

Assignment 1 – final submission

Group Name: Group 32

Group Members:

Francesco Saponara 886465

Mattia Chittoni 886462

Maricela Cristina Stanculea 945221

PLAN

Project	<p>Sistema Attuale (As Is): I pagamenti sono registrati su un file Excel. I progressi dei clienti (allenamenti, misure, pesi) sono annotati su blocchi notes personali e non condivisi dei personal trainer. I piani nutrizionali, se offerti, sono documenti PDF statici inviati via email. Le comunicazioni generali (promozioni, cambi orario, annullamenti lezioni) avvengono tramite Instagram, WhatsApp o volantini cartacei, portando a un'elevata dispersione delle informazioni.</p> <p>Sistema Futuro (To Be): Sviluppare un ecosistema digitale integrato con gamification e social sharing. Un'app per i clienti per tracciare schede di allenamento, progressi (pesi, misure, foto), prenotare sessioni con il personal trainer, gestire l'abbonamento e visualizzare piani alimentari personalizzati. Sistema di gamification con badge, sfide settimanali, leaderboard e punti reward convertibili in sconti *(porta ad un aumento del 30-50% di retention). Integrazione social per condividere progressi, foto before/after e achievement su Instagram, TikTok e Facebook con watermark personalizzato. Un portale web per i Professionisti (Personal Trainer e Nutrizionisti) per gestire i propri clienti, aggiornare schede e piani alimentari, monitorare i progressi, comunicare strutturatamente e visualizzare engagement dei clienti. Un backend per il Proprietario per la gestione centralizzata di clienti, finanze, comunicazioni, reportistica e analytics della community.</p>
Stakeholders	<p>*Fonte Gamification Statistics: Market Data Report 2025</p> <ol style="list-style-type: none">Proprietario/Gestore<ul style="list-style-type: none">Livello di Potere: AltoLivello di Interesse: AltoDescrizione e Rilevanza: Il Proprietario è il committente e il finanziatore del progetto. Ha il potere decisionale finale su budget, funzionalità e priorità. Il suo interesse è massimo in quanto il sistema è visto come un investimento strategico per migliorare l'efficienza operativa, aumentare la fidelizzazione dei clienti, ottimizzare le entrate (abbonamenti, sessioni PT) e acquisire dati di business chiari. È il principale beneficiario della reportistica avanzata e della gamification che incrementa il retention dei clienti.Clienti/Atleti<ul style="list-style-type: none">Livello di Potere: MedioLivello di Interesse: AltoDescrizione e Rilevanza: Gli Atleti sono gli utenti finali primari dell'app mobile. Il loro interesse è alto perché lo strumento impatterà direttamente sulla loro esperienza quotidiana di allenamento e sul loro percorso fitness. La gamification con badge, sfide e leaderboard aumenta la motivazione intrinseca e l'engagement. Il loro potere è medio perché, sebbene non decidano le funzionalità tecniche, la loro soddisfazione e adozione dell'app sono cruciali per il successo commerciale del sistema. Un'esperienza utente negativa potrebbe portare all'abbandono del servizio.Personal Trainer (PT)<ul style="list-style-type: none">Livello di Potere: MedioLivello di Interesse: AltoDescrizione e Rilevanza: I PT sono utenti specializzati del portale professionale. Il loro interesse è alto perché il sistema diventerà il loro strumento principale per erogare il servizio ai clienti: creare e aggiornare schede, monitorare i progressi e comunicare. Il loro potere è medio in quanto il loro feedback operativo è fondamentale per progettare un sistema utile ed efficiente. La loro resistenza al cambiamento potrebbe ostacolare l'adozione, mentre il loro endorsement la faciliterebbe notevolmente.

4. Nutrizionista

- **Livello di Potere:** Medio
- **Livello di Interesse:** Alto
- **Descrizione e Rilevanza:** Il Nutrizionista (interno o in collaborazione con la palestra) è un utente specializzato. Il suo interesse è alto in quanto il sistema gli permetterà di gestire i propri clienti in modo integrato con l'allenamento, prescrivendo piani alimentari, monitorando l'aderenza alla dieta e scambiando feedback con il PT. Il suo potere è medio perché le sue esigenze specifiche (es. database alimentari, tracciamento dei pasti, note cliniche) introduciranno requisiti specialistici che, se non soddisfatti, limiterebbero il valore dell'offerta integrata "allenamento + nutrizione" della palestra.

5. Receptionist / Addetto alla Segreteria

- **Livello di Potere:** Basso
- **Livello di Interesse:** Medio
- **Descrizione e Rilevanza:** Il Receptionist è un utente secondario del backend. Il suo interesse è medio perché il sistema semplificherà alcune sue attività (es. check-in, gestione prenotazioni) ma potrebbe richiedere una formazione. Il suo potere è basso, ma la sua vicinanza quotidiana ai clienti e ai processi lo rende una fonte inestimabile di informazioni su piccole inefficienze e su come i clienti interagiscono con i servizi della palestra. La sua esperienza è cruciale per ottimizzare i flussi d'uso comuni.

Nota: 'utente' viene utilizzato per indicare un generico utente della futura applicazione (Cliente, Personal Trainer, Nutrizionista, Receptionist)

Workflow di Elicitation: Sequenza Strutturata

Il piano di elicitation è stato progettato per seguire una progressione logica **dall'inquadramento strategico alla definizione dettagliata dei requisiti operativi e di integrazione**. Il flusso garantisce che le informazioni raccolte in una attività alimentino e perfezionino le successive, massimizzando l'efficacia e la copertura dei requisiti.

Sequenza delle Attività:

1. **Kick-off e Obiettivi Strategici:** Intervista con il Proprietario.
2. **Immersione Operativa:** Osservazione Contestuale in Palestra.
3. **Analisi del Mercato e delle Aspettative:** Sondaggi per i Clienti.
4. **Progettazione Collaborativa:** Sessioni di Prototipazione con i Professionisti (PT e Nutrizionista).
5. **Validazione dell'Esperienza Integrata:** Studio di Caso - "Il Percorso del Nuovo Cliente".

Descrizione della Sequenza e della Logica

Attività 1: Intervista con il Proprietario

- **Descrizione:** Si inizia con un'intervista semi-strutturata one-to-one con il Proprietario. L'obiettivo è allineare il progetto alla visione strategica.
- **Sequenza e Logica:** Questa è l'attività fondante. Definisce il "perché" del progetto, i suoi confini (scope) e i vincoli. Tutte le attività successive saranno condotte all'interno del quadro definito qui. Fornisce il contesto necessario per interpretare correttamente le osservazioni e i feedback raccolti in seguito.

Workflow

Attività 2: Osservazione Contestuale in Palestra

- **Descrizione:** Successivamente, si svolge una sessione di osservazione sul campo per documentare i processi operativi attuali.
- **Sequenza e Logica:** Posta dopo l'intervista al proprietario, questa attività confronta la visione "ufficiale" con la realtà operativa "as is". Identifica le inefficienze concrete e i bisogni non vocalizzati che diventeranno il target principale per il nuovo sistema. I suoi output arricchiscono la comprensione del dominio problematico.

