



# UX/UI Case Study

Luca Giacomello



# Indice

- Discovery pag. 3
- Wireframing pag. 75
- User Interface pag. 123
- User Test pag. 141



# Discovery

# Indice

|                                    |         |   |         |
|------------------------------------|---------|---|---------|
| <b>1. Informazioni su iDoctors</b> | pag. 5  | <b>10. Sondaggio</b>                    | pag. 46 |
| <b>2. Analisi as is</b>            | pag. 7  | <b>11. Outcome</b>                      | pag. 52 |
| <b>3. Analisi euristica</b>        | pag. 8  | <b>12. Nuovi obiettivi</b>              | pag. 55 |
| <b>4. Usabilità</b>                | pag. 36 | <b>13. Personas</b>                     | pag. 56 |
| <b>5. Sitemap</b>                  | pag. 37 | <b>14. User journey</b>                 | pag. 59 |
| <b>6. Pagine</b>                   | pag. 38 | <b>15. Pain points ed opportunities</b> | pag. 66 |
| <b>7. Competitor</b>               | pag. 41 | <b>16. Nuove user journey</b>           | pag. 67 |
| <b>8. Features inventory</b>       | pag. 42 | <b>17. Sitemap aggiornata</b>           | pag. 71 |
| <b>9. Target</b>                   | pag. 45 |   |         |

## 1. Informazioni su iDoctors

### Cos'è iDoctors?

iDoctors.it è un servizio che permette di prenotare in modo **facile** e **veloce** visite specialistiche, esami diagnostici o altre prestazioni sanitarie in forma **privata**.

Il servizio è attivo in **tutte le province italiane** e consente ai pazienti di **scegliere il giorno e l'orario** a loro più comodi.

Su iDoctors sono presenti i **migliori medici** e **professionisti sanitari** che operano anche nelle più importanti strutture pubbliche e nelle migliori cliniche specializzate.

Il paziente può scegliere se effettuare la visita in uno **studio medico** o attraverso un **videoconsulto**.

**Lo scopo** è quello di **ottimizzare il processo di prenotazione** delle visite mediche e **accrescere la consapevolezza delle persone sulla salute**.

Il servizio permette di **evitare frustranti e faticose operazioni di prenotazione** che, nel pubblico e spesso anche nel privato, si concludono con appuntamenti spesso fissati in orari problematici, in luoghi scomodi oppure con troppo ritardo rispetto alle proprie esigenze.

Tutto ciò è possibile farlo dal proprio smartphone o PC in veramente **pochi click**.

## 1. Informazioni su iDoctors

### I numeri

Attualmente ci sono collegati in rete oltre **7.000 medici** che forniscono la loro disponibilità presso i loro studi medici o presso le strutture mediche private nelle quali operano.

Potrai contare su **più di 600 cliniche private, oltre 1500 centri polispecialistici e più di 2000 studi medici privati.**

**Oltre il 99% di pazienti soddisfatti.**

Le nostre **113 mila recensioni** sono al 100% affidabili, solo i pazienti che hanno prenotato attraverso il sito e svolto la prestazione possono **rilasciare un feedback** sul medico.



