

HelpMater: NeedFinding

Progetto di Human–Computer Interaction

Birtig

Massari

Nedina

Popovschii

Vignocchi

10 ottobre 2025

Sommario

L'obiettivo di questa consegna è esplorare le necessità e i comportamenti degli studenti universitari in relazione al benessere e alla salute mentale, con l'intento di definire i requisiti per un futuro progetto digitale o non dedicato a questo tema.

Indice

1	Introduzione	2
1.1	Dominio di interesse e motivazioni	2
2	Metodologia	2
2.1	Analisi del sondaggio	3
2.2	Analisi delle interviste	4
3	Risultati	6
3.1	Risultati Sondaggio	6
3.2	Risultato Interviste	7
4	Sintesi	7

1 Introduzione

1.1 Dominio di interesse e motivazioni

Il dominio di interesse è quello del benessere e della salute mentale tra studenti universitari. La scelta nasce dall'osservazione del crescente impatto dello stress accademico, dell'isolamento e delle difficoltà di accesso ai servizi di supporto psicologico. L'obiettivo è individuare bisogni concreti per lo sviluppo di un servizio che favorisca l'accesso, la consapevolezza e il sostegno tra pari.

2 Metodologia

Abbiamo scelto di adottare un approccio ibrido, combinando strumenti quantitativi e qualitativi. La raccolta delle informazioni è stata condotta tramite un modulo Google diffuso in modo mirato su canali universitari (gruppi WhatsApp, social network, contatti diretti) e attraverso nove interviste strutturate.

Partecipanti

I partecipanti sono stati selezionati con l'obiettivo di rappresentare un campione diversificato della popolazione studentesca universitaria, includendo studenti e studentesse di età compresa tra i 19 e i 24 anni, provenienti da facoltà differenti e con condizioni abitative eterogenee (pendolari e fuori sede). È stato incluso anche un caso con esperienza di vita e studio all'estero, al fine di esplorare eventuali differenze culturali nella percezione della salute mentale. Tale composizione è risultata appropriata per indagare i bisogni e le difficoltà tipiche della fascia giovanile universitaria, target principale del servizio.

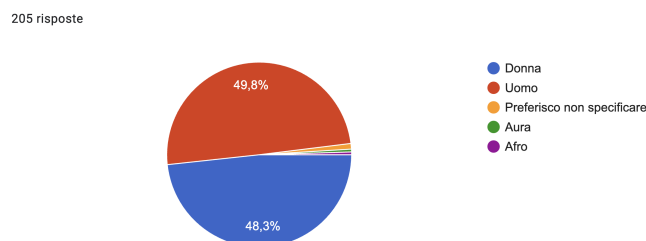


Figura 1: Distribuzione per genere e fascia d'età del campione del sondaggio.

Modalità di conduzione

Le interviste sono state condotte sia **dal vivo** (in spazi universitari e luoghi informali tranquilli) sia **da remoto**, utilizzando piattaforme di videoconferenza. Ogni intervista è durata in media tra i 30 e i 45 minuti.

Struttura e contenuti delle domande

Le domande si sono concentrate su quattro aree principali:

1. percezione della salute mentale e del benessere personale;
2. esperienze o barriere nell'accesso ai servizi di supporto;
3. strategie personali di gestione dello stress e della quotidianità;
4. aspettative e atteggiamenti verso possibili strumenti di supporto (digitali o tradizionali).

La traccia è stata mantenuta flessibile per permettere un dialogo naturale e una maggiore profondità nelle risposte.

Ruolo dei membri del gruppo

Ogni intervista è stata condotta da due membri del gruppo: un **intervistatore**, responsabile della conversazione e della gestione del flusso, e un **moderatore**, incaricato di prendere appunti e osservare aspetti non verbali rilevanti. Questa divisione ha permesso di mantenere un buon equilibrio tra coinvolgimento diretto e osservazione oggettiva.

Materiale e strumenti utilizzati

Le interviste sono state registrate in formato audio con il consenso dei partecipanti, utilizzando i dispositivi mobili. Le trascrizioni sono state redatte manualmente e archiviate in forma anonima, garantendo la riservatezza dei dati personali.

L'insieme di queste scelte metodologiche ha consentito di raccogliere una quantità significativa di dati sia numerici sia narrativi, utili a costruire un quadro completo e realistico delle percezioni e dei bisogni degli studenti rispetto al tema della salute mentale.

