

Manager del design.

*Responsabilità:*

Coordinare gli aspetti relativi al design dell'interfaccia. Garantire che il design sia allineato con i requisiti di User eXperience (UX) identificati. Collaborare con gli altri membri del gruppo per integrare feedback e miglioramenti nel design.

Tutti i membri del gruppo collaboreranno attivamente a tutte le fasi del progetto, ma ciascuno sarà responsabile principale della propria area di competenza. Le percentuali di apporto individuale saranno documentate nella sezione 6 del documento finale, come richiesto.

## 2. Descrizione del problema

**Dominio:** Gender Equality

Nonostante i progressi nell'uguaglianza di genere, persistono barriere culturali e legislative che limitano l'accesso a informazioni accurate e supporto concreto. Per questo si ha un urgente necessità di creare ponti tra conoscenza, tutela legale e accesso ai servizi. Attualmente, le soluzioni spesso affrontano questi aspetti in modo frammentato, lasciando donne e giovani senza una guida chiara per navigare temi complessi come il consenso, educazione sessuale o le vie legali contro abusi e violenze.

L'obiettivo è colmare il divario informativo sulle tematiche sensibili descritte precedentemente e fornire strumenti pratici per l'empowerment con lo sviluppo di strumenti che aiutino a passare dalla teoria alla pratica, in un contesto dove il diritto alla conoscenza si traduce in possibilità concrete di autotutela e partecipazione sociale.

La nostra piattaforma nasce per trasformare questa sfida in un'opportunità di empowerment concreto. Non si limita a erogare informazioni, ma crea un ecosistema dove troviamo:

- Un **modulo educativo interattivo** sviluppato con metodologie di gamification, dove gli utenti potranno testare e consolidare le proprie conoscenze su tematiche quali salute sessuale, diritti e parità di genere. I contenuti, validati da esperti in ambito legale e psicologico, saranno proposti attraverso percorsi e quiz interattivi, trasformando l'apprendimento in un'esperienza coinvolgente e partecipativa. Ogni quiz è progettato per stimolare la riflessione e verificare la comprensione degli argomenti chiave, rendendo il processo formativo più efficace e consapevole.
- Un **servizio di chatbot legale** progettato per fornire risposte immediate a domande frequenti, guidando gli utenti nella comprensione di procedure giuridiche e nella identificazione di eventuali violazioni dei propri diritti. Il chatbot sarà sviluppato attraverso un processo di co-design con avvocati, psicologi e associazioni specializzate, garantendo sia l'accuratezza delle informazioni che la chiarezza espositiva.
- Una **mappa collaborativa dei servizi territoriali**, che permetterà agli utenti non solo di localizzare centri antiviolenza, cliniche legali e altre risorse, ma anche di contribuire attivamente all'aggiornamento dei dati, segnalando nuovi servizi o condividendo esperienze. Questo approccio partecipativo mira a creare un network affidabile e sempre aggiornato, rafforzando il legame tra la piattaforma e la comunità di riferimento.

L'efficacia della piattaforma sarà misurata attraverso metriche quali il tasso di completamento dei moduli educativi, la soddisfazione degli utenti rispetto al chatbot, e il grado di partecipazione alla mappa collaborativa.

### **3. Individuazione dei bisogni informativi e costruzione dei profili utente**

Nella fase preliminare dello sviluppo del sistema, abbiamo ritenuto prioritario analizzare in modo approfondito i bisogni, le aspettative e i comportamenti degli utenti potenziali, adottando un approccio qualitativo centrato sull'ascolto e sull'osservazione. L'obiettivo era quello di raccogliere dati utili per la definizione dei profili utente (*personas*) e dei principali task che la nostra piattaforma dovrà supportare.

Abbiamo condotto una serie di interviste con 8 persone selezionate in modo da rappresentare la varietà di soggetti potenzialmente interessati al sistema: donne, giovani adulti, persone appartenenti alla comunità LGBTQ+ e soggetti che hanno affrontato problematiche legate a disinformazione, discriminazione o mancanza di supporto legale.