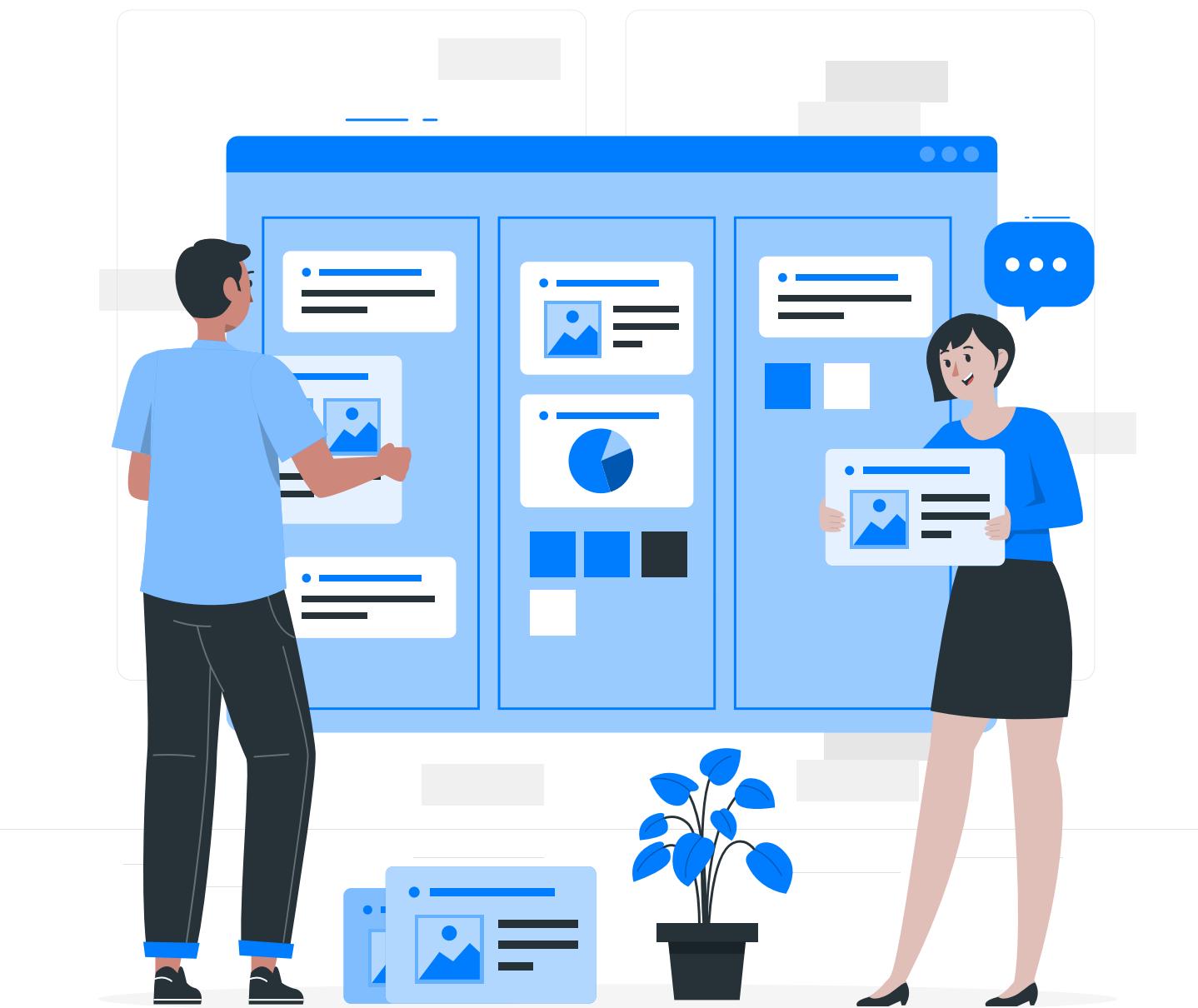
## 2. Analisi as is

**L'analisi as is** è un processo utilizzato per valutare un sistema nella sua attuale condizione.

**Lo scopo** è quello di rilevare i punti di forza e di debolezza oltre a possibili inefficienze.

Questo tipo di analisi è utilizzata come fase preliminare in progetti di miglioramento, così da avere una solida base per pianificare ed implementare i miglioramenti.

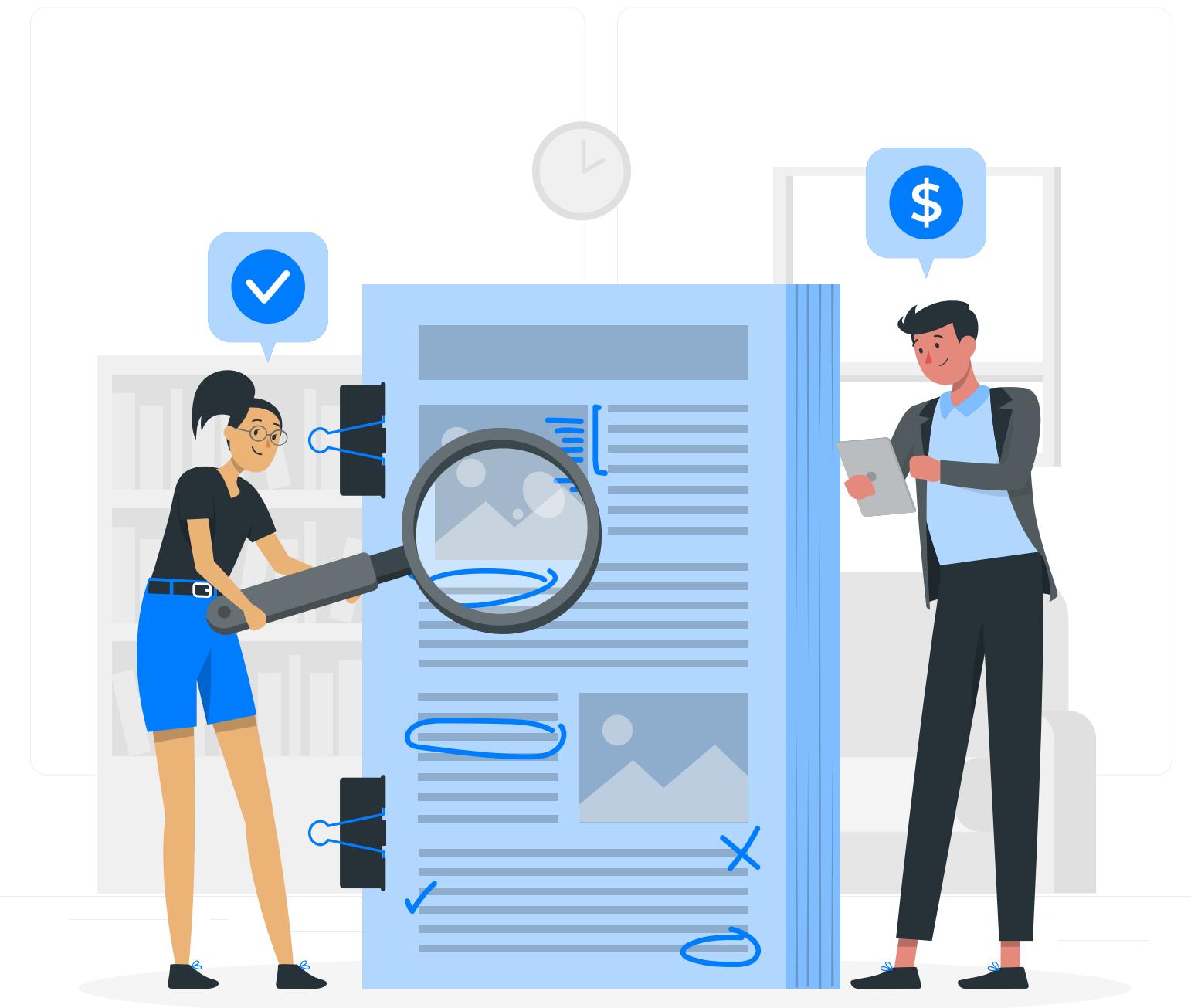
Nelle pagine successive verrà effettuata l'**analisi as is** di iDoctors.

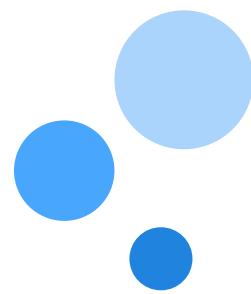


### 3. Analisi euristica

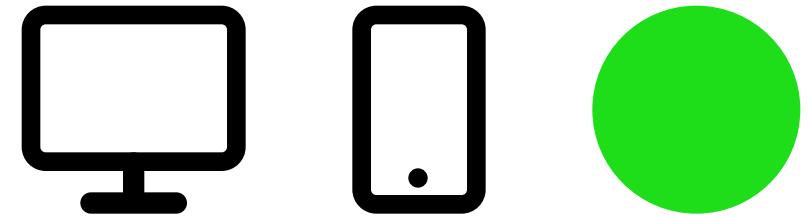
Una parte fondamentale dell'analisi as is è **l'analisi euristica** che è composta dai seguenti 10 punti:

1. Visibility of system status
2. Match between system and the real world
3. User control and freedom
4. Consistency and standards
5. Error prevention
6. Recognition rather than recall
7. Flexibility and efficiency of use
8. Aesthetic and minimalist design
9. Help users recognize, diagnose and recover from errors
10. Help and documentation