Attività 3: Sondaggi per i Clienti e i professionisti

- **Descrizione:** In parallelo all'osservazione, vengono distribuiti sondaggi online anonimi.
- **Sequenza e Logica:** Questo passo fornisce dati quantitativi e qualitativi sulle aspettative e motivazioni degli utenti. È posizionato qui per non influenzare le risposte degli stakeholder con le informazioni strategiche raccolte in precedenza. I risultati ottenuti saranno cruciali per progettare un'app che sia non solo funzionale, ma anche coinvolgente.

Attività 4: Sessioni di Prototipazione con i Professionisti

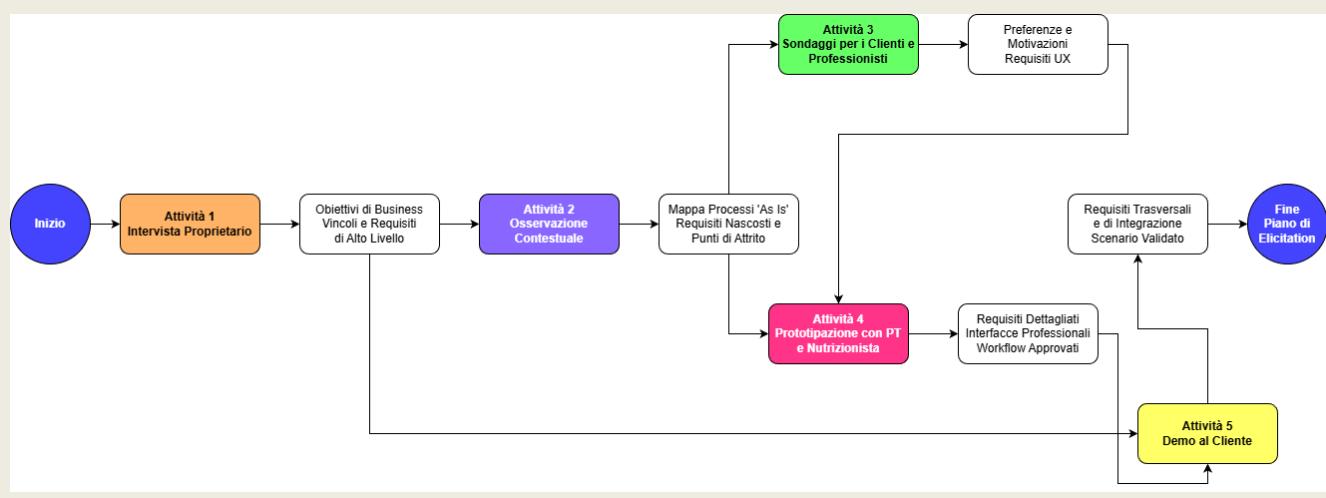
- **Descrizione:** A questo punto, con una solida comprensione degli obiettivi di business, dei processi attuali e delle aspettative dei clienti, si organizzano sessioni di co-design con Personal Trainer e Nutrizionista.
- **Sequenza e Logica:** Questa attività è il culmine della fase di analisi operativa. Gli output delle prime tre attività (Obiettivi, Punti di attrito, Desiderata clienti) vengono utilizzati come linea guida per le sessioni. Coinvolgere i professionisti dopo aver compreso il contesto generale permette di focalizzare la discussione su soluzioni pratiche e fattibili, trasformando i problemi e le idee in requisiti dettagliati e interfacce utente concretamente progettabili.

Attività 5: Studio di Caso - "Il Percorso del Nuovo Cliente"

- **Descrizione:** Infine, si utilizza uno scenario narrativo dettagliato in un workshop con gli stakeholder chiave (Proprietario, PT, Nutrizionista, Receptionist) per simulare l'esperienza completa di un nuovo cliente.
- **Sequenza e Logica:** Questa è l'attività di sintesi e validazione. Viene eseguita per ultima perché richiede una conoscenza quasi completa di tutte le funzionalità del sistema. Il suo scopo è scoprire requisiti trasversali, di integrazione e di comunicazione tra i moduli che non emergono quando si analizzano le singole parti in isolamento. Assicura che l'esperienza utente finale sia coerente e seamless, dall'iscrizione all'allenamento e all'alimentazione.

Visualizzazione Grafica: Activity Diagram

Il seguente diagramma di attività illustra il flusso sequenziale e i principali output di ogni fase del piano di elicitation.



Attività 1: Intervista con il Proprietario	
Requirements	<ul style="list-style-type: none"> Requisiti di Business e Vincoli di Alto Livello: Requisiti relativi agli obiettivi strategici del sistema (es. aumento della fidelizzazione dei clienti, ottimizzazione delle entrate, riduzione del carico amministrativo). Requisiti di Reporting e Analytics: Requisiti per la generazione di report specifici (es. tasso di utilizzo, rendimento per personal trainer, analisi delle entrate). Vincoli di Sistema e Progetto: Requisiti non funzionali come budget massimo, tempistiche di implementazione, e qualsiasi integrazione necessaria con software contabili esistenti.
Description	Un'intervista semi-strutturata one-to-one della durata di 45-60 minuti con il Proprietario/Gestore della palestra. L'obiettivo è comprendere la visione strategica, i problemi aziendali critici che il sistema deve risolvere, le metriche di successo e i vincoli primari.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none"> Proprietario/Gestore
Reason	Questa attività è fondamentale come primo passo per ancorare il progetto alla sua finalità aziendale. Il Proprietario possiede la visione d'insieme, il potere decisionale e la comprensione degli obiettivi di business. Scegliere un'intervista one-to-one all'inizio del workflow permette di definire lo scope, le priorità e i vincoli che guideranno tutte le attività successive, garantendo che il progetto rimanga allineato alle esigenze del committente.
Attività 2: Osservazione Contestuale in Palestra	
Requirements	<ul style="list-style-type: none"> Requisiti del Flusso di Lavoro Operativo "As Is": Requisiti che descrivono i processi reali e le inefficienze da risolvere (es. gestione degli orari di picco, comunicazione tra PT e clienti, gestione delle prenotazioni). Requisiti di Ambiente e Contesto d'Uso: Requisiti legati all'ambiente fisico in cui il sistema sarà utilizzato (es. necessità di un'interfaccia visibile in condizioni di luce intensa, utilizzo con le mani sporche di gesso). Requisiti di Gamification in Context: Requisiti su dove e quando i clienti potrebbero essere esposti a elementi gamificati (es. leaderboard visibile in palestra, notifiche di achievement). Requisiti di Social Sharing in Context: Requisiti su come i clienti attualmente condividono progressi (selfie, foto) e come il sistema dovrebbe facilitarlo. Requisiti di Integrazione con i Processi Esistenti: Requisiti su come il nuovo sistema deve interagire con le abitudini e gli strumenti correnti degli utenti.
Description	Sessioni di osservazione sul campo di 2-3 ore durante diversi momenti della giornata (mattina, pomeriggio, sera). L'osservatore seguirà il personale (PT, receptionist) e prenderà nota delle interazioni, degli strumenti utilizzati, dei punti di attrito e dei workflow informali.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal Trainer (osservati) Receptionist (osservato) Nutrizionista (osservato, se presente) Clienti (osservati)
Reason	Questa attività è scelta per scoprire i requisiti pratici, impliciti e "nascosti" che non emergono dalle interviste formali. Osservare gli stakeholder nel loro contesto naturale (osservazione contestuale) subito dopo l'intervista strategica permette di confrontare la visione "ufficiale" con la realtà operativa, identificando le vere fonti di inefficienza che il sistema "To Be" deve affrontare.