Le interviste sono state semi-strutturate e orientate a far emergere difficoltà concrete, preferenze comunicative e comportamenti legati alla ricerca di informazioni su temi sensibili. Alcune delle domande poste includevano, ad esempio:

- “Hai mai sentito la mancanza di informazioni chiare su temi come il consenso o l'educazione sessuale?”
- “Quando hai un dubbio legale su una situazione che ti riguarda, come ti comporti? A chi ti rivolgi?”
- “Quale modalità di apprendimento preferiresti tra video, quiz, testimonianze o testi informativi?”

L'analisi delle risposte ha messo in evidenza esigenze comuni: chiarezza, immediatezza e anonimato nella fruizione delle informazioni. Molti intervistati hanno riferito di preferire una prima ricerca online, spesso però ostacolata dalla frammentarietà o dall'eccessiva tecnicità delle fonti disponibili.

In parallelo alle interviste, abbiamo svolto un'attività di osservazione nei principali spazi digitali in cui si discutono tematiche legate a salute sessuale, diritti, e prevenzione della violenza. Abbiamo analizzato contenuti pubblicati su forum, gruppi Facebook e pagine Instagram, prestando attenzione al linguaggio utilizzato, alle tipologie di domande ricorrenti e alle modalità con cui gli utenti interagivano tra loro. Da questa analisi sono emerse alcune tendenze rilevanti:

- Gli utenti tendono a evitare il linguaggio specialistico e ricercano comunicazione diretta, comprensibile e rassicurante.
- È frequente l'utilizzo di domande pratiche e situazionali, formulate spesso con espressioni del tipo: “Cosa devo fare se...?”
- Vi è una diffusa difficoltà a esporsi pubblicamente, motivata dalla paura del giudizio o dalla sensazione di non essere creduti.

Queste evidenze hanno confermato la necessità di progettare una piattaforma che adotti un tono comunicativo *empatico* e *accessibile*, ma al contempo *autorevole* e *affidabile*.

Per approfondire ulteriormente i bisogni degli utenti, abbiamo invitato gli intervistati a riflettere sulle funzionalità desiderate e sulla modalità di interazione ideale con la piattaforma. Sono state proposte diverse attività, tra cui:

- Disegnare l'app ideale: molti hanno immaginato un'interfaccia "calda", con colori rassicuranti e opzioni come "Parla in anonimo".
- L'ordinamento delle funzionalità per priorità percepita. È risultata prioritaria la disponibilità di una chat legale rapida e accessibile, seguita dalla mappa interattiva dei servizi sul territorio.

Sulla base dell'intero processo di analisi, sono stati individuati i seguenti elementi chiave da tenere in considerazione nella progettazione del sistema:

1. Gli utenti ricercano un'interazione **chiara, rapida e non giudicante**, con contenuti espressi in un linguaggio semplice e comprensibile.
2. La **fruizione anonima** delle informazioni è percepita come un requisito fondamentale, specialmente per le tematiche più sensibili.
3. Vi è un interesse marcato verso **strumenti concreti e operativi**, come modelli precompilati, checklist e guide pratiche.
4. L'**accessibilità da dispositivi mobili** e la possibilità di consultare i contenuti in momenti riservati (es. in tarda serata) rappresentano esigenze frequenti.

I dati raccolti sono stati utilizzati per definire tre *personas* rappresentative, che guideranno la progettazione e la validazione delle soluzioni proposte. I profili selezionati riflettono scenari d'uso distinti, accomunati dalla necessità di un supporto informativo immediato e affidabile:

1. Una **studentessa** che cerca informazioni su come riconoscere il consenso nelle relazioni, ma ha vergogna di parlarne apertamente. Userà la piattaforma di nascosto, da smartphone, la sera.
2. Una **donna lavoratrice** che cerca supporto legale veloce
3. Un **ragazzo** che contrae una malattia venerea che non sa come comportarsi.

L'identificazione di questi profili permetterà, nelle fasi successive, di costruire scenari realistici, individuare i task principali e derivarne i requisiti di User Experience (UX) coerenti con gli obiettivi di empowerment degli utenti.