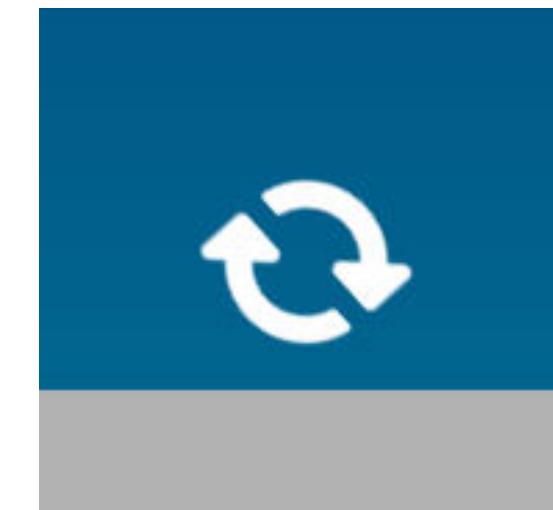


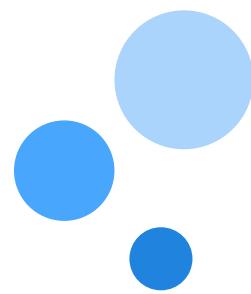
## 1. Visibility of system status / PRO



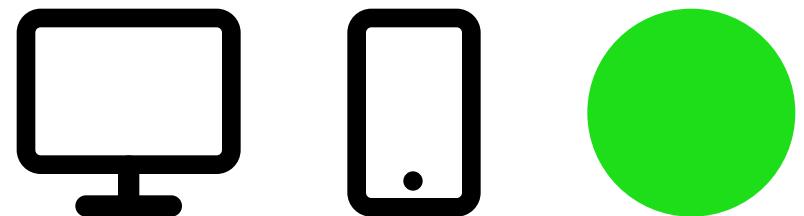
- Sono presenti i **breadcrumbs**.
- È presente **un'icona di caricamento**.
- È presente una **data** che indica l'ultimo aggiornamento del sito.
- Ogni pagina presenta un **titolo** così che l'utente sappia sempre dove si trova.
- Quando l'utente invia un messaggio all'assistenza **viene informato del corretto invio**.

Ultimo aggiornamento: 31/08/2023

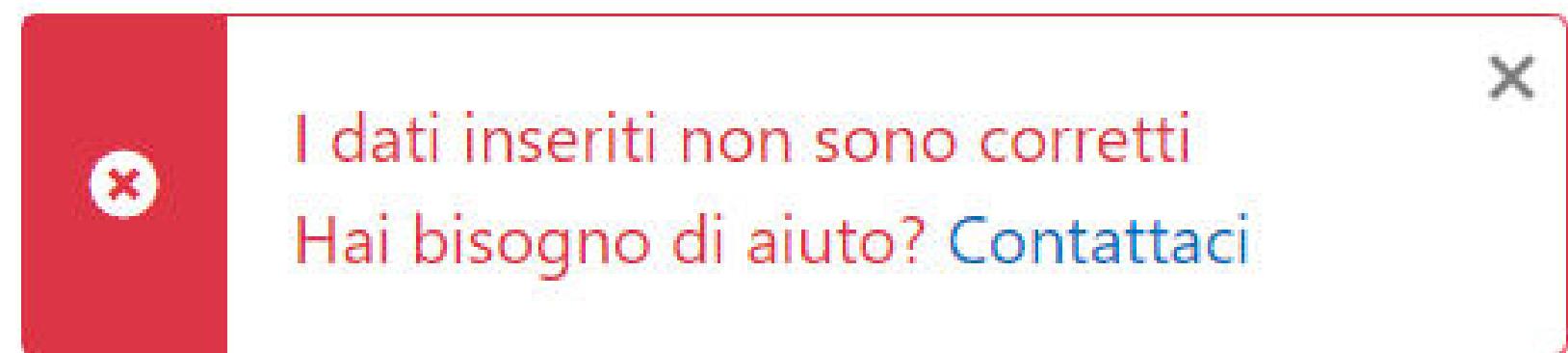


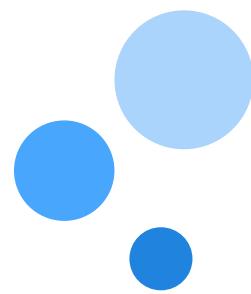


## 1. Visibility of system status / PRO

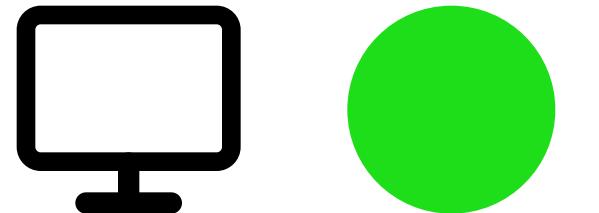


- Quando l'utente effettua una ricerca o utilizza dei filtri se non viene trovato nessun risultato viene visualizzato un **messaggio** con scritto che la ricerca non ha dato nessun frutto.
- Quando un form viene compilato in modo errato **viene segnalato all'utente**.
- Un elemento cliccabile quando viene premuto **cambia colore** oppure **viene sottolineato**.

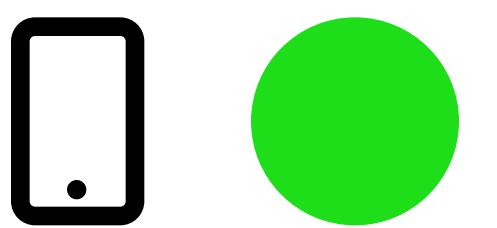




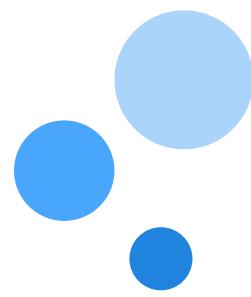
## 1. Visibility of system status / PRO



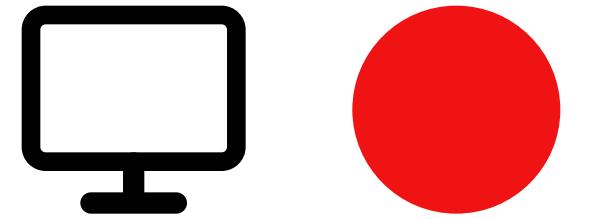
- Nella header sono presenti le **sezioni più importanti**.
- Gli elementi cliccabili hanno l'effetto **hover**.



