

Team card

Name of the team:

The Clickbaiters

Member of the team

Full name:

Andrea Alfonsi

Matricola (student id)

1186654

Email

andrea.alfonsi3@studio.unibo.it

Course (CdL)

90720 - USABILITY & USER EXPERIENCE DESIGN - 6 cfu !
Laurea Magistrale in Informa[ca – 36 hours]

Member of the team

Full name:

Alessandro Barbanti

Matricola (student id)

0001195161

Email

Alessandro.barbanti@studio.unibo.it

Course (CdL)

90720 - USABILITY & USER EXPERIENCE DESIGN - 6 cfu !
Laurea Magistrale in Informa[ca – 36 hours]

Persona and use case card

*one card for each persona produced
You can use data and charts from associated sheet
"Personas and cast" as appropriate*

This persona is the protagonist

*(i.e., the one for which we are most definitely designing the new tool; this persona must be 100% satisfied by the design; unless there are **good reasons**, only one persona in the cast is the protagonist);*

Photo of persona



Name of persona

Clara Mingozzini

Meaningful quote

Non ho tempo, ma ce la faccio lo stesso.

Corresponding segment

20-40 anni, 1 bambino, non frequente, abilità media, bassa preoccupazione

Description of persona

Basic facts

(e.g. age, gender, nationality, physical issues, as appropriate to understand persona)

- **Età:** 29 anni
- **Genere:** donna
- **Nazionalità:** italiana
- **Occupazione:** agente immobiliare
- **Stato civile:** Sposata
- **Figli:** Uno, di un anni

- ha un marito sempre via per lavoro

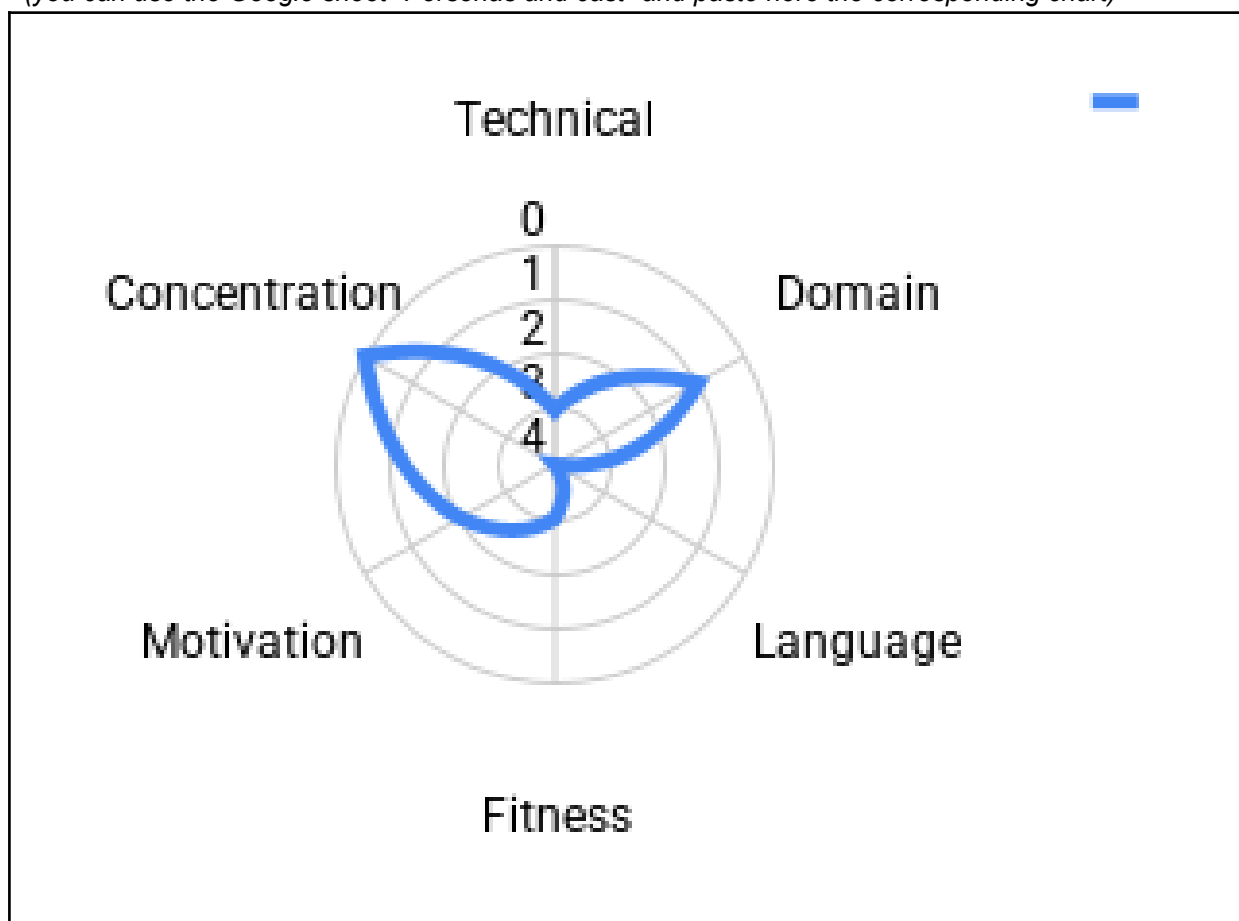
continues on next page...