Attività 3:
Sondaggi per i Clienti e i professionisti

Requirements	<ul style="list-style-type: none"> Requisiti di Esperienza Utente (UX) e Involgimento: Requisiti relativi a funzionalità che aumentano la motivazione e la soddisfazione (es. tracciamento progressi, gamification, notifiche personalizzate). Requisiti di Gamification e Motivazione: Requisiti su quali leve motivazionali (badge, sfide, leaderboard, punti reward) interessano i clienti e come convertirli in engagement sostenibile. Requisiti di Privacy e Gestione Consensi: Requisiti su preferenze di privacy degli utenti, controlli granulari sulla condivisione dati e conformità GDPR. Identificazione della privacy come valore dominante della user base. Requisiti di Social Sharing: Requisiti su preferenze di condivisione, piattaforme preferite (Instagram, TikTok, Facebook), contenuti da condividere (foto, video, statistiche) e privacy. Requisiti di Comunicazione e Preferenze: Requisiti su come e quando i clienti desiderano essere contattati (es. promemoria per le sessioni, notifiche su nuove schede, comunicazioni promozionali). Requisiti Funzionali: Requisiti per le funzionalità prioritarie dell'app mobile: tracking progressi (peso, misure, foto), visualizzazione schede allenamento, accesso piano alimentare, chat con professionisti, promemoria automatici.
Description	Un questionario online anonimo distribuito a tutti i clienti della palestra via email o codice QR. Il sondaggio include domande a scelta multipla e aperte sulle loro abitudini, frustrazioni con l'attuale sistema e funzionalità che li motiverebbero in un'app.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none"> Clienti/Atleti Personal Trainer Nutrizionista Receptionist
Reason	Questa attività è posizionata qui per raccogliere dati quantitativi e qualitativi da un ampio gruppo di utenti finali senza l'influenza delle opinioni interne. Dopo aver compreso la strategia e i processi operativi, i sondaggi aiutano a validare le ipotesi e a scoprire ciò che veramente valorizza l'esperienza del cliente. Fornisce un'ampia base di evidenze per definire le priorità per l'app, garantendo che sia non solo funzionale ma anche desiderabile.

Attività 4:
Sessioni di Prototipazione con i Professionisti

Requirements	<ul style="list-style-type: none"> Requisiti Dettagliati dell'Interfaccia Utente (UI): Requisiti specifici sul layout, i campi dati, i pulsanti e il flusso di navigazione per le interfacce dei PT e del Nutrizionista. Requisiti di Workflow Specializzato: Requisiti operativi dettagliati per attività complesse (es. creazione di una scheda di allenamento periodizzata, modifica di un piano alimentare per intolleranze, monitoraggio dei progressi di un cliente). Requisiti di Dati e Logica di Business: Requisiti che definiscono quali dati devono essere raccolti, visualizzati e correlati (es. associazione di un esercizio a un gruppo muscolare, calcolo automatico del fabbisogno calorico).
Description	Sessioni di co-design pratiche della durata di 60-90 minuti con Personal Trainer e Nutrizionista. Utilizzando wireframe cartacei o tool digitali semplici (es. Balsamiq, Figma), si simuleranno task critici per progettare insieme le loro interfacce dedicate.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none"> Personal Trainer Nutrizionista

Reason	Questa attività è pianificata dopo aver raccolto le esigenze di business, operative e dei clienti. A questo punto, il team ha un quadro chiaro del contesto e può guidare una progettazione efficace. Coinvolgere gli utenti professionali in modo attivo (co-design) è fondamentale per catturare i loro requisiti specialistici e tecnici. Questo approccio garantisce che il sistema si adatti perfettamente al loro workflow, aumentando l'adozione e riducendo gli errori, che sarebbero probabili con un'interfaccia progettata in modo astratto.
---------------	---

**Attività 5:
Studio di Caso
- "Il Percorso
del Nuovo
Cliente"**

Requirements	<ul style="list-style-type: none"> Requisiti Trasversali e di Integrazione: Requisiti che emergono dall'interazione tra diversi moduli del sistema e tra diversi ruoli (es. come i dati della valutazione iniziale con il PT vengono condivisi con il Nutrizionista). Requisiti di Gamification Journey: Requisiti per il flusso di gamification del cliente (assegnazione badge iniziali, sfide settimanali, posizionamento in leaderboard, sblocco reward e sconti). Requisiti di Social Sharing Journey: Requisiti per il flusso di condivisione social (momento ideale per invitare a condividere, contenuti suggeriti, watermark palestra, tracking di viral moments). Requisiti di Comunicazione e Notifica: Requisiti per flussi di comunicazione automatizzati tra sistema, clienti e staff (es. notifica al PT quando un cliente completa un allenamento, promemoria per il pagamento dell'abbonamento). Requisiti di Coerenza dell'Esperienza Utente: Requisiti per garantire un'esperienza fluida e coerente per il cliente attraverso tutte le touchpoint (iscrizione, app, sessioni PT, consulenze nutrizionali).
Description	Sviluppo e discussione di uno scenario narrativo dettagliato in un workshop di 90 minuti. Lo scenario descrive il percorso completo di un nuovo cliente, dall'iscrizione ai primi tre mesi. Il workshop coinvolge multiple figure per analizzare ogni step e identificare le necessità di integrazione e comunicazione.
Stakeholder(s)	<ul style="list-style-type: none"> Proprietario/Gestore (per la visione d'insieme sul business) Personal Trainer (per il flusso di allenamento) Nutrizionista (per il flusso nutrizionale) Receptionist (per il flusso di accoglienza e supporto)
Reason	Questa attività di sintesi è posizionata alla fine del workflow perché richiede una comprensione completa di tutte le parti del sistema, emerse nelle attività precedenti. Riunendo tutti gli stakeholder chiave, si scoprono requisiti critici che non emergono quando si analizzano i singoli componenti in isolamento. È il metodo più efficace per garantire che il sistema funzioni come un ecosistema integrato, fornendo un'esperienza seamless al cliente e non solo una collezione di funzionalità disgiunte.