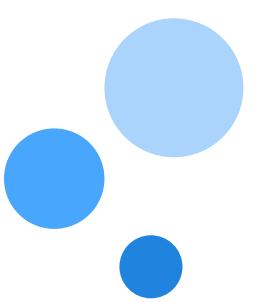
- Nell'hamburger menù sono presenti le **sezioni più importanti**.



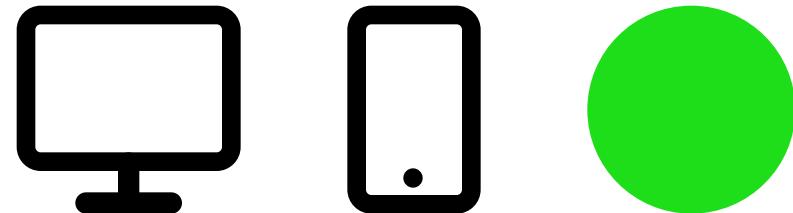
## 1. Visibility of system status / CONTROL



- Il **logo** è molto piccolo.



## 2. Match between system and the real world / PRO

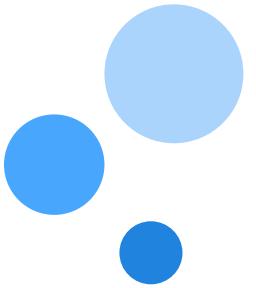


- Il **linguaggio** utilizzato è semplice e adatto a tutti visto che il servizio è rivolto a qualsiasi fascia d'età.
- Sono presenti **icone** immediatamente comprensibili che rendono l'interfaccia più intuitiva.
- Ogni **text field** presenta **un'etichetta**, in questo modo è chiaro all'utente le informazioni che deve inserire.
- I link ipertestuali sono di un **colore diverso** rispetto al testo non cliccabile.

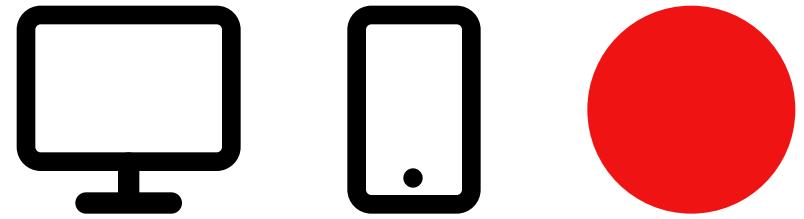
Data di nascita:

Giorno Mese Anno

Andrologia  
Cardiologia  
Dermatologia  
Gastroenterologia  
Ginecologia

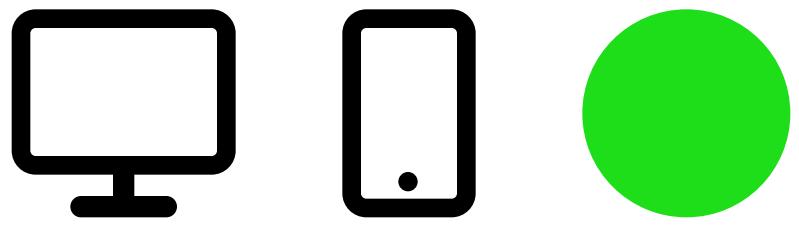


## 2. Match between system and the real world / CONTRO



- Non è possibile tradurre il sito in **altre lingue**.

### 3. User control and freedom / PRO



- Il sito è **responsive**.
- I **breadcrumbs** consentono di ritornare alle pagine visitate precedentemente.
- Gli utenti possono **completare un'attività in modi diversi**, non sono quindi vincolati ad un unico flusso.  
Ad esempio prenotare una visita dermatologica è possibile farlo con i campi di ricerca della Home page, con l'elenco delle specializzazioni oppure tramite le voci dell'header.
- Cliccando sul **logo** è possibile tornare alla **Home page**.
- Sono presenti i **filtri**.

**Filtra per:**

**Prestazione** [Cambia](#)

Visita Dermatologica

**Distanza da te**

2 km  10 km

5 km  20 km

**Patologia**

Acne

Dermatite seborroica

Melanoma

Verruche

[Vedi tutte...](#)

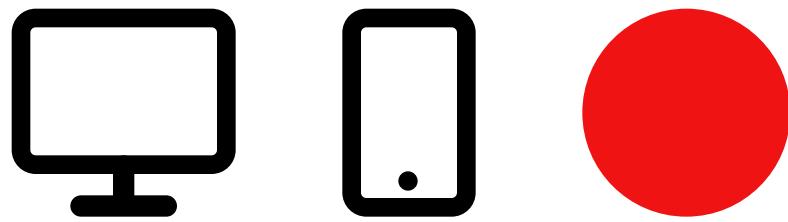
**Urgente?**

Appuntamento entro domani

Appuntamento entro tre giorni

**Solo a domicilio**

### 3. User control and freedom / CONTRO



- Il bottone **Torna indietro** non è presente di default in una nessuna pagina, viene mostrato solamente quando l'utente utilizza dei filtri e non viene trovato nessun risultato. Per tornare alla pagina precedente l'utente si deve affidare ai breadcrumbs o alle opzioni di navigazione del browser.
- Non è possibile rimuovere tutti i **filtri** insieme ma solamente uno alla volta.