2.1 Analisi del sondaggio

L'analisi del sondaggio ha coinvolto 205 utenti e si è focalizzata sulla percezione del benessere mentale, sulle barriere alla richiesta d'aiuto e sulla propensione all'utilizzo di strumenti digitali per il supporto psicologico. L'attenzione dell'analisi è stata posta sui pattern interpretativi e sui comportamenti ricorrenti, con l'obiettivo di individuare i principali cluster di utenti.

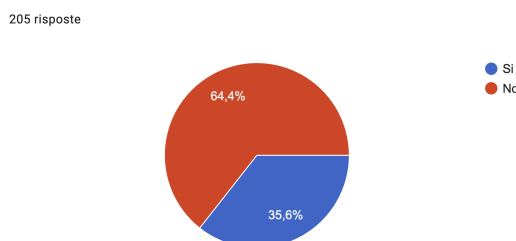


Figura 2: Percentuale di studenti che hanno usufruito di servizi di supporto psicologico.

Cluster 1 — Servizio pratico e immediato ~25%

Rappresenta utenti che desiderano un servizio *pratico*, *diretto* e *autonomo*, spesso uomini o individui con scarsa esperienza pregressa di supporto psicologico. Mostrano una propensione bassa alla condivisione emotiva e preferiscono un approccio centrato sulla **gestione personale del benessere**, con strumenti semplici e chiari. Attribuiscono un'importanza moderata all'anonimato e tendono a considerare il supporto come un mezzo per mantenere il controllo, non per aprirsi emotivamente.

Interpretazione: questi utenti vogliono “gestirsi da soli” e cercano efficienza più che ascolto. Un servizio adatto a loro dovrebbe enfatizzare **autonomia, chiarezza e monitoraggio personale**, evitando un linguaggio eccessivamente clinico o emotivo.

Cluster 2 — Need-to-know: i cauti e gli indecisi ~30%

Utenti curiosi ma diffidenti, che dichiarano di aver bisogno di maggiori informazioni prima di utilizzare un servizio di supporto psicologico. Riconoscono l'importanza del tema ma non sanno come orientarsi. Attribuiscono un'elevata importanza all'anonimato e non hanno esperienze dirette con psicologi o sportelli universitari.

Interpretazione: questo gruppo riflette un atteggiamento di **esplorazione prudente**. Prima di impegnarsi, vuole capire come funziona il servizio, chi lo gestisce e quali garanzie di

riservatezza offre. Richiede **comunicazione trasparente**, onboarding informativo e materiali introduttivi accessibili.

Cluster 3 — Hybrid seekers: il contatto umano guidato dal digitale ~20%

Utenti mediamente informati e più aperti all'uso dei servizi di supporto. Vedono il digitale come un **ponte** per arrivare al contatto umano. Hanno spesso già parlato di salute mentale con amici o familiari e considerano utile connettersi con persone che vivono esperienze simili.

Interpretazione: rappresentano un segmento equilibrato, che cerca **interazione umana mediata da strumenti tecnologici**. Preferiscono contesti regolati, con supervisione o moderazione, e la possibilità di passare in modo fluido da risorse digitali a incontri reali con professionisti o peer tutor.

Cluster 4 — Community-oriented: l'ascolto tra pari ~15%

Utenti più spesso donne o studenti fuori sede, motivati dal desiderio di **condivisione** e **appartenenza**. Trovano conforto nel confronto e nell'ascolto reciproco, purché in ambienti sicuri e regolamentati. Apprezzano la possibilità di mantenere l'anonimato pur partecipando a spazi collettivi.

Interpretazione: il bisogno principale è di **relazione ed empatia**. Il servizio ideale per loro è quello che permette un contatto tra pari protetto, moderato e autentico. Richiedono un contesto che favorisca la fiducia e la sicurezza psicologica, più che l'efficienza funzionale.

Cluster 5 — Chatbot-curious: l'avvio protetto ~10%

Gruppo minoritario ma significativo: studenti curiosi della tecnologia, che vedono nel chatbot o nell'intelligenza artificiale una forma di primo contatto non giudicante. Non hanno esperienze dirette di terapia ma desiderano una modalità discreta per iniziare a esplorare il proprio stato emotivo.

Interpretazione: per questi utenti, l'AI rappresenta un **filtro protettivo**. Serve a sondare il terreno prima di affrontare un confronto umano. Un servizio adatto dovrebbe offrire interazioni iniziali semplici e rassicuranti, chiarendo fin da subito i limiti del sistema e la possibilità di rivolgersi a persone reali.