Background and psychological characteristics

Clara ha 29 anni, ha un figlio di due e lavora come agente immobiliare, rientrando a casa ogni sera verso le 18. Suo marito è un pilota di linea e spesso è lontano per lunghi periodi, costringendola a gestire da solai bambino. Questo la stressa molto, soprattutto perché è la sua prima esperienza come madre e sente di aver bisogno di un supporto anche se non lo vuole dare a vedere. È una persona sicura di sé e intraprendente, ma ha poco tempo libero e lo vive di corsa. Tre sere a settimana frequenta un corso serale di zumba, anche se capita spesso che debba saltarlo per impegni imprevisti. Clara usa spesso internet per cercare informazioni sulla crescita del figlio ma facendo tutto di fretta e con la testa che pensa ad altre mille cose non si sente mai rassicurata da quello che trova.

Chart of personality traits

(you can use the Google sheet "Personas and cast" and paste here the corresponding chart)



Additional interesting details *(optional)*



continues on next page...

Description of use case # 1

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

Clara è appena tornata a casa da lavoro, dovrebbe prepararsi per andare alla lezione serale di zumba ma suo figlio non sta troppo bene. Dato che non pensa che la babysitter sia abbastanza affidabile da farle risolvere questa situazione, Clara accende il computer, entra su parentube e scrive velocemente nella barra di ricerca i sintomi che riscontra in suo figlio. Parentube propone video ed articoli utili nella gestione dei sintomi del figlio. In 15 minuti Clara riesce a consultare più di una delle risorse consigliate da Parentube e spiega alla babysitter come comportarsi, riuscendo ad andare alla lezione di zumba in tempo.

Description of use case # 2

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

E' da molto che il figlio di Clara non dorme la notte e Clara non riesce a capire il perché. Inizialmente aveva deciso di aspettare per vedere se migliorava col tempo ma questi pensieri le impediscono di concentrarsi al lavoro. Stanca di questa situazione, dal computer dell'ufficio Clara accede a Parentube, va nella sezione degli esperti e decide di contattarne uno al volo per chiedere consulenza. Una volta scelto lo specialista più adeguato, Clara scrive una rapida descrizione dei problemi del figlio ed in 5 minuti può tornare al lavoro sapendo che presto verrà ricontattata per fissare un appuntamento.

Description of use case # 3

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

E' sera e dopo una lunga giornata di lavoro Clara si sente sola nell'accudire il figlio, allora decide di vedere come se la cavano le altre mamme che sono nella sua stessa situazione.

Clara entra su Parentube, clicca sul link che porta alla sezione della community del sito e senza fare ulteriori account naviga tra i post pubblicati da mamme o esperti.

Quando trova un post che le interessa lo clicca per visualizzare i commenti e leggere le discussioni che sono state svolte.

Description of use case # 4

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

Clara ha notato che, ultimamente, suo figlio appare triste, ma non riesce a comprenderne chiaramente il motivo. Durante la pausa pranzo in ufficio, decide di visitare Parentube per cercare qualche risposta.

Accede alla sezione dei contenuti e compie una ricerca utilizzando i filtri del sito, selezionando tutti quelli più pertinenti e successivamente premendo invio. Il sistema le propone una serie di contenuti coerenti sia con i temi selezionati sia con le caratteristiche specifiche del figlio, registrate nel suo profilo.

Clara sfoglia rapidamente i risultati e individua alcune proposte interessanti che decide di guardare durante la pausa pranzo.

continues on next page...

Concluding remarks

Impact of personas on design

Il sistema fornisce contenuti pertinenti in modo tempestivo, riducendo al minimo i tempi di attesa e migliorando la reattività complessiva rispetto alle richieste dell'utente.