**Prestazione** Cambia

Visita Dermatologica

**Distanza da te** Deseleziona

2 km  10 km  
 5 km  20 km

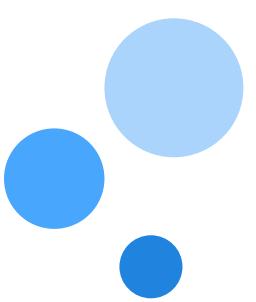
**Patologia** Deseleziona

Acne  
 Dermatite seborroica  
 Melanoma  
 Verruche

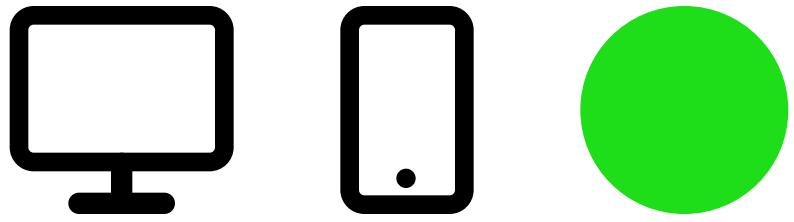
[Vedi tutte...](#)

**Urgente?** Deseleziona

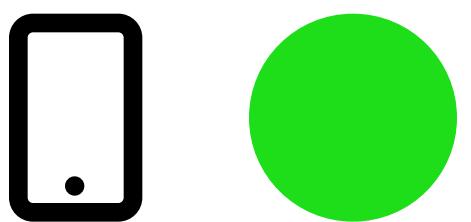
Appuntamento entro domani  
 Appuntamento entro tre giorni



## 4. Consistency and standards / PRO



- **Colori, tipografia, icone e layout** sono coerenti in tutte le pagine questo aiuta gli utenti nella navigazione.
- Il **logo** è presente in ogni pagina e cliccandolo è possibile tornare alla Home page.
- In ogni pagina sono presenti l'**header** e il **footer**.



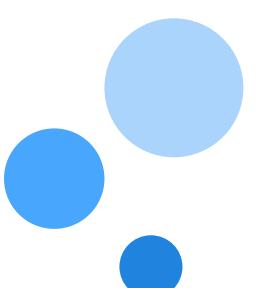
- È presente un **hamburger menù** in alto a destra.

Chi siamo Dicono di noi Condizioni d'uso Privacy Cookie Policy Contatti Patologie Articoli Medici Centri medici Blog

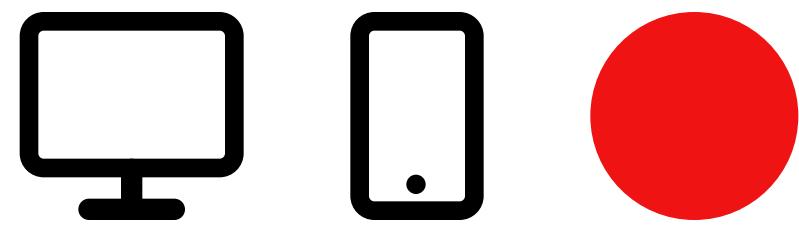
Sei un Medico o un Centro medico? Iscriviti ora!

idoctor s.r.l. - Sede legale: Viale Parioli, 160 - Roma - P.IVA: 09679351008  
Ultimo aggiornamento: 04/09/2023

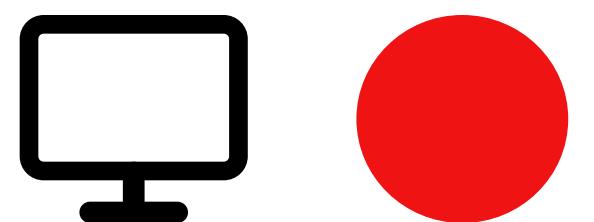
iDoctors ≡ Menu



## 4. Consistency and standards / CONTRO



- I **text field** adibiti alla ricerca della specializzazione e della città contengono le label mentre in tutto il resto del sito sono posizionate sopra i campi di ricerca.



- Nella **Home page** e nella pagina **Sei un medico?** alcuni **bottoni** sono allineati alla destra del testo.
- Nella **Home page** e nella pagina **Verifica e prenota** alcuni **bottoni** hanno l'**icona** a destra del testo.

Cerca specialista, prestazione, patologia o medico

Vicino a te

### Sei un Medico o un Centro medico?

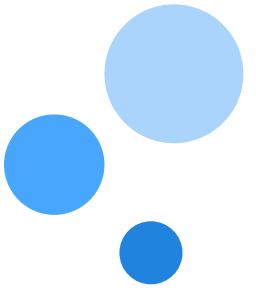
Iscriviti e raggiungi nuovi pazienti

Più di 2 milioni di pazienti cercano ogni mese il loro Medico su iDoctors,  
il **primo sito in Italia per visitatori e numero di prenotazioni**.

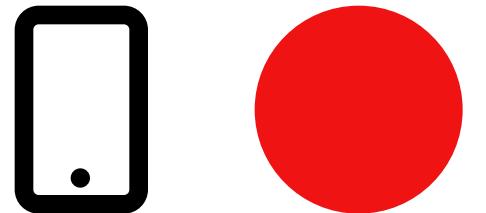
Con iDoctors:

- Ricevi prenotazioni da **nuovi pazienti**
- Migliori la tua **visibilità** e la tua reputazione online
- Organizi al meglio il tuo lavoro con una suite completa di **strumenti** dedicati
- Puoi usare la nostra **App multipiattaforma** dedicata
- Hai il nostro **staff** sempre **disponibile** ad aiutarti