INTERVIEW

Detailed implementation of the interview	
Structure	<p>Abbiamo strutturato l'intervista in 5 sezioni principali. La prima sezione è comune e raccoglie informazioni generali sul professionista e la sua pratica. Le successive 4 sezioni sono dedicate rispettivamente a: Creazione Piani Alimentari, Monitoraggio Aderenza, Integrazione con Allenamento, e Strumenti e Tecnologia. Le domande includono domande aperte esplorative, scenari pratici, e richieste di esempi concreti per ottenere sia dati qualitativi che insight operativi dettagliati.</p> <p>L'intervista è stata condotta di persona.</p>
Stakeholder(s)	Nutrizionista

Section <i>Creazione Piani Alimentari</i>	
Questions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descrivimi come strutturi un piano nutrizionale per un nuovo cliente, dall'assessment iniziale alla consegna. 2. Quali sono le informazioni più importanti che raccogli durante la prima consulenza? 3. Quanto tempo dedichi mediamente alla creazione di un piano alimentare personalizzato?
Requirements	<p>Requisiti di Personalizzazione: Requisiti per la creazione di piani alimentari basati su dati clinici, obiettivi e preferenze.</p> <p>Requisiti di Tempo e Risorse: Requisiti per stimare il carico di lavoro e ottimizzare il processo di creazione piani.</p>
Additional notes	Queste domande aiutano a capire il processo attuale e a identificare opportunità di automazione o supporto tramite app.

Section <i>Monitoraggio Aderenza</i>	
Questions	<ol style="list-style-type: none"> 4. Come fai attualmente a capire se un cliente sta seguendo il piano alimentare? 5. Qual è la maggiore difficoltà che incontri nel far aderire i clienti alla dieta? 6. Come gestisci le modifiche al piano quando il cliente ha imprevisti o difficoltà?
Requirements	<p>Requisiti di Monitoraggio: Requisiti per tracciare l'aderenza al piano alimentare (es. diario alimentare, feedback).</p> <p>Requisiti di Flessibilità: Requisiti per modifiche rapide ai piani in base a imprevisti.</p>
Additional notes	Identificare le criticità nell'aderenza aiuta a progettare funzionalità di supporto e reminder motivazionali.

Section <i>Integrazione con Allenamento</i>	
Questions	7. Quanto è importante per te conoscere il tipo e l'intensità dell'allenamento del cliente? 8. Come comunichi attualmente con il personal trainer del cliente? 9. Quali dati vorresti ricevere automaticamente dall'allenamento per ottimizzare la nutrizione?
Requirements	Requisiti di Integrazione: Requisiti per scambio dati con app/sistemi di allenamento (es. calorie bruciate, tipo di esercizio). Requisiti di Comunicazione: Requisiti per canali di comunicazione integrati con figure professionali esterne.
Additional notes	L'integrazione con l'allenamento è cruciale per personalizzare la nutrizione in tempo reale.

Section <i>Strumenti e Tecnologia</i>	
Questions	10. Quali strumenti o software usi attualmente per gestire i tuoi clienti? Cosa ti manca?
Requirements	Requisiti di Automazione: Requisiti per funzionalità mancanti negli strumenti attuali (es. tracciamento automatico, reportistica). Requisiti di Usabilità: Requisiti per interfacce intuitive e riduzione del carico amministrativo.
Additional notes	Comprendere i limiti degli strumenti attuali aiuta a definire le funzionalità prioritarie per un'app integrata.

Results of the interview	
Raw Data Collection	<p>Descrivimi come strutturi un piano nutrizionale per un nuovo cliente, dall'assessment iniziale alla consegna.</p> <p>"Allora, partiamo sempre da una chiacchierata conoscitiva. Non è solo una raccolta di dati, è un colloquio. Devo capire chi ho di fronte, la sua giornata tipo, il suo rapporto col cibo. Dopo questo colloquio, strutturo tutto in tre fasi. Prima faccio un'analisi dello stato attuale: prendo le misure antropometriche, plicometria se possibile, e analizzo la sua alimentazione abituale per 3-4 giorni. Poi c'è la fase di definizione degli obiettivi: non è solo 'dimagrire' o 'ingrossare', ma rendiamo l'obiettivo SMART, specifico e misurabile. E poi la consegna del piano, che non è solo un foglio Excel. Gli spiego il 'perché' di ogni scelta, gli do delle alternative, e soprattutto gli dico che è un documento dinamico, che cambierà con lui."</p> <p>Quali sono le informazioni più importanti che raccogli durante la prima consulenza?</p> <p>"Oltre ai dati ovvi come età, peso, altezza e obiettivi, per me sono fondamentali tre cose. Primo: la sua routine giornaliera. A che ora si sveglia, che lavoro fa, se è sedentario o sempre in piedi, quando si allena. Senza questo, un piano è inutile. Secondo: la sua storia clinica e alimentare. Intolleranze, allergie, ma anche se ha già fatto diete yo-yo o se ha voglie particolari. E terzo, forse la più importante: la sua motivazione. Perché è venuto da me adesso? Che cosa lo ha spinto? Se capisco la leva psicologica, so come motivarlo quando sarà difficile."</p>

Quanto tempo dedichi mediamente alla creazione di un piano alimentare personalizzato?

"Se devo essere sincero, tra la prima consulenza, l'analisi dei dati, la stesura vera e propria e la preparazione della documentazione di supporto... ci metto dalle 3 alle 4 ore a cliente. Non è solo scrivere 'petto di pollo con riso'. È bilanciare i macro, inserire alimenti che gli piacciono, preparare opzioni per quando è di fretta, e scrivere le note per renderlo il più semplice possibile da seguire."

Monitoraggio Aderenza Come fai attualmente a capire se un cliente sta seguendo il piano alimentare?

"Principalmente in due modi. Il primo è il diario alimentare, che mi fanno su un'app o anche solo sulle note del telefono. Non deve essere perfetto, ma mi aiuta a capire dove sgarra. Il secondo, e più importante, è il riscontro oggettivo. Se il peso non scende, le circonferenze non cambiano e le performance in palestra calano, qualcosa non va. Poi ci sono i feedback diretti: quando mi dicono 'questa settimana ho fatto fatica con gli spuntini', capisco subito che c'è un problema di praticità."

Qual è la maggiore difficoltà che incontri nel far aderire i clienti alla dieta?

"Senza dubbio la vita sociale e gli imprevisti. Il piano è perfetto sulla carta, ma poi c'è la cena con gli amici, il compleanno del figlio, la giornata storta in ufficio che ti fa desiderare il comfort food. La gente non fallisce per mancanza di volontà, ma perché non è preparata a gestire l'imprevisto. Il piano alimentare deve essere un faro, non una gabbia."

Come gestisci le modifiche al piano quando il cliente ha imprevisti o difficoltà?

"Gli imprevisti non sono un fallimento, sono dati. Quindi la mia prima regola è: flessibilità. Non gli do un nuovo piano ogni volta. Gli inseguo prima di tutto il metodo del 'piatto sano' e delle swap, le sostituzioni. Se stasera esce a cena, so già che gli ho dato gli strumenti per fare le scelte meno peggio. Poi, se le difficoltà sono strutturali – tipo che non ha tempo per cucinare a pranzo – allora sì, modifichiamo il piano insieme, trovando soluzioni più pratiche come pasti sostitutivi o preparazioni batch."

