



HumanUnity

Progetto IUM

Descrizione del problema

- Nel contesto universitario e scolastico episodi di discriminazione razziale o etnica possono capitare più spesso di quanto si pensi, ma molte persone non sanno riconoscerli subito o non sanno cosa fare. Spesso manca un canale chiaro e sicuro per chiedere aiuto o segnalare: si ha paura di ritorsioni, di non essere creduti o di esporsi con il proprio nome. Le soluzioni attuali sono frammentate (solo numeri verdi o siti generici) e poco vicine alla vita degli studenti. HumanUnity nasce per colmare questo vuoto: un sito semplice e riservato che guida passo-passo nel capire l'episodio, ottenere consigli immediati e inviare una segnalazione sicura, con follow-up tracciabile.

Analisi di Contesto

Premessa Generale

- La discriminazione in ambito educativo (aula, corridoi, chat dei corsi) può avere un forte impatto su benessere, rendimento e senso di appartenenza.

Esistono servizi istituzionali come UNAR o sportelli universitari, ma spesso sono poco conosciuti, troppo generici o difficili da usare quando una persona è sotto stress.

In più, chi subisce o assiste a un episodio ha bisogno di privacy e di indicazioni semplici, perché la paura di esporsi o di sbagliare blocca molte segnalazioni.

Problema Rilevato

- Manca uno strumento unico che unisca riconoscimento guidato dell'episodio, consigli immediati e una segnalazione sicura (rapida o dettagliata), con la possibilità di seguire il caso nel tempo.

Risultati dei Questionari

Dai questionari e dalle interviste è emerso che:

- Molti studenti hanno vissuto o visto episodi discriminatori, ma spesso non erano sicuri se fosse davvero discriminazione.
- In tanti non segnalano per paura, vergogna o perché non sanno a chi rivolgersi.
- C'è interesse per un sito che guida passo-passo nel capire l'episodio e nel segnalare in modo sicuro.
- La privacy è fondamentale: gli utenti vogliono poter raccontare senza dover mettere per forza nomi reali.

- I dati mostrano che:
- Serve uno strumento veloce e semplice da usare subito dopo l'episodio.
- Le domande guida aiutano a scrivere meglio e con meno ansia.
- Gli utenti vogliono vedere lo stato del caso e sapere cosa succede dopo la segnalazione.

Scelta dei Personaggi

- Scelta dei Personaggi
- Dall'analisi delle interviste sono emersi bisogni ripetuti che ci hanno portato a definire tre profili tipici, ognuno con una motivazione diversa nell'uso di HumanUnity.

- **Amina – La studentessa vulnerabile**

Ha subito episodi discriminatori ma non è sicura se lo siano davvero. Cerca un modo semplice e riservato per capire cosa è successo e ricevere aiuto senza esporsi.

- **Marco – Il testimone responsabile**

Assiste o viene a conoscenza di episodi discriminatori. Vuole aiutare in modo corretto, senza creare problemi alla vittima, e ha bisogno di una guida chiara per segnalare.

- **Prof.ssa Rossi – La referente dell'ateneo**

Riceve le segnalazioni e deve gestirle con ordine e privacy. Cerca uno strumento che le permetta di seguire i casi, assegnare azioni e monitorare l'evoluzione.

Amina - la studentessa vulnerabile

- **Rapporto con l'episodio**

Ha vissuto commenti o gesti discriminatori durante lezioni o in chat universitarie. Si sente confusa e ferita, ma non è sicura che sia “discriminazione vera”. Ha paura di esporsi e di avere conseguenze.

- **Bisogni principali**

- Capire subito se quello che è successo è discriminazione.
- Sentirsi protetta e non giudicata.
- Ricevere consigli semplici su cosa fare nell'immediato.
- Poder segnalare in modo riservato o anonimo.
- Avere un posto sicuro per salvare prove o note.

- **Obiettivo di empowerment**

Riuscire a riconoscere l'episodio, tutelarsi e decidere se segnalarlo con serenità, sapendo di avere supporto e privacy.