Iscriviti ad iDoctors →

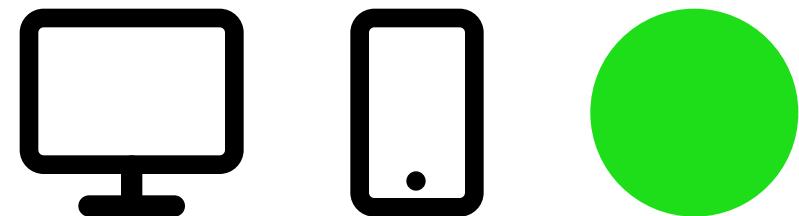


## 4. Consistency and standards / CONTRO

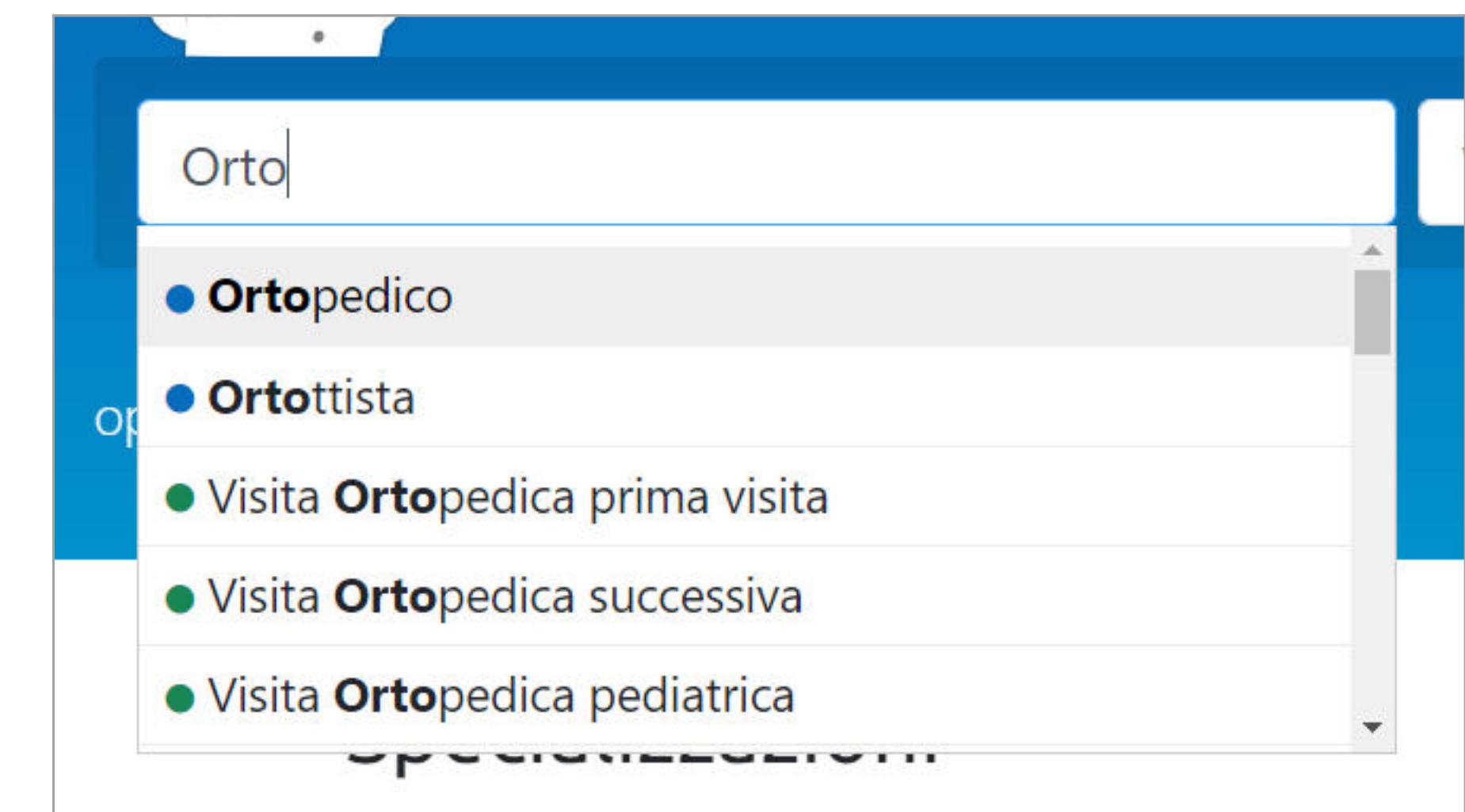


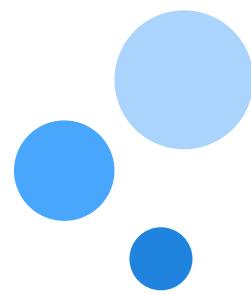
- Al contrario della versione desktop non è presente il bottone **VideoConsulto** sotto ai campi di ricerca nella Home page.
- Rispetto alla versione desktop manca la sezione **Perché prenotare su iDoctors** nelle pagine delle specializzazioni.
- Alcune pagine mobile sono sprovviste di **immagini** che invece troviamo nella versione desktop.

## 5. Error prevention / PRO

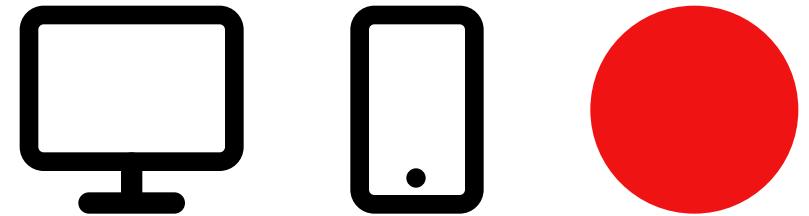


- Nei **text field** quando scriviamo una specializzazione o una città vengono forniti dei **suggerimenti**.
- Le **label** dei **text field** sono chiare, in questo modo è facile per l'utente capire quali informazioni deve inserire.