Quanto è importante per te conoscere il tipo e l'intensità dell'allenamento del cliente?

"Fondamentale. È la differenza tra un piano che funziona e uno che no. Se un cliente fa un volume di allenamento alto, devo dargli abbastanza carboidrati per sostenere l'energia e le proteine per il recupero. Se è sedentario, il discorso cambia totalmente. Senza sapere cosa fa in palestra, io sto sparando alla cieca."

Come comunichi attualmente con il personal trainer del cliente?

"Purtroppo, spesso a voce. Ci incrociamo in palestra, ci scambiamo due parole veloci. A volte una chat WhatsApp se c'è un problema urgente. Ma non è un sistema strutturato. È più un 'sentire' informale. Idealmente, servirebbe un canale più diretto e organizzato."

Quali dati vorresti ricevere automaticamente dall'allenamento per ottimizzare la nutrizione?

"Tre cose mi cambierebbero la vita. Primo: il volume dell'allenamento – serie, ripetizioni, carichi. Per capire lo stress metabolico. Secondo: la frequenza cardiaca media e massima durante la sessione, per avere un'idea dell'intensità reale. E terzo, semplicemente, le note del PT: se il cliente era particolarmente affaticato, se ha completato tutte le serie, se ha avuto cali di energia. Questi feedback qualitativi sono oro."

	<p>Quali strumenti o software usi attualmente per gestire i tuoi clienti? Cosa ti manca?</p> <p>"Uso un mix di cose: un software di nutrizione per creare i piani e calcolare i macro, WhatsApp per la comunicazione quotidiana, e un foglio Excel per tenere traccia delle misurazioni e dei progressi. È un po' un macello, lo so. Quello che mi manca è un unico posto, un cruscotto dove avere tutto: il piano alimentare, i diari del cliente, le sue metriche, i dati dell'allenamento e la chat con me e con il personal trainer. Ora sono tutti pezzi sparsi che devo incastrare io a mano. Una piattaforma del genere mi farebbe risparmiare un sacco di tempo e renderebbe il servizio molto più efficace."</p>
Data Analysis	<p>Identificazione di pattern, esigenze ricorrenti e punti critici:</p> <ul style="list-style-type: none"> Processo Lungo e Manuale: La creazione e modifica dei piani richiede molto tempo (3-4 ore) ed è un processo artigianale. Monitoraggio Frammentato: I dati sui clienti (alimentazione, allenamento, progressi) sono sparsi su più strumenti non integrati, rendendo l'analisi complessa. Comunicazione Non Strutturata: La collaborazione con il Personal Trainer è inefficiente e basata su canali informali, ostacolando un approccio integrato. Flessibilità Richiesta: I piani devono essere dinamici e i clienti hanno bisogno di strumenti semplici (es. swap) per gestire autonomamente gli imprevisti. Desiderio di Integrazione e Automazione: Forte esigenza di una piattaforma centralizzata che unisca tutti gli aspetti (nutrizione, allenamento, comunicazione) e automatizzi il flusso di dati.
Requirements	<p>[REQ-N-01] Creazione Piani Alimentari Personalizzati e Dinamici</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo: Funzionale Priorità: Must Have (M) Stakeholder: Nutrizionista Derivazione: D1, D2, D3. Il processo richiede 3-4 ore/cliente e si basa su un assessment approfondito. Descrizione: Il sistema deve permettere al nutrizionista di creare, archiviare e modificare facilmente piani alimentari personalizzati. Deve supportare l'inserimento di obiettivi SMART, note esplicative, alternative alimentari (swap) e la categorizzazione per occasioni (es. pasti regolari, opzioni veloci). Criterio di Accettazione: Il nutrizionista può creare un piano completo per un nuovo cliente (inclusi obiettivi SMART, swap e note) in meno di 1 ora. <p>[REQ-N-02] Dashboard Unificata di Gestione Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo: Funzionale Priorità: Must Have (M) Stakeholder: Nutrizionista Derivazione: D10. Dati attualmente sparsi tra software nutrizionale, WhatsApp e Excel. Descrizione: Il sistema deve fornire una dashboard centrale per il nutrizionista che mostri, per ogni cliente: il piano alimentare corrente, il diario alimentare, le metriche antropometriche storiche (peso, circonferenze), i dati di allenamento integrati e la cronologia delle comunicazioni. Criterio di Accettazione: Il nutrizionista può visualizzare tutti i dati elencati per un cliente specifico in un'unica schermata, senza dover cambiare applicazione.

[REQ-N-03] Modulo Digitale di Assessment Iniziale

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità:** Should Have (S)
- **Stakeholder:** Nutrizionista
- **Derivazione:** D2. Le informazioni più importanti sono routine, storia clinica/alimentare e motivazione.
- **Descrizione:** Il sistema deve includere un modulo digitale standardizzato per la raccolta di tutti i dati critici della prima consulenza: dati anagrafici, routine giornaliera, storia clinica e alimentare, obiettivi e motivazione.
- **Criterio di Accettazione:** Il modulo digitale cattura il 100% delle informazioni ritenute "fondamentali" dal nutrizionista (routine, storia, motivazione).
-

[REQ-N-04] Canale di Comunicazione Integrato e Tracciabile

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità:** Should Have (S)
- **Stakeholder:** Nutrizionista, Personal Trainer
- **Derivazione:** D8. Comunicazione attuale informale (a voce, WhatsApp) e non strutturata.
- **Descrizione:** Il sistema deve fornire un canale di messaggistica interno che colleghi nutrizionista, cliente e personal trainer. Deve permettere al PT di aggiungere note qualitative dopo ogni sessione di allenamento (es. livello di affaticamento, completamento esercizi).
- **Criterio di Accettazione:** Il nutrizionista e il PT possono scambiarsi messaggi e note sulle sessioni all'interno della piattaforma, con tutti i messaggi archiviati nella storia del cliente.

[REQ-N-05] Integrazione Dati di Allenamento

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità:** Should Have (S)
- **Stakeholder:** Nutrizionista
- **Derivazione:** D9. Dati desiderati: volume allenamento, FC, note qualitative del PT.
- **Descrizione:** Il sistema deve permettere l'importazione o la visualizzazione manuale dei dati chiave dell'allenamento, come volume (serie, ripetizioni, carico), frequenza cardiaca media/massima e note del PT.
- **Criterio di Accettazione:** I dati di almeno 3 sessioni di allenamento consecutive (volume e note PT) sono visibili al nutrizionista nella dashboard del cliente.

[REQ-N-06] Diario Alimentare Semplificato

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità:** Should Have (S)
- **Stakeholder:** Cliente, Nutrizionista
- **Derivazione:** D4. Monitoraggio attuale tramite diari alimentari (app/note del telefono).
- **Descrizione:** Il sistema deve fornire al cliente una funzionalità semplice e rapida per registrare i pasti consumati e aggiungere note (es. "ho avuto difficoltà con lo spuntino"). I dati devono essere visibili in tempo reale al nutrizionista.
- **Criterio di Accettazione:** Un cliente può registrare un pasto completo (tipo pasto, alimenti, note) in meno di 30 secondi.