Sono ridotte al minimo le azioni superflue, evitando il reindirizzamento verso pagine esterne non necessarie e automatizzando l'inserimento di informazioni ripetitive nei form.

Impact of use case # 1 on design *(duplicate as needed)*

La search bar deve supportare input naturali e non solo keyword rigide.

La search bar deve fornire proposte di ricerca mano a mano che un utente scrive nella barra di ricerca.

Impact of use case # 2 on design *(duplicate as needed)*

I form devono essere il più possibile autocompilati e i dati devono essere presi dal profilo utente di Parentube.

Nella pagina del profilo di Parentube deve essere possibile aggiungere nei figli informazioni che i genitori ritengono importanti in modo da inviarle in automatico agli specialisti senza doverle scrivere ogni volta.

Impact of use case # 3 on design *(duplicate as needed)*

Parentube deve aggiungere alla navbar una sezione dedicata alla community.

La sezione principale della community deve essere simile a quella di X, dove i genitori possono pubblicare testi e/o immagini e questi post possono essere ordinati per più recente, più popolare o più rilevante.

Impact of use case # 4 on design *(duplicate as needed)*

Parentube deve consentire una gestione dei filtri più completa, permettendo di selezionare più temi da quelli proposti alla volta e eseguendo la ricerca solo alla fine per non sprecare tempo.

Inoltre i vari filtri devono essere disposti in modo migliore, suddividendoli in modo ordinato e consentendo all'utente di esaminarli tutti senza scrollare lo schermo.

Be helpful. These suggestions are meant to be received by designers to generate design ideas that satisfy personas and cause a positive outcome of the use case.

Persona and use case card

*one card for each persona produced
You can use data and charts from associated sheet
"Personas and cast" as appropriate*

This persona is NOT the protagonist

Photo of persona



Meaningful quote

Vorrei solo che le cose fossero semplici e funzionassero senza intoppi.

Corresponding segment

40-60 anni, 1 bambino, frequente, abilità media, alta preoccupazione

Name of persona

Eleonora Bellini

Description of persona

Basic facts

(e.g. age, gender, nationality, physical issues, as appropriate to understand persona)

- **Età:** 48 anni
- **Genere:** donna
- **Nazionalità:** italiana
- **Occupazione:** Impiegata amministrativa part-time
- **Stato civile:** Sposata
- **Figli:** Uno, di 8 anni
- non è madrelingua

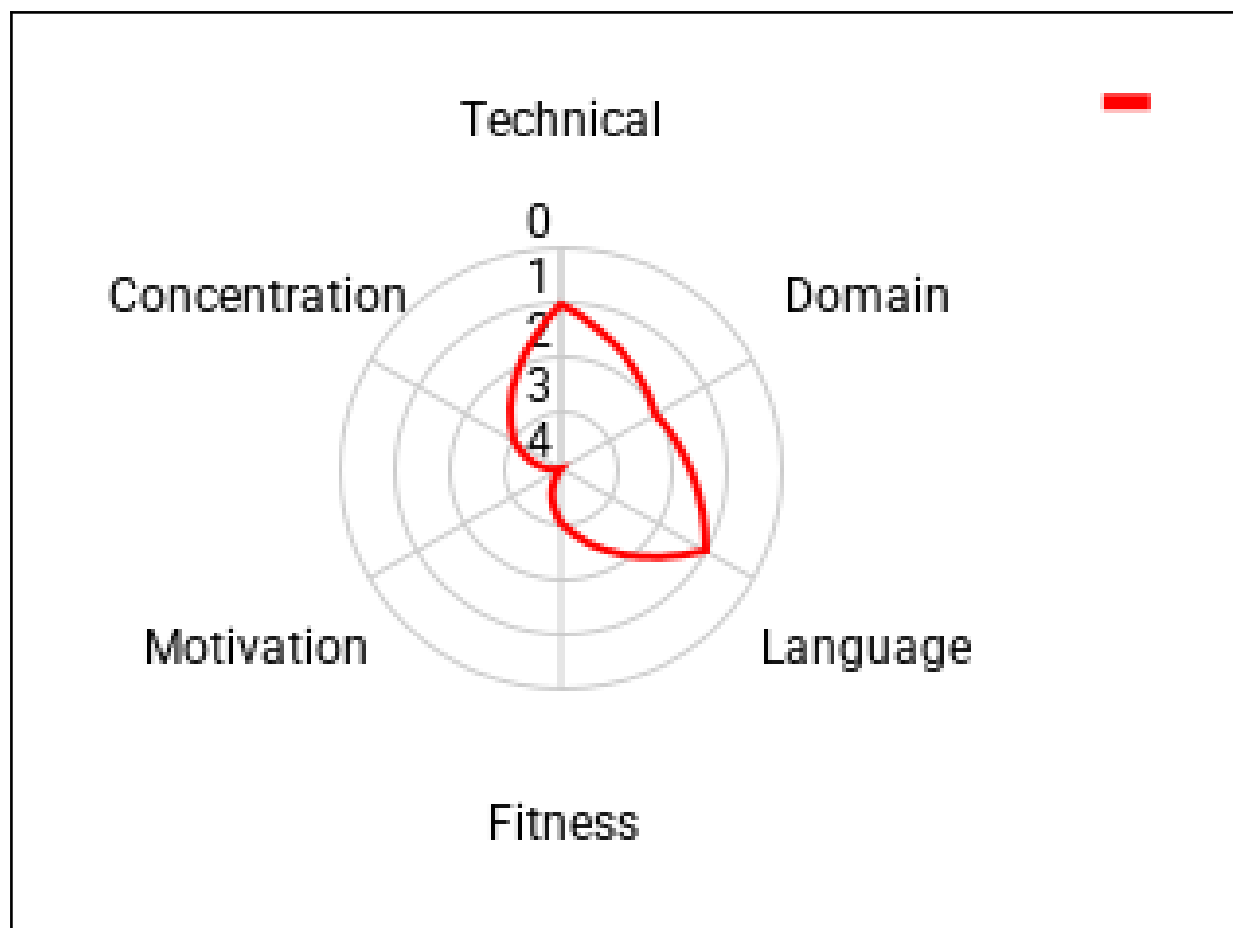
continues on next page...