## 4. Profili utente, obiettivi e requisiti di User Experience (UX) basati sull'empowerment

Attraverso un'attenta analisi dei bisogni informativi e la conduzione di interviste mirate, abbiamo individuato tre profili utente rappresentativi del target di riferimento. Questi "personas" ci hanno permesso di comprendere più a fondo le esigenze e i comportamenti degli utenti in cui è fondamentale offrire un supporto informativo chiaro, accessibile e rispettoso della riservatezza.

### Alessia, 19 anni – Studentessa universitaria



Alessia è una giovane universitaria, insicura quando si tratta di affrontare temi sensibili come il consenso nelle relazioni o l'educazione sessuale. Cerca un ambiente in cui potersi informare senza sentirsi giudicata, con strumenti che le permettano di acquisire sicurezza in sé stessa e nelle proprie scelte personali.

I suoi obiettivi principali sono quelli di accedere a risorse educative anonime, chiare e facilmente accessibili. Per lei, la possibilità di completare moduli interattivi e di consultare guide pratiche in forma anonima rappresenta un'attività ricorrente: tende infatti a dedicarsi a questi contenuti almeno una o due volte a settimana, cercando un percorso di consapevolezza continuo e personale.

### Laura, 35 anni – Donna lavoratrice



Laura è una professionista con una vita molto piena e ritmi serrati. Si è trovata in una situazione di discriminazione sul posto di lavoro e ha bisogno di un supporto legale rapido e affidabile, senza dover affrontare lunghe attese o percorsi complicati. Il suo utilizzo del sistema sarà probabilmente occasionale, ma in momenti cruciali, e quindi l'esperienza utente deve essere ottimizzata per garantire immediatezza, semplicità e precisione delle risposte.

Per lei, strumenti come un chatbot legale, in grado di fornire risposte immediate validate da esperti, e una mappa dei servizi territoriali vicini (es. centri antiviolenza) risultano fondamentali per orientarsi e trovare aiuto nel momento del bisogno.

### Marco, 22 anni – Giovane adulto



Marco ha recentemente contratto una malattia venerea e si trova in una situazione di forte imbarazzo. Non vuole coinvolgere amici o familiari e cerca informazioni affidabili e riservate su come gestire la situazione, sia dal punto di vista medico che legale. Anche per lui, l'anonimato è una priorità.

I task che intende svolgere, come consultare guide sulla salute sessuale o localizzare cliniche specializzate, sono occasionali, ma assumono un'importanza elevata nel momento in cui si presentano. È fondamentale quindi che il sistema offra un accesso immediato e semplice, anche da dispositivi mobili, e che mantenga un tono empatico e rassicurante.

## Requisiti User eXperience(UX) orientati all'empowerment

Per rispondere in modo efficace alle esigenze emerse, abbiamo tradotto gli obiettivi degli utenti in precisi requisiti di User Experience, con un'attenzione particolare all'empowerment personale. L'interfaccia e le funzionalità del sistema devono infatti sostenere l'utente nel sentirsi più informato, sicuro e autonomo.

- I contenuti devono essere scritti con un **linguaggio semplice e diretto**, evitando tecnicismi e ambiguità. La navigazione deve risultare intuitiva anche per utenti meno esperti, favorendo un'esperienza fluida e senza ostacoli.
- È essenziale offrire la possibilità di accedere ai contenuti senza registrazione obbligatoria. Il design deve comunicare **sicurezza e rispetto**, attraverso un'estetica neutra e un tono comunicativo empatico.
- L'integrazione di un **chatbot legale**, disponibile 24/7 e basato su risposte affidabili, è una delle funzionalità chiave. A questo si affianca una **mappa collaborativa**, che consente di trovare facilmente i servizi più vicini.
- L'accesso da **dispositivi mobili** è importante, così come la possibilità di **consultare i contenuti in qualsiasi momento**, senza vincoli di orario o luogo.