[REQ-N-07] Sistema di Gestione delle Sostituzioni (Swap)

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità:** Could Have (C)
- **Stakeholder:** Cliente
- **Derivazione:** D6. Gestione degli imprevisti insegnando il metodo delle swap.

- **Descrizione:** Il sistema deve permettere al nutrizionista di pre-definire per ogni pasto una lista di alimenti alternativi equivalenti dal punto di vista nutrizionale. Il cliente può visualizzare e selezionare queste alternative direttamente nell'app.
- **Criterio di Accettazione:** Per un pasto target, il cliente può visualizzare almeno 3 opzioni di swap approvate dal nutrizionista.

[REQ-N-08] Usabilità e Interfaccia Intuitiva

- **Tipo:** Non-Funzionale
- **Priorità:** Must Have (M)
- **Stakeholder:** Nutrizionista, Cliente, Personal Trainer
- **Derivazione:** D10. Necessità di uno strumento unico e facile da usare per evitare il "macello" di tool diversi.
- **Descrizione:** L'interfaccia della piattaforma deve essere intuitiva, con un percorso di apprendimento minimo. Deve essere progettata per ridurre il tempo dedicato alle attività amministrative.
- **Criterio di Accettazione:** Un nuovo utente (nutrizionista, cliente o PT) riesce a completare il suo compito principale (es. creare un piano, loggare un pasto, aggiungere una nota) senza consultare il manuale d'uso al primo accesso.

[REQ-N-09] Accessibilità Multi-Device

- **Tipo:** Non-Funzionale
- **Priorità:** Should Have (S)
- **Stakeholder:** Nutrizionista, Cliente, Personal Trainer
- **Derivazione:** D4, D8. Utilizzo di app e WhatsApp su mobile per il monitoraggio e la comunicazione.
- **Descrizione:** La piattaforma deve essere pienamente utilizzabile e ottimizzata sia da browser desktop che da dispositivi mobili (tramite app o web app responsive).
- **Criterio di Accettazione:** Tutte le funzionalità principali sono accessibili e pienamente funzionali su uno schermo mobile di 6 pollici.

QUESTIONNAIRE

Detailed implementation of the questionnaire	
Structure	Il questionario è organizzato in 5 sezioni principali. La prima sezione è comune a tutti gli stakeholder e raccoglie informazioni demografiche e di ruolo. Le successive 4 sezioni sono dedicate rispettivamente a: Clienti, Personal Trainer, Nutrizionisti e Receptionist. Ogni partecipante compila solo la sezione comune e quella corrispondente al proprio ruolo. Le domande includono scelte multiple, checkbox per selezioni multiple e campi di testo aperto per feedback qualitativi.
Stakeholder(s)	<p>Clienti: Raggiunti tramite email, codice QR esposto in palestra, post sui social media della palestra e comunicazioni WhatsApp.</p> <p>Personal Trainer: Contattati direttamente via email aziendale e messaggi sui social</p> <p>Nutrizionisti: Raggiunti tramite email professionale e messaggi sui social.</p> <p>Receptionist: Contattati di persona.</p>

Section Comune	
Questions	1. Qual è la tua fascia d'età? 2. In quale città ti allenai? 3. Qual è il tuo ruolo in palestra?
Requirements	Requisiti Demografici e di Profilazione: Requisiti per la segmentazione degli utenti per età, località geografica e ruolo, necessari per personalizzare l'esperienza utente e le funzionalità dell'app in base al profilo.
Additional notes	Queste domande permettono di filtrare automaticamente il questionario e mostrare solo le domande pertinenti. La fascia d'età aiuta a comprendere le preferenze tecnologiche e di gamification. La città è importante per future espansioni multi-sede. Il ruolo determina quale sezione successiva verrà visualizzata.

Section Cliente	
Questions	4. Frequenti la palestra da quanto tempo? 5. Quante volte a settimana ti allenai? 6. Quali sono i tuoi principali problemi con il servizio attuale? 7. Come preferisci ricevere comunicazioni dalla palestra? 8. Utilizzi già qualche applicazione per comunicare con la palestra e i suoi membri 9. Quale funzionalità ti interesserebbe di più nell'app? 10. Gamification: quale sistema di reward ti motiverebbe di più? 11. Social Integration: Saresti interessato a condividere i tuoi progressi sui social? 12. Il Tuo Feedback

Requirements	<p>Requisiti di Esperienza Utente (UX): Requisiti per funzionalità di tracciamento progressi, prenotazioni, comunicazioni e visualizzazione schede.</p> <p>Requisiti di Gamification: Requisiti per sistema di badge, punti reward, leaderboard e sfide in base alle preferenze degli utenti.</p> <p>Requisiti di Social Integration: Requisiti per condivisione automatica su social media, watermark personalizzato e preferenze di privacy.</p> <p>Requisiti di Comunicazione: Requisiti per canali di notifica preferiti e frequenza delle comunicazioni.</p> <p>Requisiti Funzionali da Prospettiva Cliente: Requisiti per le funzionalità prioritarie dell'app mobile dal punto di vista dell'utilizzatore finale.</p>
Additional notes	La domanda 4-5 segmenta i clienti per livello di esperienza e commitment, permettendo di personalizzare la gamification (utenti nuovi = più tutorial, utenti esperti = sfide avanzate). La domanda 6 identifica pain points critici da risolvere prioritariamente. Le domande 10-11 validano l'interesse per gamification e social, fondamentali per ROI del progetto. La scala di risposta per gamification/social parte da opzioni entusiaste fino al rifiuto, permettendo di misurare il reale interesse senza forzature. Il feedback aperto (domanda 12) cattura insight non previsti.

Results of the questionnaire

Raw Data Collection	<p>Per raccogliere i dati abbiamo utilizzato un form di Microsoft</p> <p>Link al questionario: Sondaggio creazione applicazione nelle palestre – Compila modulo</p> <p>Link per diventare collaboratore del sondaggio: Sondaggio creazione applicazione nelle palestre – Collaborazione</p>
Data Analysis	<p>Link al file pdf contenente i charts e le risposte ottenute:</p> <p>Risultati chart</p> <p>Risultati excel</p> <p>Nota Metodologica Importante:</p>

L'analisi qualitativa e quantitativa approfondita è stata condotta **esclusivamente sulla sezione Clienti** (26 risposte), in quanto rappresenta l'unico stakeholder con un **campione statisticamente significativo** per formulare conclusioni affidabili. Le sezioni dedicate a Personal Trainer (5 risposte), Nutrizionisti (4 risposte) e Receptionist (4 risposte) hanno raccolto un **numero insufficiente di risposte** per garantire validità statistica e rappresentatività.