Background and psychological characteristics

Eleonora vive da pochi anni in una piccola città di provincia insieme a suo figlio Marco, che frequenta la scuola elementare. Pur essendo nata in Italia, ha vissuto per la maggior parte della sua vita in Germania e perciò non parla molto bene l'italiano. La sua vita ruota molto attorno alla gestione della famiglia e del lavoro part-time. Cerca sempre di bilanciare i vari impegni, ma spesso si sente sopraffatta dalle cose da fare e dalle preoccupazioni quotidiane, soprattutto quelle legate al benessere e alla sicurezza di suo figlio. Nonostante non sia una nativa digitale, utilizza frequentemente diverse applicazioni per gestire aspetti della sua vita, come la spesa online, i contatti con la scuola, o la gestione di appuntamenti.

Chart of personality traits

(you can use the Google sheet "Personas and cast" and paste here the corresponding chart)



Additional interesting details *(optional)*

continues on next page...

Description of use case # 1

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

È notte fonda. Eleonora si rigira nel letto, non riesce a dormire. Poco prima, entrando nella stanza di Marco per rimboccarli le coperte, lo ha sentito fare un colpo di tosse profondo e insistente nel sonno. È la terza volta stanotte. Il pensiero di un'urgenza medica la assale, ma razionalmente sa che non è ancora il caso di svegliare il marito o peggio, correre al pronto soccorso per una tosse. Non è un medico, non sa valutare la gravità, e questa incertezza alimenta la sua preoccupazione. Prende il telefono dal comodino, invece di cercare su Google, che spesso le restituisce risultati generici o addirittura allarmanti, pensa a Parentube che usa occasionalmente. Allarmata va nella sezione video, e saltando di video in video viene tranquillizzata dalla voce autorevole dell'esperto.

Description of use case # 2

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

È pomeriggio. Marco è a casa di un amichetto e Eleonora ha finalmente un'ora tutta per sé prima di dover andare a prenderlo. È seduta sul divano, un po' stanca ma per una volta non attanagliata da una preoccupazione specifica. Prende il telefono. Non ha un'idea precisa di cosa fare, solo voglia di distrarsi un po' o trovare qualcosa di leggero e utile. Apre l'app per genitori, non per risolvere un problema, ma per "sfogliare". Dalla pagina principale, trova e seleziona l'icona o la voce di menu dedicata alla community. L'app carica la pagina principale della community. Vengono visualizzati i thread di discussione più recenti o in evidenza, le categorie, o un feed di post. Eleonora cerca l'opzione per creare un nuovo post o fare una domanda. Individua un pulsante o un link come "Nuova domanda", "Crea post", "Avvia discussione".

Eleonora seleziona l'opzione per creare un nuovo post mettendola così in contatto con gli altri utenti.