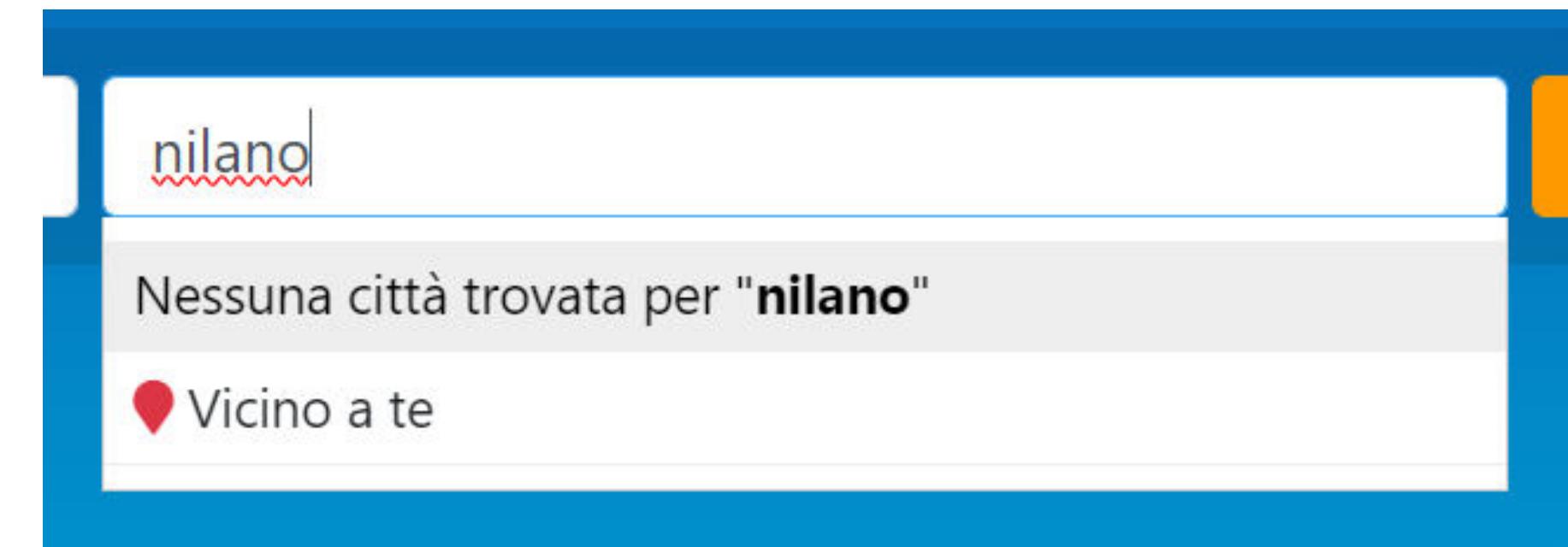




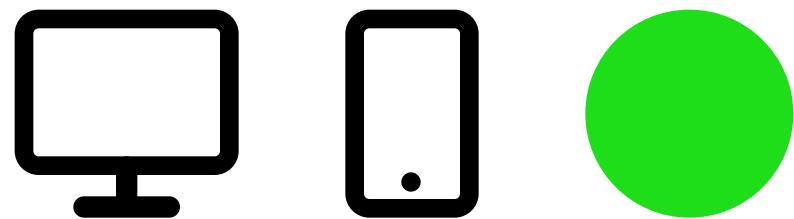
## 5. Error prevention / CONTRO



- Nei **text field** quando scriviamo una specializzazione o una città non è presente un **correttore** quindi se scrivessi NILANO non uscirebbe come suggerimento MILANO.



## 6. Recognition rather than recall / PRO



- Sono presenti **icone** immediatamente comprensibili che rendono l'interfaccia più intuitiva.
- Ogni pagina presenta un **titolo** così che l'utente sappia sempre dove si trova.
- Viene presentato un **riepilogo** della prenotazione.
- Sono presenti svariate **sezioni** che spiegano il funzionamento del sito e tutti i servizi di iDoctors.
- È facile capire se ci troviamo nella **Home page** o in una pagina diversa.

|                     |                                       |
|---------------------|---------------------------------------|
| <b>Medico:</b>      | Dr. Pasquale Plateroti                |
| <b>Prestazione:</b> | Visita Oculistica prima visita        |
| <b>Data:</b>        | Martedì 12 Settembre 2023             |
| <b>Ora:</b>         | 15:00                                 |
| <b>Città:</b>       | Roma (RM) in zona: Ostiense-San Paolo |
| <b>Importo:</b>     | 150,00 €                              |

Come funziona iDoctors?

Scegli il Medico

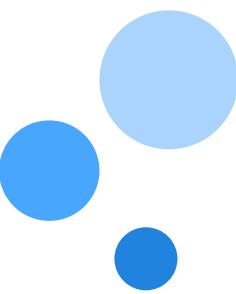
Fai la **scelta migliore** secondo le tue esigenze: valuta **curriculum**, **prezzo** delle prestazioni, **patologie** trattate e **recensioni** degli altri pazienti.

Prenota la visita

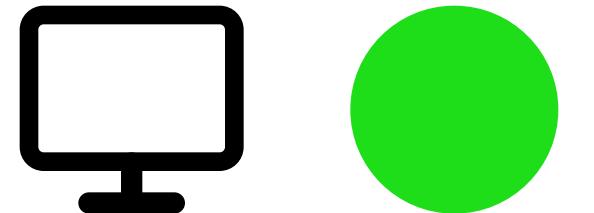
Ti bastano **pochi secondi**: è facile e veloce, non serve telefonare e non è richiesta la carta di credito: **pagherai direttamente al medico**.

Vai all'appuntamento

Vai dal Medico scelto, nel giorno e nell'ora selezionati. Dopo la visita potrai **lasciare** una tua **recensione** che sarà utile per gli altri pazienti.



## 6. Recognition rather than recall / PRO

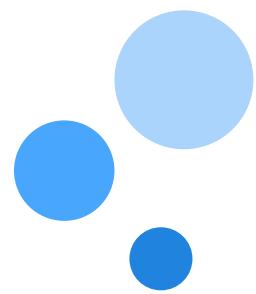


- Nelle pagine sono presenti delle **immagini**, ad esempio se abbiamo cliccato su oculista mentre scegliamo la città verrà visualizzato affianco l'illustrazione di un occhio.

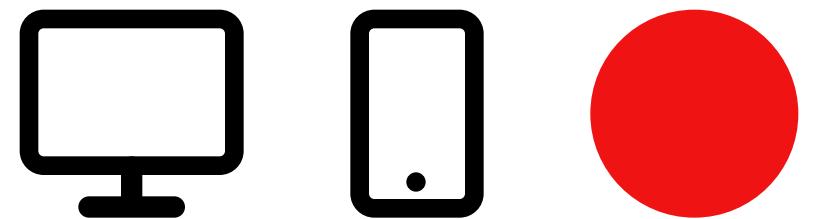


**Oculistica**

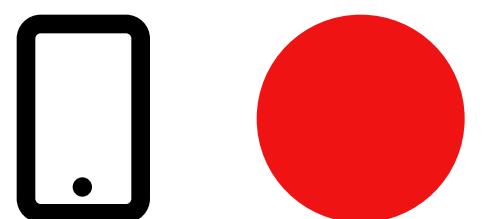
L'**Oculistica** (anche denominata Oftalmologia) è una branca della medicina che si occupa della prevenzione, della diagnosi e del trattamento di malattie degli occhi e della correzione dei vizi refrattivi. [correzione](#)



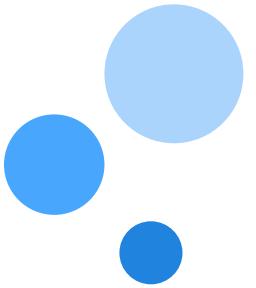
## 6. Recognition rather than recall / CONTRO



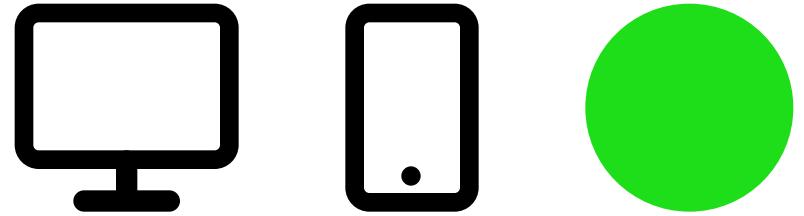
- Non è presente una **cronologia** di ricerca delle specializzazioni.
- Non è presente uno **stepper**.