Di conseguenza, i requisiti derivati in questa sezione si concentrano **esclusivamente sull'esperienza e le esigenze dei clienti/atleti**, che costituiscono comunque lo stakeholder primario e più numeroso del sistema.

Fascia d'Età e Distribuzione Geografica

La base utenti è prevalentemente giovane-adulta (84.6% sotto i 35 anni), digitalmente nativa e potenzialmente molto recettiva a soluzioni app-based. La concentrazione geografica nell'area milanese suggerisce un contesto urbano/metropolitano.

Esperienza in palestra

Il campione è composto da utenti **fedeli e committed** (96% frequenta da oltre 1 anno, 73% si allena 3-4 volte settimanali). Questa è la base ideale per validare funzionalità innovative e strategie di engagement, ma rappresenta la fascia "ad alto commitment" piuttosto che i clienti "a rischio abbandono" che potrebbero avere esigenze diverse. I requisiti derivati sono quindi ottimizzati per **utenti fedeli da retention e upselling**, non per acquisizione nuovi iscritti.

Problemi sistema attuale

Emerge una **convergenza netta su due problemi dominanti** con identica incidenza (42.3%):

1. **Mancanza di accesso chiaro al piano alimentare personalizzato**
2. **Impossibilità di tracciare autonomamente i propri progressi**

Preferenze di Comunicazione

WhatsApp è il canale preferito dalla maggioranza assoluta. Tuttavia, il 30.8% già esprime interesse per push notification da app, indicando apertura a un canale digitale integrato

Utilizzo app

Il 61.5% della base clienti non utilizza attualmente nessuna applicazione per gestire l'esperienza palestra.

Questo dato denota due implicazioni:

Opportunità: possibilità di emergere nel mercato ancora in sviluppo

Rischio: Alta resistenza al cambiamento. Molti utenti potrebbero essere abituati alla metodologia tradizionale e non essere predisposti al cambiamento

Funzionalità Più Desiderate

Il tracking progressi domina con 73.1%, confermando perfettamente come identificato nella domanda 6 (42.3% lamenta impossibilità di tracking).

Gamification

	<p>La gamification è accettata solo SE ha valore monetario tangibile. Il 61.5% vuole reward convertibili in sconti (abbonamenti, sessioni PT, integratori, prodotti shop), mentre le meccaniche puramente "ludiche" hanno appeal molto limitato</p> <p>Social integration</p> <p>Il 53.8% della base clienti è esplicitamente contrario alla condivisione pubblica sui social media, rappresentando una maggioranza assoluta. Solo il 26.9% è favorevole (sommendo tutte le risposte positive, con condizioni).</p> <p>Questo dato contrasta fortemente con l'assunzione iniziale del progetto che identificava la social integration come driver di engagement e marketing virale. La privacy emerge come valore dominante della user base</p>
Requirements	<p>Schema Requisito Standard:</p> <p>[REQ-ID] Nome Requisito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Funzionale / Non-Funzionale / Di Dominio • Priorità: Must Have (M) / Should Have (S) / Could Have (C) / Won't Have (W) • Stakeholder: Cliente • Derivazione: Riferimento esplicito a domande questionario con percentuali • Descrizione: Specifica dettagliata del requisito • Criterio di Accettazione: Condizioni misurabili per validazione <p>[REQ-CLT-001] Sistema di Tracking Progressi Completo e Intuitivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Funzionale • Priorità: M (Must Have - Killer Feature) • Stakeholder: Clienti • Derivazione: <ul style="list-style-type: none"> ○ Domanda 9: 73.1% clienti indica "Tracciare progressi (peso, misure, foto)" come funzionalità #1 desiderata ○ Domanda 6: 42.3% clienti lamenta "Non riesco a tracciare i miei progressi" come pain point primario (ex-aequo) ○ Doppia validazione: problema sentito (42.3%) + soluzione più richiesta (73.1%) = core value proposition • Descrizione: App mobile permette registrazione rapida di: <ul style="list-style-type: none"> ○ Peso corporeo con grafici evolutivi ○ Circonferenze corporee multiple (vita, petto, braccia, cosce) ○ Upload foto progressi con comparazione before/after interattiva (slider) ○ Note personali per ogni misurazione ○ Grafici evolutivi per range temporale selezionabile (settimana/mese/trimestre/anno/totale) ○ Milestone visuali automatiche (es. "Hai perso 5kg!", "Circonferenza vita -10cm!") • Criterio di Accettazione: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrazione nuovo dato completabile in max 10 secondi (3 tap) per ridurre friction ○ Grafici aggiornati real-time senza refresh manuale ○ Comparazione foto con slider interattivo fluido ○ Export report progressi in PDF per condivisione con professionisti ○ Funzionalità accessibile in max 2 tap dalla home app

[REQ-CLT-002] Visualizzazione Schede Allenamento Mobile

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità: M (Must Have)**
- **Stakeholder:** Clienti
- **Derivazione:**
 - Domanda 9: **53.8% clienti** vuole "Visualizzare schede di allenamento" (funzionalità #2)
 - Domanda 6: **23.1% clienti** lamenta "Difficoltà a ricordare schede ed esercizi"
 - **Sinergia con REQ-CLT-001:** Visualizzazione scheda + Tracking progressi = ciclo completo esperienza allenamento
- **Descrizione:** Visualizzazione scheda allenamento corrente con:
 - Lista esercizi ordinata con nome, foto/icona, gruppo muscolare
 - Parametri target per esercizio: serie, ripetizioni, peso, tempo riposo, RPE target
 - Video dimostrativi esercizio (se disponibili, caricati da PT)
 - Note specifiche del PT per l'esercizio
 - Cronometro riposo integrato con notifica fine tempo
 - Logging serie completate: peso effettivo usato, ripetizioni effettive, RPE percepita
 - Visualizzazione performance ultime 3 sessioni stesso esercizio per reference
- **Criterio di Accettazione:**
 - Scheda accessibile offline (cached localmente)
 - Video esercizi caricabili in <3 secondi su connessione 4G
 - Cronometro con notifica sonora/vibrazione configurabile
 - Storico performance accessibile con 1 tap su esercizio
 - Interfaccia ottimizzata per uso "mani sporche" in palestra (pulsanti grandi, contrasto elevato)

[REQ-CLT-003] Accesso Piano Alimentare Sempre Disponibile

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità: M (Must Have)**
- **Stakeholder:** Clienti
- **Derivazione:**
 - Domanda 6: **42.3% clienti** lamenta "Non conosco il mio effettivo piano alimentare" (pain point #1 ex-aequo con tracking)
 - Domanda 9: **38.5% clienti** vuole "Accedere al piano alimentare personalizzato" (funzionalità #3)
 - **Pain point primario** che richiede soluzione immediata
- **Descrizione:** Sezione dedicata piano nutrizionale con:
 - Macro giornalieri (calorie, proteine, carboidrati, grassi) con progress bar visuale
 - Lista pasti consigliati per fascia oraria (colazione/pranzo/cena/snack)
 - Ricette dettagliate con ingredienti, grammature, procedimento
 - Alternative ammesse per ogni pasto (per flessibilità)
 - Note e raccomandazioni del nutrizionista
 - Storico modifiche piano con date e motivazioni
 - Calculator porzioni integrato per scalare ricette
- **Criterio di Accettazione:**
 - Piano accessibile offline (sincronizzazione automatica quando disponibile connessione)