Description of use case # 3

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

Eleonora è appena arrivata sul sito, ma l'interfaccia è attualmente visualizzata in una lingua che non è la sua lingua madre (o non è quella che preferisce utilizzare) e trova difficile navigare o comprendere appieno i contenuti. Eleonora cerca un modo per accedere alle impostazioni dell'applicazione. Non comprendendo appieno i menu nella lingua corrente, cerca icone universali (come un'icona a forma di ingranaggio/rotella dentata, tre linee orizzontali per un menu, o un'icona del profilo utente). Eleonora individua e seleziona la voce relativa alla lingua. Il sito mostra un elenco delle lingue disponibili, presentate con il loro nome nella lingua stessa (es. "English", "Español", "Français", "Deutsch", "Italiano", "한국어"). L'interfaccia dell'applicazione viene ora visualizzata nella lingua scelta da Eleonora. Eleonora può ora navigare l'app con maggiore facilità e comprensione.

continues on next page...

Concluding remarks

Impact of personas on design

Ogni interazione deve trasmettere affidabilità.
Messaggi di conferma chiari dopo azioni importanti.
Linguaggio del contenuto (video, blog) empatico, non allarmistico, focalizzato su soluzioni e informazioni basate sull'evidenza.
Storie o articoli che normalizzino le preoccupazioni comuni dei genitori ansiosi.

Impact of use case # 1 on design *(duplicate as needed)*

È fondamentale offrire una modalità scura (dark mode) ben progettata che si attivi automaticamente in base all'ora o che sia facilmente selezionabile

L'algoritmo di ricerca deve dare priorità alta ai contenuti verificati e autorevoli (medici, istituzioni) quando la query riguarda sintomi o emergenze

Impact of use case # 2 on design *(duplicate as needed)*

Permettere a Eleonora di passare facilmente da un tipo di contenuto all'altro (es. da un video a un articolo correlato) senza perdere il filo.

La funzione "Salva per dopo" deve essere molto facile da usare, perché in un momento di Browse potrebbe trovare molte cose interessanti da rivedere in un secondo momento

Impact of use case # 3 on design *(duplicate as needed)*

Il percorso per raggiungere l'impostazione della lingua deve essere breve e intuitivo

Considerare come vengono gestiti i contenuti non disponibili in tutte le lingue. Se un video o un articolo è disponibile solo in italiano, deve

essere chiaramente indicato nella lista (es. con un'etichetta "[IT]")
quando l'interfaccia è in un'altra lingua

Be helpful. These suggestions are meant to be received by designers to generate design ideas that satisfy personas and cause a positive outcome of the use case.

Persona and use case card

*one card for each persona produced
You can use data and charts from associated sheet
"Personas and cast" as appropriate*

This persona is NOT the protagonist

Photo of persona



Name of persona

Mariano Orsini

Meaningful quote

Prima di prendere una decisione
ci penso una, due e tre volte

Corresponding segment

60+ anni, 2+ bambini, non
frequente, abilità bassa, media
preoccupazione

Description of persona

Basic facts

(e.g. age, gender, nationality, physical issues, as appropriate to understand persona)

- **Età:** 70 anni
- **Genere:** uomo
- **Nazionalità:** italiana
- **Occupazione:** pensionato
- **Stato civile:** Sposato

- **Nipoti:** 3 con età diverse
- **difficoltà:** astigmatismo
- ha una moglie di nome Franca