## Perché abbiamo scelto tre personas?

Nel progettare il nostro sistema, abbiamo deciso di concentrarci su tre profili principali per abbracciare i bisogni fondamentali degli utenti: Alessia, Laura e Marco. Non si è trattato di una scelta casuale, ma del risultato di un'attenta riflessione su come coniugare completezza e concretezza.

La nostra priorità era quella di raccontare storie diverse ma significative, capaci di rappresentare un ampio spettro di esperienze reali. E in questo senso, i tre profili selezionati ci hanno offerto una sintesi efficace dei temi centrali legati all'uguaglianza di genere e al benessere psicofisico.

Ogni persona rappresenta un bisogno cruciale e ben distinto:

- **Alessia** incarna il desiderio di consapevolezza personale, soprattutto in ambiti delicati come il consenso e l'educazione sessuale.
- **Laura** porta alla luce le difficoltà che una donna può incontrare nel mondo del lavoro, in particolare rispetto alla discriminazione e alla necessità di supporto legale.
- **Marco**, infine, ci ricorda quanto possa essere complesso, per un giovane uomo, affrontare il tema della salute sessuale, specialmente in situazioni cariche di vergogna o imbarazzo.

Questi tre volti delineano situazioni molto diverse, ma accomunate da un'esigenza fondamentale: avere accesso a un supporto affidabile, rispettoso e immediato.

Oltre alla varietà dei temi, abbiamo scelto personaggi appartenenti a fasce d'età differenti: 19, 35 e 22 anni proprio per offrire un ventaglio il più possibile rappresentativo della nostra utenza. Alessia parla a chi sta muovendo i primi passi nel mondo delle relazioni e cerca riferimenti chiari. Laura rappresenta la maturità e le sfide che si affrontano nel mondo del lavoro. Marco riflette le insicurezze maschili in un campo ancora spesso trattato con superficialità o silenzio.

Grazie a questa diversità, il nostro sistema può rivolgersi ad un'ampia varietà di persone, evitando il rischio di essere centrato su un unico punto di vista o su un'unica categoria di utenti.

Ci siamo concentrati su tre profili che ci hanno permesso di lavorare con profondità. Abbiamo potuto costruire scenari realistici e progettare funzionalità concrete, che rispondono a bisogni reali.

Abbiamo considerato anche altri possibili personaggi, ad esempio, un genitore alla ricerca di informazioni per un figlio, ma ci siamo accorti che, nella maggior parte dei casi, i bisogni di questi utenti si sovrapponevano a quelli già rappresentati da Alessia, Laura e Marco. Aggiungerli avrebbe significato appesantire la struttura, senza un reale guadagno in termini di copertura o qualità dell'esperienza utente.

## 5. Tabella frequenza e importanza dei task

Persona	Task principale	Frequenza	Importanza
Alessia	Moduli educativi su consenso ed educazione sessuale	Frequente (1-2 volte a settimana)	Alta
Laura	Uso del chatbot legale	Raro ma determinante	Critica
Marco	Consultazione guide su salute sessuale	Occasionale	Media

## 6. Descrizione della parte svolta da ciascun componente del progetto

Ogni membro del gruppo ha collaborato attivamente a tutte le fasi del progetto, con responsabilità principali in linea con i ruoli assegnati. Di seguito, il dettaglio del contributo individuale:

FASE	Gaia	Valeria	Valentina
1. Struttura di gestione	30%	10%	40%
2. Descrizione problema	Redazione testo (30%)	Analisi bisogni utente (25%) Ideazione soluzioni UX (20%)	Ricerca contesto (25%)
3. Profili utente	Sintesi dati (40%)	Organizzazione interviste (20%)	Conduzione interviste (40%)
4. Personas e obiettivi	Validazione requisiti (25%)	Mappatura obiettivi UX (25%) Visualizzazione personas (25%)	Redazione profili (25%)
5. Analisi task	Classificazione frequenza/importanza (40%)	Struttura tabella (30%)	Verifica coerenza (30%)
Documentazione finale	Verifica dati (10%) Feedback (10%)	Formattazione (30%)	Revisione integrale (50%)