Cluster 6 — Offline traditionalists ~<1%

Piccolo gruppo residuale che rifiuta esplicitamente il digitale, preferendo l'interazione diretta in presenza. Mostra scarsa familiarità con le piattaforme tecnologiche e alta diffidenza verso i servizi online.

Interpretazione: non rappresentano il target principale ma indicano l'esigenza di mantenere un approccio **ibrido**, dove i canali digitali e fisici possano coesistere in modo complementare.

2.2 Analisi delle interviste

Le interviste hanno coinvolto nove studenti universitari tra i 19 e i 24 anni, selezionati in modo da rappresentare un campione eterogeneo per genere, facoltà e condizione abitativa (pendolari e fuori sede). Le conversazioni, della durata media di 30–45 minuti, si sono concentrate su quattro temi principali: percezione della salute mentale, barriere nell'accesso ai servizi, strategie di gestione personale e aspettative verso possibili strumenti di supporto. Dalle trascrizioni sono emersi pattern ricorrenti che hanno permesso di individuare diverse tipologie di atteggiamenti e bisogni.

132 risposte

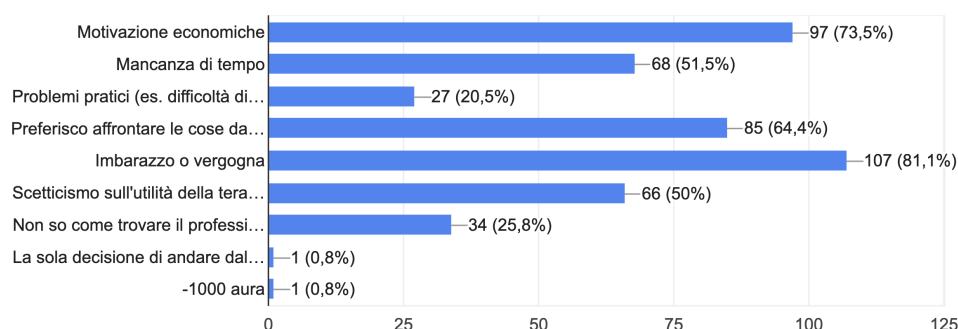


Figura 3: Percentuale delle motivazioni di non richiesta di un supporto psicologico

Cluster 1 — Orientamento e accessibilità

Gli intervistati esprimono spesso il bisogno di **capire come orientarsi** nel panorama dei servizi di supporto esistenti. Molti dichiarano di non sapere dove rivolgersi in caso di difficoltà, oppure di aver conosciuto i servizi solo per passaparola o tramite amici. La percezione di complessità e scarsa visibilità è uno dei principali ostacoli all'accesso.

Interpretazione: questo cluster evidenzia la necessità di un servizio **chiaro, accessibile e trasparente**, che spieghi in modo semplice come funzionano le risorse disponibili, con percorsi graduali e linguaggio non tecnico.

Cluster 2 — Privacy e fiducia

In tutte le interviste emerge una forte attenzione alla **riservatezza** e alla **protezione dei dati personali**. L'anonimato è considerato un elemento chiave, soprattutto nelle fasi iniziali di contatto. Gli studenti dichiarano che la paura del giudizio o l'incertezza su chi possa accedere alle informazioni costituisce una barriera significativa.

Interpretazione: la costruzione di fiducia è condizione essenziale per ogni forma di servizio psicologico o di supporto. Un sistema che rispetta la privacy e comunica in modo trasparente il trattamento dei dati aumenta la probabilità di coinvolgimento.

Cluster 3 — Bisogno di contatto umano

Tutti gli intervistati riconoscono il valore del **contatto umano** nel percorso di benessere. Pur accettando la dimensione digitale, nessuno considera la tecnologia una sostituzione della relazione personale. Molti sottolineano l'importanza dell'empatia, dell'ascolto e della presenza di figure di riferimento, come psicologi, tutor o peer supporter.

Interpretazione: questo cluster mostra che la tecnologia è percepita come **strumento di mediazione**, non come fine. Gli utenti chiedono un equilibrio tra strumenti digitali e relazioni reali, in un modello ibrido che mantenga centralità alla componente umana.