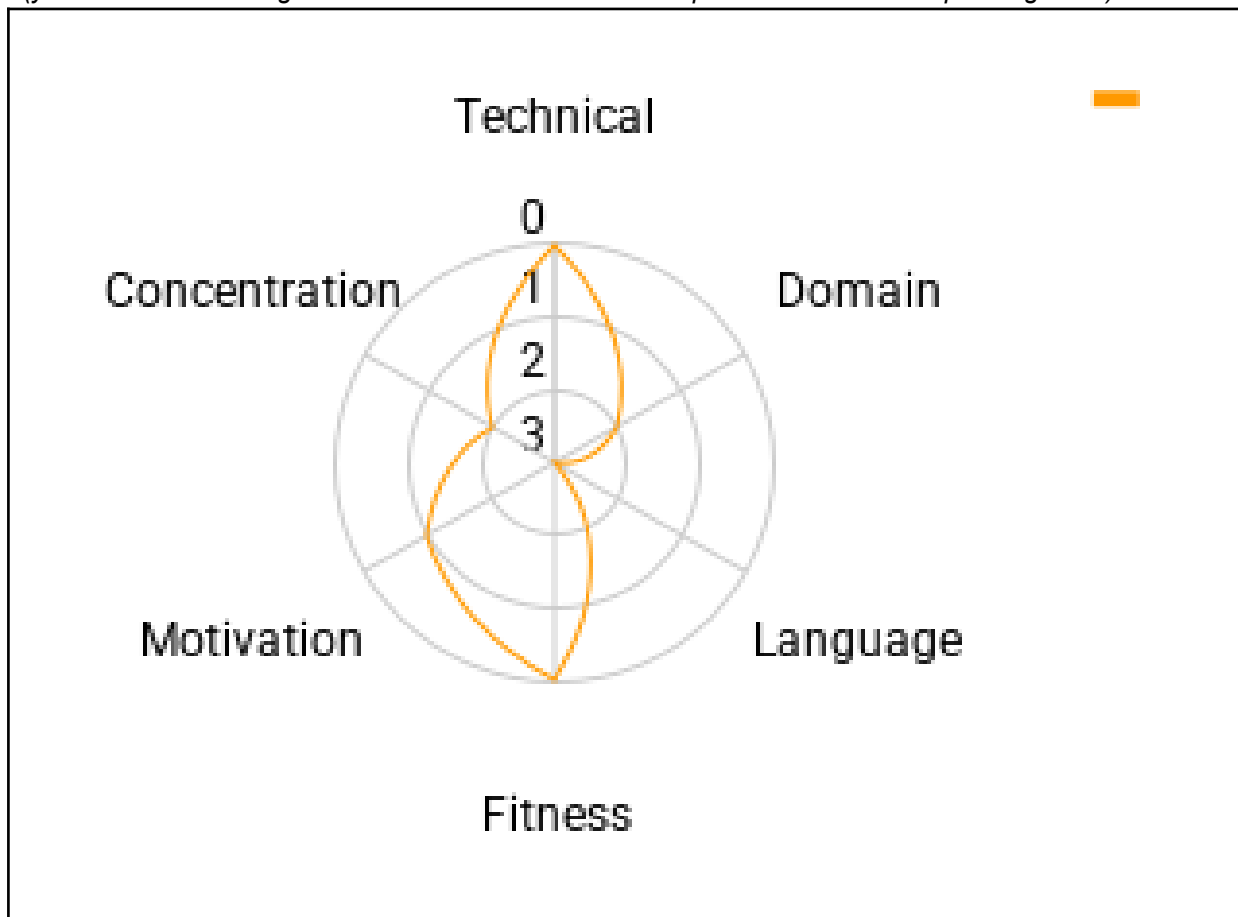
continues on next page...

Background and psychological characteristics

Il signor Mariano ha 70 anni, due figli adulti e tre nipotini di 3, 7 e 10 anni. Con i genitori spesso impegnati al lavoro, lui e sua moglie Franca si occupano regolarmente dei bambini. Nonostante abbia cresciuto due figli, le esigenze diverse dei nipoti lo mettono talvolta in difficoltà. Franca tende a gestire tutto da sola, senza mai chiedere un secondo parere, e questo a Mariano non piace. È un uomo gentile e disponibile, molto prudente e incline al dubbio, che si impegna in ciò che fa. In passato ha lavorato come contadino e non ha mai avuto bisogno di usare un computer, ma oggi sarebbe anche disposto ad usarlo pur di trovare un modo per aiutare la moglie e assicurarsi che le sue decisioni siano davvero le migliori per il benessere dei nipoti.

Chart of personality traits

(you can use the Google sheet "Personas and cast" and paste here the corresponding chart)



Additional interesting details *(optional)*

continues on next page...

Description of use case # 1

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

È mercoledì pomeriggio e, come sempre, Mariano e sua moglie accolgono i tre nipotini a casa loro. Il maggiore, di dieci anni, confessa di avere difficoltà a scuola. Mentre Franca lo consola d'istinto, Mariano decide di cercare un aiuto concreto. Accede a Parentube dal computer e prova a digitare qualcosa nella barra di ricerca ma, non essendo molto pratico, fa diversi errori di digitazione. Il sito gli propone prontamente correzioni ai suoi input così che lui possa selezionarli ed eseguire la ricerca. Il sito gli propone diversi contenuti relativi alla ricerca e lui, dopo aver trovato l'articolo che più si addice alla situazione, lo legge con attenzione e dopo averne compreso il contenuto può dire la sua al nipote.

