

ASSIGNMENT 1 – JOURNEY MAP

CONSEGNA: 30 MARZO 2025

PANORAMICA

In questa fase iniziale del progetto, l'obiettivo è riflettere sull'utilizzo che una specifica categoria di utenti fa della tecnologia nella quotidianità, esplorando gli ostacoli che tale utilizzo può comportare per il loro benessere. A tal proposito, utilizzerete una *Journey Map* – ovvero la visualizzazione di un processo che una persona compie per realizzare un obiettivo.

PREPARAZIONE ED ESECUZIONE

1. **Selezionate una categoria di utenti.** Sulla base delle lezioni teoriche affrontate in aula, selezionate una categoria di utenti per la quale intendete analizzare l'impatto della tecnologia sul benessere digitale. La categoria di utenti deve essere specifica, definita ad esempio da una età di riferimento, da una occupazione, e da altre caratteristiche peculiari. A titolo di esempio, *studenti universitari tra i 20 e i 30 anni, lavoratori d'ufficio tra i 50 e 60 anni, e pensionati sopra i 70 anni interessati alla tecnologia* sono tutti esempi di possibili categorie di utenti.
2. **Definite un utente ideale (o "persona") per la categoria scelta.** Una user persona è una rappresentazione semi-fittizia di un utente ideale, basata su dati demografici, comportamentali e motivazionali, utilizzata per comprendere meglio i bisogni e le esigenze degli utenti in un contesto di progettazione specifico. Essa include, tra le altre cose:
 - *Dati demografici:* come età, genere, livello di istruzione, reddito, ecc.
 - *Caratteristiche comportamentali:* come abitudini di utilizzo della tecnologia, preferenze di acquisto, ecc.
 - *Obiettivi e bisogni:* cosa l'utente cerca di ottenere utilizzando un determinato prodotto o insieme di prodotti (nel nostro caso, la tecnologia in generale).
 - *Frustrazioni e sfide:* problemi o ostacoli che l'utente affronta nell'utilizzo di un determinato prodotto o insieme di prodotti (nel nostro caso, la tecnologia in generale).
 - *Quote emotive:* sentimenti, preoccupazioni o aspirazioni che guidano l'utente.

La Figura 1 al fondo di questo documento, ad esempio, rappresenta una user persona definita per uno studio di progettazione nell'ambito della salute mentale.

3. **Create una Journey Map per la persona definita.** Una Journey map è la visualizzazione di un processo che una persona compie per realizzare un obiettivo. Essa inizia con una serie di *azioni* di uno o più utenti inserite in una *sequenza temporale*. La sequenza temporale viene poi arricchita con i pensieri e le emozioni degli utenti per creare una *narrazione*. La narrazione viene condensata e rifinita, portando infine a una *visualizzazione*. La Figura 2 al fondo di questo documento, ad esempio, mostra un esempio di Journey Map che riassume il percorso che una studentessa universitaria deve fare per laurearsi. Nel vostro assignment costruite una Journey Map che riassume la *giornata tipo* della persona creata, da quando si sveglia a quando va a dormire. Nel farlo, potete usare lo strumento che preferite (una slide PowerPoint, un file Word, o qualunque altro strumento offline o online...). La Journey Map deve far emergere:
 - Dove/come è entrata in gioco la tecnologia.

- Come ha interagito con essa il vostro utente.
 - In quali momenti la tecnologia è stata utile (e perché).
 - In quali momenti, invece, la tecnologia non è stata utile (e perché).
4. **Analizzate la Journey Map risultante.** Analizzando la vostra Journey map, definite un **dominio di interesse** per il vostro progetto per cui emergono le criticità maggiori rispetto al benessere digitale della persona target. Tale dominio deve essere definito da un *contesto* specifico (aula, ufficio, casa/tempo libero, tragitto casa-università, ...) ed una *categoria* di servizi digitali (social, messaggistica, piattaforme di streaming...). Queste scelte vi permetteranno di orientare i prossimi passi progettuali, con l'obiettivo finale di progettare una soluzione tecnologica che supporti l'utente ad utilizzare i servizi digitali identificati nel contesto specifico in modo più consapevole e significativo.

CONSEGNA

Nella cartella di Google Drive del vostro gruppo, entro la scadenza, caricate una **presentazione** (un set di slide, convertita in un file PDF) che contenga:

- Introduzione
 - Membri del team.
 - Categoria di utenti, e perché l'avete scelta.
- User Persona
 - Descrizione (testo e/o immagini).
- Journey Map
 - Includere la mappa e una sua breve descrizione
 - Ci sono delle tecnologie (app, siti web, ...) ricorrenti?
 - Chi sono gli "attori" che entrano in gioco?
 - Potrebbero esserci altre tipologie di utenti coinvolte?
- Scelte progettuali
 - Il dominio di interesse, con il contesto e la categoria di servizi digitali identificati, motivando le scelte rispetto alla journey map creata.
 - Quali sono le criticità – dal punto di vista del benessere digitale - che avete individuato?
 - Come e perché si legano alla Journey map?