Cluster 4 — Condivisione e supporto tra pari

Un pattern molto ricorrente riguarda il desiderio di **confrontarsi con persone simili**, che vivano esperienze analoghe di stress, isolamento o difficoltà universitarie. Tale confronto è visto come una forma di normalizzazione e di sostegno reciproco, purché in contesti regolati e non giudicanti.

Interpretazione: la condivisione tra pari è percepita come una risorsa complementare alla terapia professionale. Un servizio efficace dovrebbe quindi prevedere spazi di confronto moderati, dove la fiducia e la sicurezza psicologica siano garantite.

Cluster 5 — Gestione quotidiana e prevenzione

Molti studenti parlano del bisogno di **gestire meglio lo stress quotidiano**, le scadenze e la pressione accademica. Il benessere viene inteso come equilibrio tra studio, vita sociale e tempo personale. Le strategie più citate includono sport, attività creative e routine strutturate.

Interpretazione: emerge una visione del benessere mentale come **processo preventivo e continuativo**, più che come risposta a una crisi. Ciò suggerisce l'utilità di servizi che promuovano abitudini sane, monitoraggio leggero e consapevolezza di sé.

Cluster 6 — Costi e continuità del supporto

Diversi intervistati segnalano i **costi elevati** della terapia privata e la difficoltà di mantenere percorsi a lungo termine. Viene apprezzata la presenza di sportelli universitari o di convenzioni, ma la loro disponibilità è percepita come insufficiente o discontinua.

Interpretazione: questo cluster sottolinea la necessità di **soluzioni sostenibili**, sia economicamente che in termini di tempo. Gli studenti chiedono percorsi accessibili, con continuità e possibilità di combinare momenti online e in presenza.

Cluster 7 — Relazione con la tecnologia

La maggior parte degli intervistati è aperta all'uso di strumenti digitali per la gestione del benessere, ma emerge uno **scetticismo verso l'automazione totale**. La tecnologia è ben accolta se ha una funzione di guida, promemoria o orientamento, ma non come sostituto della relazione o del giudizio umano.

Interpretazione: gli studenti cercano un **digitale con volto umano**: uno strumento che accompagni e faciliti, ma che lasci sempre spazio alla possibilità di contatto personale.

Nota interculturale

Un'intervista condotta con una studentessa francese ha evidenziato una significativa differenza culturale: in quel contesto, il ricorso a un supporto psicologico è percepito come un **tabù sociale** e può essere associato a un senso di debolezza o fallimento personale. Questo dato suggerisce che la **sensibilità culturale** è un fattore determinante nella progettazione di servizi di supporto, e che il livello di accettazione del tema varia notevolmente in base all'ambiente di riferimento. Ciò rafforza la necessità di progettare soluzioni che possano adattarsi a differenti cornici culturali e livelli di apertura al tema.

3 Risultati

3.1 Risultati Sondaggio

Dall'analisi emergono due assi principali che organizzano i comportamenti osservati:

- **Autonomia ↔ Relazione:** gli utenti si distribuiscono tra chi privilegia il controllo individuale (Servizio pratico, Need-to-know) e chi cerca connessione e confronto (Hybrid seekers, Community-oriented).
- **Digitale ↔ Presenza:** il digitale è visto come porta d'ingresso per alcuni, mentre altri preferiscono mantenerlo integrato o secondario rispetto all'interazione reale.

L'analisi complessiva mostra che gli studenti universitari percepiscono il digitale come un **facilitatore iniziale** più che come un sostituto umano. La fiducia, la trasparenza e l'anonimato emergono come elementi chiave per l'engagement. La varietà dei cluster suggerisce la necessità di progettare un servizio **flessibile e adattivo**, capace di rispondere a diversi livelli di apertura verso il supporto psicologico.

205 risposte

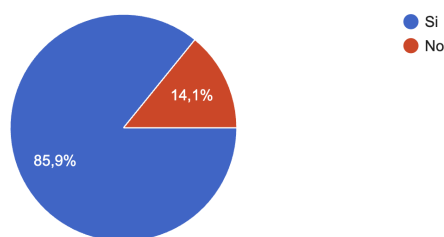


Figura 4: Percentuale di utenti che desidererebbero tracking dei progressi

3.2 Risultato Interviste

Dall'analisi delle interviste emergono quattro dimensioni trasversali ai cluster:

- **Fiducia e privacy** come prerequisiti indispensabili per qualsiasi forma di coinvolgimento.
- **Equilibrio tra digitale e umano**, con preferenza per un modello ibrido di supporto.
- **Accessibilità e sostenibilità**, intese sia come chiarezza dei percorsi sia come continuità economica.
- **Prevenzione e quotidianità** come nuova frontiera del benessere, oltre la sola terapia clinica.