Requisiti e molto altro...



Requisiti

Questi requisiti nascono direttamente dai bisogni di Amina, con l'obiettivo di creare un'esperienza sicura, semplice e senza pressione.

Facilità e rapidità

- Percorsi brevi e chiari
- Segnalazione rapida in 1 minuto
- Interfaccia semplice e immediata

Guida e supporto

- Aiuto per capire se è discriminazione
- Domande guidate passo-passo
- Consigli immediati su cosa fare
- Spazio sicuro per scrivere e salvare provedidascalia03 viene visualizzata qui

Privacy e controllo

- Possibilità di anonimato/riservatezza
- Scelta libera se farsi ricontattare
- Tracciamento del caso in "I tuoi casi"

Amina - la studentessa vulnerabile

- **Rapporto con l'episodio**

Ha vissuto commenti o gesti discriminatori durante lezioni o in chat universitarie. Si sente confusa e ferita, ma non è sicura che sia “discriminazione vera”. Ha paura di esporsi e di avere conseguenze.

- **Bisogni principali**

- Capire subito se quello che è successo è discriminazione.
- Sentirsi protetta e non giudicata.
- Ricevere consigli semplici su cosa fare nell'immediato.
- Poder segnalare in modo riservato o anonimo.
- Avere un posto sicuro per salvare prove o note.

- **Obiettivo di empowerment**

Riuscire a riconoscere l'episodio, tutelarsi e decidere se segnalarlo con serenità, sapendo di avere supporto e privacy.

Task

- T1 – Riconoscere l'episodio
- T2 – Passi immediati “Cosa fare ora”
- T3 – Documentare in sicurezza
- T4 – Segnalare l'episodio (anche anonimo)
- T5 – Contattare referenti/servizi
- T6 – Supporto alla persona colpita (per testimoni)
- T7 – Follow-up del caso
- T8 – Aggregare casi per prevenzione

Analisi comparativa

- **Contact Center UNAR (modulo online)**

Sito istituzionale nazionale con form per segnalare discriminazioni.

Pro:

- Canale ufficiale e affidabile.
- Form ben strutturato: guida a inserire chi, cosa, dove, quando.
- Può portare a presa in carico da operatori specializzati.

Contro:

- È generale: poco legato al contesto universitario.
- Non aiuta a capire prima se è discriminazione e cosa fare subito.
- Compilazione lunga e scomoda da mobile.

- **Sportello Anti-discriminazioni d'Ateneo**

Nel territorio c'è solo una pagina informativa con numero verde dedicato.

Pro:

- Contatto umano immediato e rassicurante.
- Accesso facile: basta telefonare, senza moduli.
- Possibile anonimato iniziale durante la chiamata.

Contro:

- Nessun form digitale per segnalare.
- Nessuna tracciabilità o spazio per vedere lo stato del caso.
- Poco integrato con procedure e contesto universitario.

Caso d'uso significativo (Idea 1)



L'utente vuole segnalare rapidamente



Idea 1 - Segnalazione rapida

Avvio: L'utente dalla Home tocca “Segnala un episodio” e sceglie la modalità **Segnalazione rapida (1 minuto)**.

Inserimento essenziale: Appare una schermata con pochi campi chiari.