LETTURE AGGIUNTIVE

- [Personas: Study Guide](#)
- [Journey Mapping 101](#)

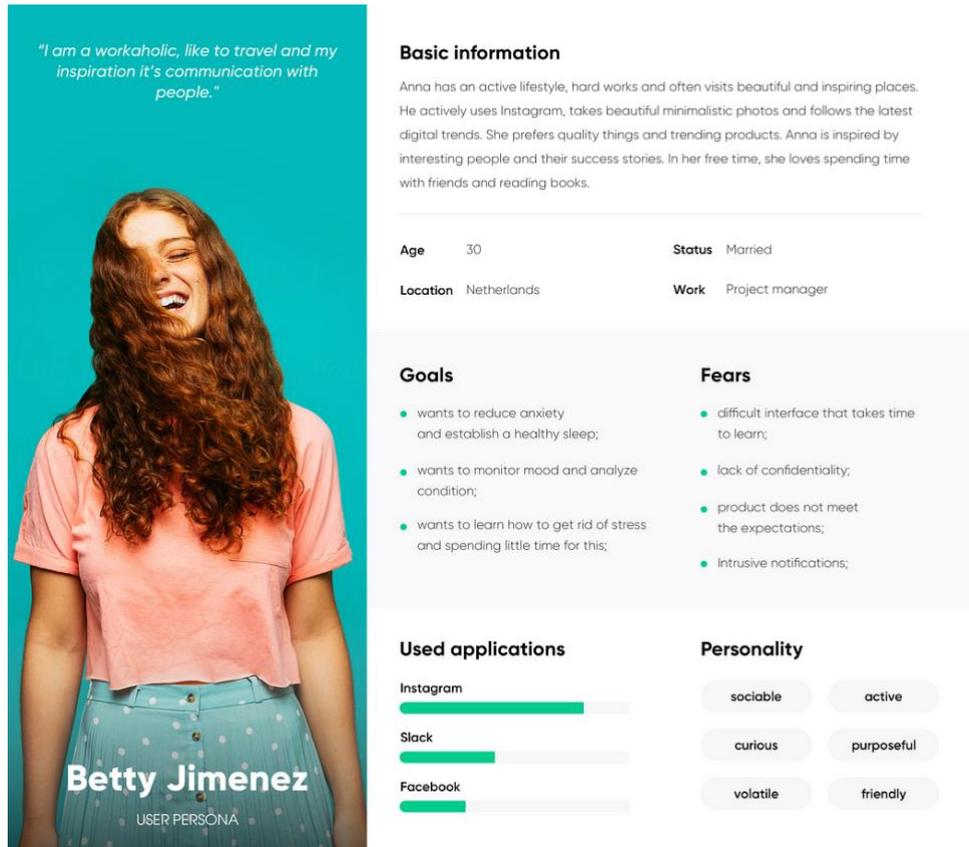


Figura 1 Esempio di Personas tratto da <https://medium.com/@yana.knizhnik/ui-ux-case-study-mental-health-app-dfef9e9a9601>

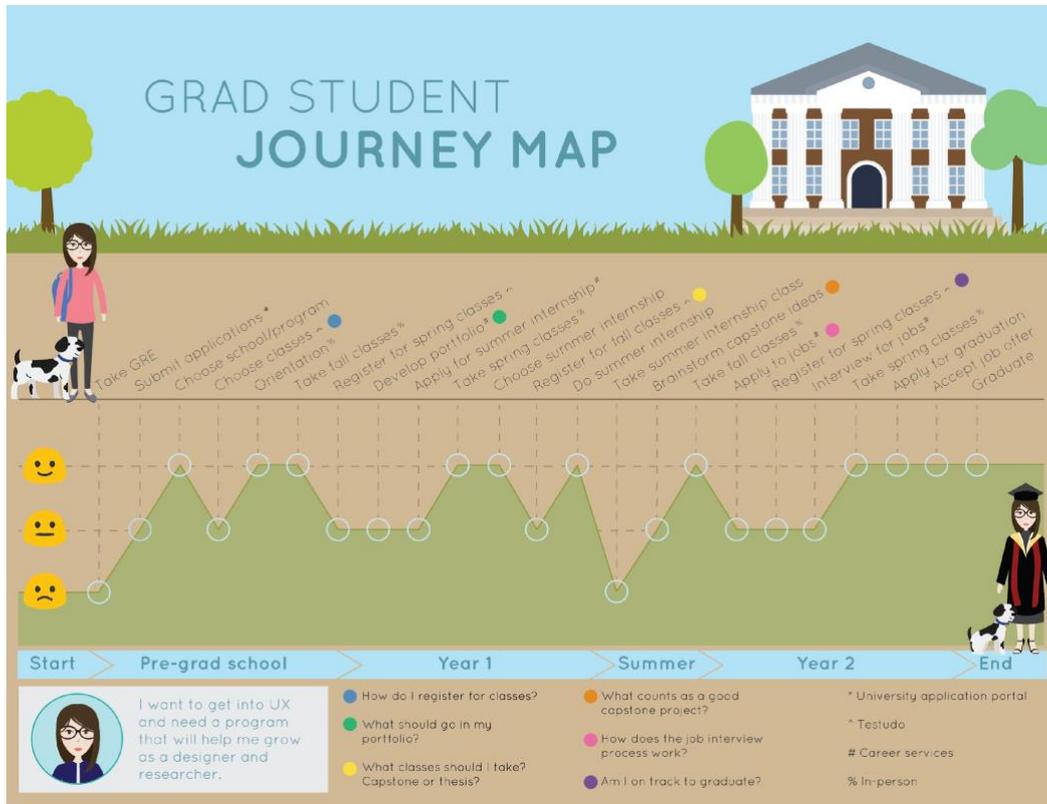


Figura 2 Esempio di Journey Map