- Notifica push quando nutrizionista aggiorna il piano
- Calculator porzioni funzionante per moltiplicatori 0.5x - 3x
- Possibilità di marcare pasti come "completati" per tracking aderenza giornaliera
- Visualizzazione % aderenza settimanale al piano

[REQ-CLT-004] Sistema Notifiche Multi-Canale con Preferenze Granulari

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità: M (Must Have)**
- **Stakeholder:** Clienti
- **Derivazione:**
 - Domanda 7: **73.1% clienti** preferisce WhatsApp, **30.8%** push app, **30.8%** cartelloni
 - Necessità di rispettare preferenze individuali per evitare notification fatigue
 - Domanda 9: **26.9% clienti** vuole "Promemoria automatici"
- **Descrizione:** Sistema configurazione preferenze notifiche con:
 - **Granularità per tipologia:** Promemoria sessioni PT, scadenze abbonamento, nuove schede disponibili, achievement sbloccati, comunicazioni palestra (promozioni/eventi), modifiche piano alimentare
 - **Granularità per canale:** App push notification, integrazione WhatsApp (se possibile via deep link), email
 - Backend intelligente che invia su canali preferiti con fallback automatico se canale primario fallisce
 - Orari di silenzio configurabili (es. no notifiche 22:00-08:00)
- **Criterio di Accettazione:**
 - Impostazioni accessibili con toggle ON/OFF per ogni tipologia notifica
 - Test invio notifica per verificare corretto funzionamento canale
 - Backend tracking tassi apertura per canale (analytics per ottimizzazione)
 - Unsubscribe selettivo (non "tutto o niente")
 - Notifiche critiche (es. scadenza abbonamento imminente) sempre inviate indipendentemente da preferenze

[REQ-CLT-005] Sistema Punti Fedeltà Convertibili in Sconti Reali

- **Tipo:** Funzionale (Gamification Tangibile)
- **Priorità: S (Should Have - High Priority post-MVP core)**
- **Stakeholder:** Clienti, Proprietario
- **Derivazione:**
 - Domanda 10: **61.5% clienti** sceglie "Punti convertibili in sconti" come sistema reward preferito (maggioranza assoluta)
 - Solo **19.2%** interessato a badge puramente virtuali
 - **Insight critico:** Gamification funziona solo SE genera valore monetario reale, non gratificazione ludica
- **Descrizione:** Sistema accumulo punti automatico per azioni positive:
 - Check-in palestra: +10 punti
 - Completamento allenamento (logging >70% esercizi scheda): +20 punti
 - Mantenimento streak settimanale (3+ allenamenti/settimana): +50 punti bonus

- Achievement milestone (es. primo mese completato, 50 allenamenti totali): +100 punti
- Conversione: **100 punti = 1€ sconto** applicabile su: rinnovi abbonamento, sessioni PT aggiuntive, integratori/prodotti shop palestra
- Voucher generati dall'app, riscattabili tramite codice QR alla reception
- **Criterio di Accettazione:**
 - Saldo punti sempre visibile in home app con progress bar verso prossimo reward
 - Storico transazioni punti trasparente (guadagni/spese/scadenze)
 - Redemption voucher completabile in max 3 tap
 - Scadenza punti (es. 12 mesi) comunicata con 30 giorni anticipo
 - Sistema anti-frode: punti validati da backend (non manipolabili lato client)
 - Analytics per proprietario: distribuzione punti, tasso redemption, ROI sconti vs retention

[REQ-CLT-006] Chat Diretta con PT e Nutrizionista

- **Tipo:** Funzionale
- **Priorità:** S (Should Have)
- **Stakeholder:** Clienti
- **Derivazione:**
 - Domanda 9: **34.6% clienti** vuole "Messaggiare con PT/nutrizionista"
 - Domanda 7: **73.1% usa WhatsApp** - la chat app deve competere con questo standard
 - Necessità centralizzare comunicazioni attualmente disperse
- **Descrizione:** Sistema chat 1-on-1 con:
 - Conversazione separata con PT assegnato
 - Conversazione separata con nutrizionista (se cliente ha servizio nutrizione attivo)
 - Supporto messaggi testo, foto, video, note vocali
 - Notifiche push/WhatsApp per nuovi messaggi (in base a preferenze REQ-CLT-004)
 - Storico conversazioni persistente illimitato
 - Indicatore "letto/non letto" e "sta scrivendo..."
- **Criterio di Accettazione:**
 - Invio messaggio completabile in max 2 tap dalla home app
 - Supporto allegati foto/video fino a 50MB
 - Latenza invio/ricezione <3 secondi
 - Badge non letti visibile in home app
 - Possibilità ricerca full-text nelle conversazioni

[REQ-CLT-DECLINED-001] Condivisione Social Pubblica (Instagram/Facebook/TikTok)

- **Tipo:** Funzionale (Social Integration)
- **Priorità:** W (Won't Have per MVP - Scartato)
- **Stakeholder:** Clienti
- **Derivazione:**
 - Domanda 11: **53.8% clienti contrario** a condivisione social pubblica (maggioranza assoluta)
 - Solo **26.9% favorevole** (sommendo tutte le opzioni positive, con condizioni)
 - **Ribaltamento assunzione iniziale:** Social sharing NON è driver engagement per questa user base

- **Razionale Deprioritizzazione:**
 - **Rischio alienare maggioranza:** >50% utenti percepirebbe feature come invasiva
 - **ROI negativo:** Investimento sviluppo (integrazione API social, watermark generation, content optimization per piattaforme) non giustificato per adoption <30%
 - **Privacy come valore dominante:** User base italiana preferisce percorsi fitness privati vs cultura fitness-social US
 - **Alternative migliori:** Gruppo privato palestra (interesse 38.5% - vedere REQ-CLT-009) rispetta privacy mantenendo aspetto community
- **Considerazioni Future:** Se implementato post-MVP:
 - Completamente opt-in (mai default)
 - Controlli privacy granulari (chi può vedere, quali contenuti)
 - Watermark discreto (non invasivo)
 - A/B testing su segmento favorevole (26.9%) prima di roll-out generale

[REQ-NFR-001] Privacy GDPR-Compliant con Consensi Granulari

- **Tipo:** Non-Funzionale / Legale
- **Priorità: M**
- **Stakeholder:** Tutti (Clienti primari)
- **Derivazione:**
 - Domanda 11: **53.8% clienti** rifiuta condivisione social per privacy (valore dominante)
- **Descrizione:** Sistema gestione consensi e privacy conforme GDPR:
 - **Consensi espliciti separati**
 - **Diritti utente**
 - **Sicurezza tecnica:**