Nel complesso, gli studenti descrivono un ideale di servizio che non imponga percorsi rigidi, ma che si adatti alle diverse soglie di disponibilità e alle differenti modalità di chiedere aiuto. La fiducia, la trasparenza e la possibilità di procedere per gradi risultano elementi centrali per il successo di un qualsiasi futuro servizio di supporto psicologico rivolto alla popolazione universitaria.

4 Sintesi

L'integrazione dei risultati provenienti dal sondaggio e dalle interviste evidenzia una forte coerenza tra i due metodi, con convergenze sui principali bisogni degli studenti universitari. In generale, la salute mentale è riconosciuta come tema rilevante ma ancora sensibile, attraversato da barriere sociali, culturali ed economiche. La combinazione dei dati suggerisce che gli studenti desiderano un servizio di supporto che sia **discreto, accessibile, umano e personalizzabile**.

Aspetti comuni e differenze culturali

Sia i dati quantitativi sia quelli qualitativi confermano alcuni punti cardine:

- **Fiducia e anonimato** come prerequisiti per ogni forma di coinvolgimento. La trasparenza sul trattamento dei dati e la possibilità di mantenere l'anonimato favoriscono la partecipazione.
- **Accessibilità e chiarezza** come fattori determinanti: molti studenti faticano a comprendere a chi rivolgersi o come iniziare un percorso di supporto.
- **Importanza della relazione umana**: la tecnologia è accettata se facilita il contatto, ma non se lo sostituisce.
- **Spazio tra pari**: la condivisione di esperienze con coetanei è considerata utile e rassicurante, purché in ambienti protetti e moderati.
- **Sostenibilità**: i costi della terapia e la difficoltà di mantenere percorsi regolari spingono gli studenti verso soluzioni flessibili e leggere.

Le differenze culturali emerse, in particolare dall'intervista francese, mostrano che la percezione del supporto psicologico varia sensibilmente a seconda del contesto nazionale: in alcune culture

europee persiste un forte stigma verso la figura dello psicologo e il ricorso a servizi di aiuto. Questa dimensione suggerisce che un servizio efficace dovrà essere **culturalmente adattabile**, in grado di comunicare il proprio valore in modo neutro e rispettoso delle diverse sensibilità.

Implicazioni progettuali

Dalle evidenze raccolte si delineano cinque pilastri fondamentali che un servizio di supporto alla salute mentale per studenti dovrebbe rispettare:

1. **Accesso graduale e informato.** L'esperienza iniziale deve essere non intrusiva, chiara e orientata alla comprensione, offrendo percorsi di avvicinamento progressivo al supporto.
2. **Tutela della privacy e gestione consapevole dei dati.** Il servizio deve garantire all'utente la possibilità di decidere quante informazioni condividere, rafforzando così il senso di fiducia.
3. **Spazi di confronto tra pari.** L'interazione con altri studenti, mediata da regole di sicurezza e moderazione, rappresenta una componente cruciale del benessere percepito.
4. **Collegamento con professionisti e sportelli.** È importante che il servizio funzioni come **ponte** verso forme di aiuto più strutturate, come consulenze psicologiche o servizi universitari.
5. **Promozione del benessere quotidiano.** Oltre all'aiuto nei momenti di crisi, il servizio deve offrire strumenti leggeri di prevenzione e gestione dello stress, favorendo l'equilibrio e la consapevolezza di sé.

Passi futuri

Sulla base delle evidenze raccolte, le fasi successive del progetto si concentreranno sulla definizione delle **personas** e sulla modellazione dei percorsi d'interazione tra utente e servizio. L'obiettivo sarà tradurre i bisogni emersi in requisiti concreti, definendo flussi di utilizzo semplici, progressivi e rispettosi della privacy.

In prospettiva, il servizio dovrà assumere la forma di un **ecosistema modulare**, capace di integrare diverse componenti: orientamento iniziale, spazi di confronto sicuri, contatto con professionisti e attività quotidiane di benessere. Ogni elemento dovrà poter funzionare in autonomia, ma anche connettersi agli altri, garantendo un'esperienza coerente e adattabile ai diversi livelli di fiducia e coinvolgimento dell'utente.