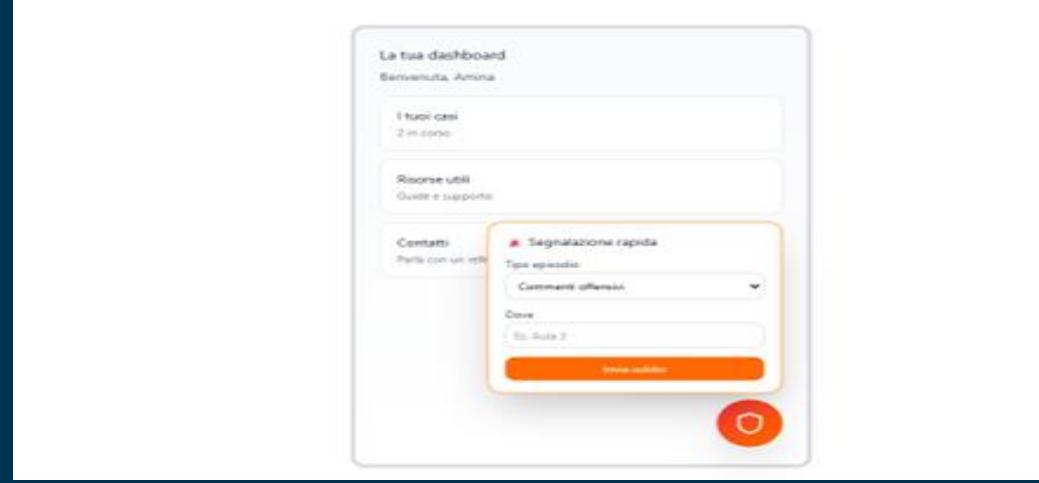
L'utente indica **che tipo di episodio è successo** e **dove/quando** è avvenuto, usando opzioni semplici e una descrizione breve facoltativa.

Privacy e contatto: Subito sotto può scegliere se **restare anonimo** e se vuole essere ricontattato, senza obbligo di inserire nomi reali.

Invio: Toccando “**Invia**”, la segnalazione viene registrata come **bozza rapida**, così l'utente può completarla con calma più tardi.

Conferma: Il sistema mostra un messaggio rassicurante con **codice caso** e spiega dove ritrovare tutto in “**I tuoi casi**”, poi riporta l'utente alla Home.

Idea 2



Idea 2 – Segnalazione rapida dalla Dashboard

Avvio: L'utente è nella Dashboard e tocca il pulsante + in basso a destra per aprire la mini-segnalazione veloce.

Compilazione veloce: Compare un riquadro piccolo con pochissimi campi. L'utente seleziona subito il **tipo di episodio** (es. commenti offensivi) e inserisce **dove è successo** (es. aula/corso).

Invio immediato: Toccando "Invia subito", la segnalazione viene registrata al volo senza passare da altri step, ideale quando l'utente ha poco tempo o è agitato.

Conferma: Il sistema mostra una conferma rapida e salva la segnalazione in "**I tuoi casi**" come bozza completabile più tardi. Poi l'utente torna automaticamente alla Dashboard.

Paper Sketch



HumanUnity

Benvenuto in HumanUnity

Accedi per gestire le tue segnalazioni

Email istituzionale
esempio@universita.it

Password
.....

Password dimenticata?

Accedi

Non hai un account? [Registrati](#)

 Le tue credenziali sono protette e crittografate

 Home  I tuoi casi

 Segnalazione rapida (1 minuto)

Registra subito l'essenziale. Potrai completare i dettagli in seguito.

Tipo di episodio *
Seleziona cosa è successo...

Luogo / Corso *
Es. Aula 3B, Corso di Matematica, piattaforma Teams...

Vuoi essere ricontattato/a?

No, non al momento

Sì, voglio essere contattato/a

Invia e completa più tardi

 La tua sicurezza è la nostra priorità
La tua segnalazione viene registrata subito e riceverai un codice caso. Potrai aggiungere dettagli quando ti sentirai più tranquillo/a, anche tra qualche giorno.

 Segnalazione Dettagliata

Cosa è successo?

Tipo di episodio *
Seleziona il tipo di episodio...