Description of use case # 2

(the same persona may be involved in multiple use cases. Duplicate section as needed)

Narrative of use case

I genitori del nipote di 7 anni sono partiti per una vacanza, lasciandolo a casa di Mariano e Franca per una settimana. Il primo giorno, il bambino inizia a sentirsi male. Franca prova subito con alcuni rimedi naturali, ma la situazione non migliora. Mariano allora decide di intervenire: apre Parentube, accede alla sezione dedicata agli esperti, seleziona la specializzazione e la provincia nei filtri e avvia la ricerca.

Individuato lo specialista più adatto, compila la richiesta di appuntamento urgente. Poco prima dell'invio, si accorge di aver dimenticato un dettaglio, ma preme involontariamente il tasto invio. Fortunatamente, il sito mostra un'anteprima del messaggio e richiede una conferma finale. Così Mariano può correggere l'errore e inviare la richiesta completa.

continues on next page...

Concluding remarks

Impact of personas on design

L'interfaccia viene semplificata per favorire l'accesso anche a utenti con scarsa familiarità tecnologica, nascondendo le funzionalità non essenziali all'interno di una sezione dedicata alla ricerca avanzata.

Viene introdotta una funzionalità di zoom dei caratteri, utile a migliorare la leggibilità per persone con astigmatismo o altri disturbi visivi.

Impact of use case # 1 on design *(duplicate as needed)*

La barra di ricerca deve proporre correzioni accurate durante la digitazione e, se non selezionate dall'utente, deve comunque proporre un "forse stavi cercando ..." una volta eseguita la ricerca.

Impact of use case # 2 on design *(duplicate as needed)*

Viene introdotta una funzionalità di "anteprima" per consentire di revisionare e correggere il form relativo agli esperti prima di inviarlo.

Se il profilo utente non è stato compilato con dati aggiuntivi come le informazioni dei nipoti, il sito non deve richiedere forzatamente l'inserimento di tali dati ma deve dare libertà all'utente, diminuendo la complessità del form.

Be helpful. These suggestions are meant to be received by designers to generate design ideas that satisfy personas and cause a positive outcome of the use case.

Cast card

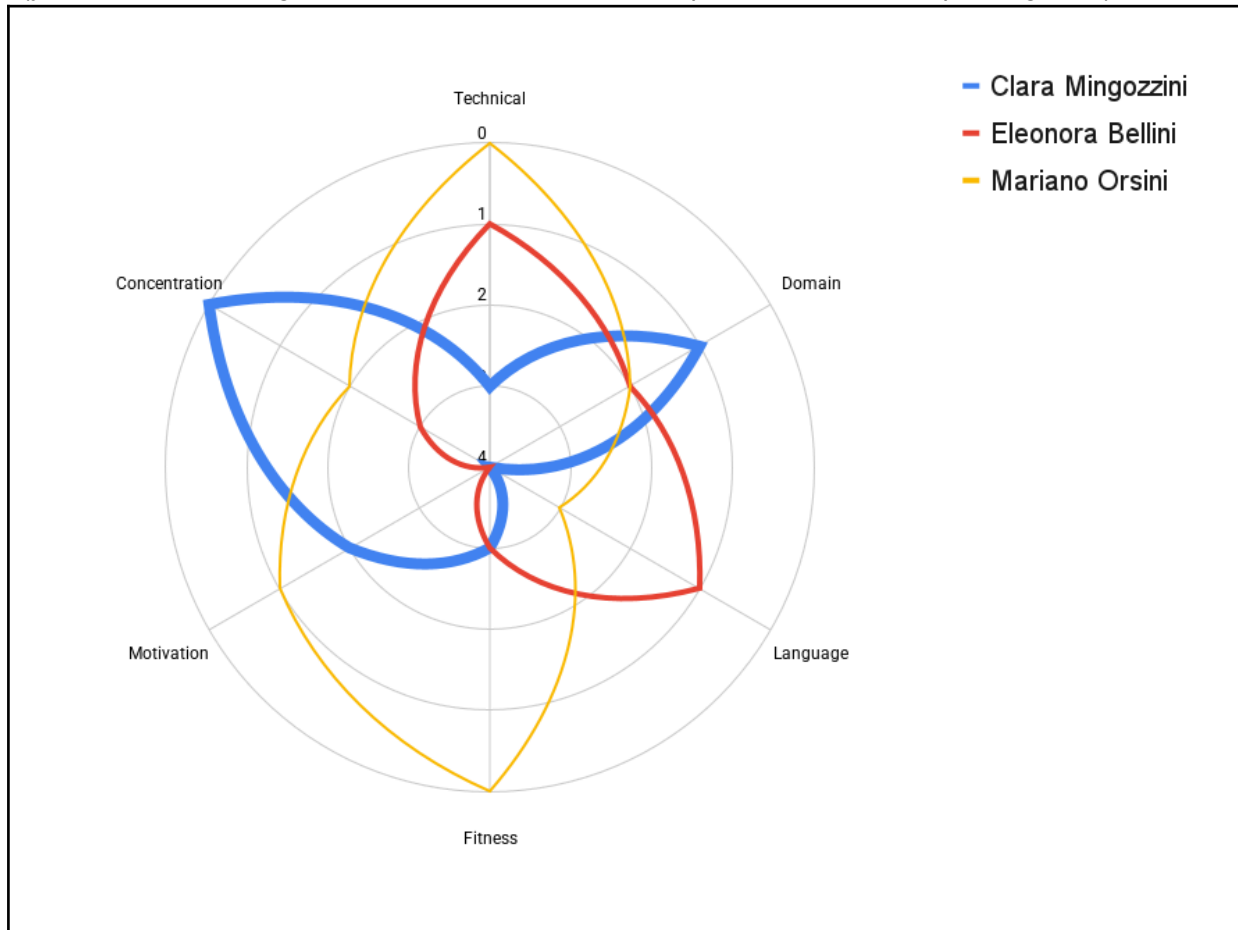
Cast with roles and segments:

- **Protagonist:** Clara Mingozzini [20-40 anni, 1 bambino, non frequente, abilità media, bassa preoccupazione]

- **Secondary1:** Eleonora Bellini [40-60 anni, 1 bambino, frequente, abilità media, alta preoccupazione]
- **Secondary2:** Mariano Orsini [60+ anni, 2+ bambini, non frequente, abilità bassa, media preoccupazione]

Cumulative chart of personality traits

(you can use the Google sheet "Personas and cast" and paste here the corresponding chart)



continues on next page...

Impact on design

Impact of cast on design *(as long as needed)*

This list of requirements can be a summary, a cumulative list, a superset or a subset of the corresponding sections in the persona card. Number each requirement with a code so that it can be referenced in the subsequent parts of the design.

Req-1. Il sito permette all'utente di modificare i vari form, filtri e profilo illimitatamente ed applica le modifiche solo alla fine (Protagonist on design)

- Req-2. Linguaggio del contenuto (video, blog) empatico, non allarmistico, focalizzato su soluzioni e informazioni basate sull'evidenza. (Secondary1 on design)
- Req-3. Il sito nasconde feature avanzate nei filtri e nei form per evitare un'eccessiva complessità (Secondary2 on design)

Impact of use cases on design *(as long as needed)*

This list of requirements can be a summary, a cumulative list, a superset or a subset of the corresponding sections in the use case section of the persona card. Number each requirement with a code so that it can be referenced in the subsequent parts of the design.

- Req-4. La barra di ricerca del sito supporta input naturali e fornisce proposte di ricerca (protagonist use case #1)
- Req-5. Il profilo utente consente l'inserimento di dati approfonditi riguardo ai figli (protagonist use case #2)
- Req-6. Il form per gli esperti viene autocompilato con i dati inseriti nel profilo (protagonist use case #2)
- Req-7. Nel sito è disponibile una sezione dedicata alla community dove sono presenti discussioni tra genitori ed esperti (protagonist use case #3)
- Req-8. Il sito consente una ricerca tramite filtri ben organizzata, suddivisa in temi e sottotemi e dove c'è la possibilità di selezionarne più di uno (protagonist use case #4)
- Req-9. È fondamentale offrire una modalità scura (dark mode) ben progettata che si attivi automaticamente in base all'ora o che sia facilmente selezionabile (secondary1 use case #1)
- Req-10. Permettere di passare facilmente da un tipo di contenuto all'altro (es. da un video a un articolo correlato) senza perdere il filo. (secondary1 use case #2)
- Req-11. La funzione "Salva per dopo" deve essere molto facile da usare, perché in un momento di Browse potrebbe trovare molte cose interessanti da rivedere in un secondo momento (secondary1 use case #2)
- Req-12. Il percorso per raggiungere l'impostazione della lingua deve essere breve e intuitivo (secondary1 use case #3)
- Req-13. La barra di ricerca propone correzioni agli input in tempo reale (secondary2 use case #1)

Req-14. Il sito fornisce un'anteprima al form dedicato agli esperti prima di essere compilato in modo da correggere eventuali errori (secondary2 use case #2)

Be helpful. These suggestions are meant to be received by designers to generate design ideas that satisfy personas and cause a positive outcome of the use case.