Descrivi brevemente cosa è successo *
Racconta quello che è accaduto con le tue parole. Non preoccuparti di essere troppo dettagliato/a in questo momento.
0 caratteri

 Indietro

Tecnica del Mago di Oz

- Obiettivo del test: Verificare la chiarezza e l'intuitività del flusso di segnalazione di HumanUnity (home → scelta modalità → compilazione).
- Risultati Positivi: I partecipanti hanno capito subito la differenza tra **segnalazione rapida** e **segnalazione guidata**. La progress bar del wizard e i testi semplici hanno reso il percorso facile e rassicurante.
- Criticità Emersa: È nata confusione su **anonimato e nomi reali**, soprattutto nello step “Chi è coinvolto?”. Inoltre non era chiarissimo cosa succede dopo l'invio (dove si ritrova il caso).
- Impatto sul Progetto: Il test è stato fondamentale. Ha mostrato dove serviva più chiarezza, permettendoci di aggiungere testi brevi sulla privacy e un feedback post-invio più forte con codice caso e collegamento a “I tuoi casi”.

Scelta dei design patterns

- Scelta dei Design Pattern
- **Input Fields (Campi di Inserimento):**
Descrizione: Campi di testo e selettori per inserire informazioni (tipo episodio, descrizione, luogo, data, contatti).
Utilizzo: Fondamentali per login, segnalazione rapida e segnalazione guidata a step.
- **Wizard / Progress Tracker (Flusso a Step con avanzamento):**
Descrizione: Un form lungo diviso in parti piccole con indicatore “Step X di Y”.
Utilizzo: Usato nella segnalazione dettagliata per guidare l’utente senza stressarlo.
- **Cards / List (Schede e liste):**
Descrizione: Blocchi visivi che raggruppano informazioni in modo chiaro.
Utilizzo: Usate in “I tuoi casi” e nella dashboard dei referenti per mostrare episodi, stato e date.
- **Modal / Choice Panel (Finestra di scelta):**
Descrizione: Finestra che appare sopra la pagina per scegliere un’opzione senza perdgersi nella navigazione.
Utilizzo: Usata quando l’utente sceglie tra “Segnalazione rapida” e “Segnalazione dettagliata”.
- **Notifications / Feedback (Conferme e avvisi):**
Descrizione: Messaggi brevi che dicono subito cosa è successo dopo un’azione.
Utilizzo: Conferma invio segnalazione, salvataggio bozza, cambio stato caso e messaggi di errore.
- **Account Registration (Registrazione / Accesso):**
Descrizione: Pattern che permette all’utente di creare o usare un account in modo sicuro.
Utilizzo: HumanUnity usa credenziali istituzionali per proteggere dati sensibili e permettere all’utente di ritrovare i propri casi in “I tuoi casi”.

Prototipo Figma





Cognitive Walkthrough

Per ogni azione ci siamo interrogati su:

- L'utente saprà cosa fare per realizzare il task?
- L'utente noterà l'azione corretta da eseguire?
- L'utente capirà dal feedback se l'azione è andata a buon fine?

Le task che hanno evidenziato criticità:

- **Step “Chi è coinvolto?” nella segnalazione guidata:** alcuni utenti non capivano se fosse obbligatorio inserire nomi reali o se potevano usare descrizioni generiche.
- **Transizione post-invio:** dopo aver inviato la segnalazione non era chiarissimo dove ritrovarla (mancava un richiamo forte a “I tuoi casi” e al codice caso).

Le task risultate più fluide e intuitive:

- **Scelta tra segnalazione rapida e dettagliata:** gli utenti capivano subito quale modalità usare grazie ai testi e ai tempi indicati.
- **Segnalazione rapida (1 minuto):** pochi campi essenziali, compilazione veloce e percepita come molto utile nei momenti di stress.

Modifiche pre-implementazione

Priorità

Alta

Alta

Alta

Media

Media

Bassa

Modifica

Feedback post-azione

Anonimato più chiaro

Bozze e casi più visibili

Wizard più guidato

Filtri referenti

Micro-interazioni & grafica

Obiettivo

Conferme chiare dopo invio/bozza/cambio stato.

Spiegazioni brevi in Step 3-4 + aiuto visibile.

“I tuoi casi” in evidenza con indicatori.

Stima tempo + esempi nei campi.

Filtri per corso/statuto + ricerca codice.

Transizioni leggere e rifiniture UI.



Grazie per
l'attenzione!

Made by Fontana Christian