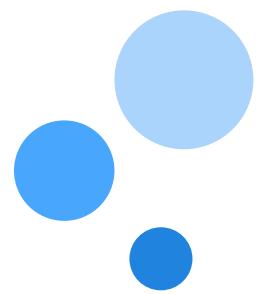
- Alcune pagine mobile sono sprovviste di **immagini** che invece troviamo nella versione desktop.



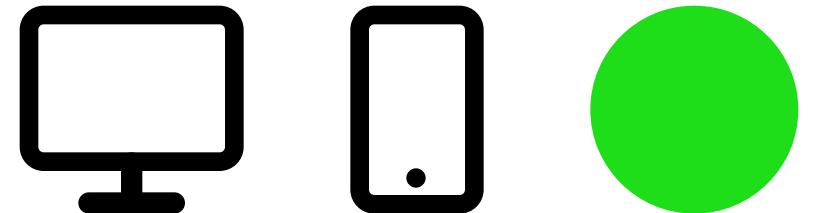
## 7. Flexibility and efficiency of use / PRO



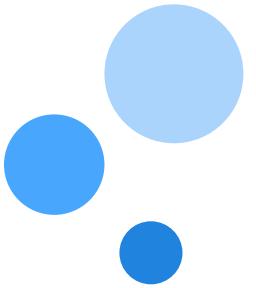
- Ci sono **più strade** per prenotare una visita medica.
- È possibile utilizzare il tasto della tastiera **TAB** per navigare velocemente ma anche per permettere a persone con disabilità che non possono utilizzare il mouse di riuscire ad utilizzare il sito.
- Prenotare una visita medica risulta un'attività **facile e veloce** anche per chi utilizza il sito per la prima volta.
- Sono presenti **scorciatoie** che velocizzano il processo agli utenti più esperti.



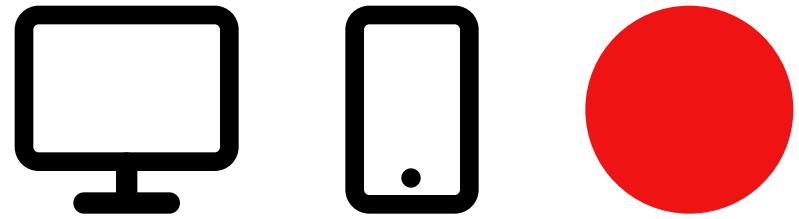
## 7. Flexibility and efficiency of use / PRO



- **L'interfaccia è pulita e priva di elementi superflui,** questo consente agli utenti di concentrarsi sui propri obiettivi senza distrazioni.
- **L'header e il footer** contengono tutte le **funzioni** di cui l'utente ha bisogno e vengono mostrati in ogni pagina.
- Cliccando sul **logo** è possibile tornare alla Home page.

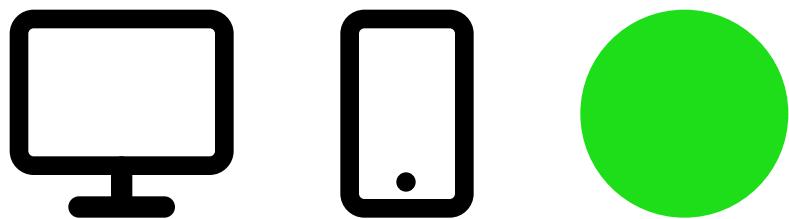


## 7. Flexibility and efficiency of use / CONTRO



- **Il sito non è personalizzabile**, gli utenti non possono adattare l'interfaccia alle loro preferenze ed esigenze.
- Non è presente un **tutorial**.
- Non esiste un **elenco dei preferiti**.

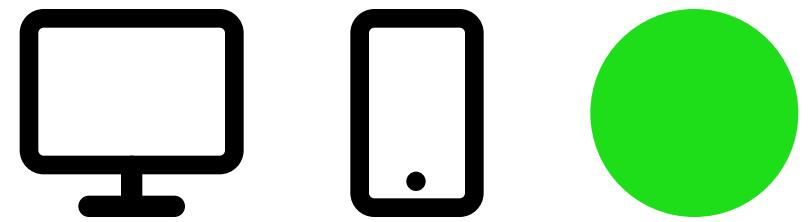
## 8. Aesthetic and minimalist design / PRO



- **L'interfaccia è visivamente gradevole, i colori, la tipografia, le spaziature e gli elementi visivi sono stati disposti in modo coerente ed equilibrato.**
- **L'interfaccia è pulita e priva di elementi superflui.**
- **C'è un'ottima gerarchia visiva, l'utente non si trova mai spaesato.**
- **Titoli ed immagini conferiscono un'ottima struttura organizzativa e catturano l'attenzione dell'utente.**

The screenshot shows the homepage of the iDoctors website. At the top, there's a blue header with the iDoctors logo, a search bar containing "Cerca specialista, prestazione, patologia o medico" and "Nessuna città trovata per "Nilano"" with a "Cerca" button, and a link "oppure prenota un VideoConsulta". Below the header, there are two main columns: "Specializzazioni" (with links to Oculistica, Cardiologia, Dermatologia, Gastroenterologia, and Ginecologia) and "Città" (with links to Roma, Milano, Torino, Napoli, Bologna, Firenze, and a "Tutte le città" link). In the center, there's a section titled "Come funziona iDoctors?" with three sub-sections: "Scegli il Medico" (with a link to "Fai la scelta migliore secondo le tue esigenze: valuta curriculum, prezzo delle prestazioni, patologie trattate e recensioni degli altri pazienti."), "Prenota la visita" (with a link to "Ti bastano pochi secondi: è facile e veloce, non serve telefonare e non è richiesta la carta di credito: pagherai direttamente al medico."), and "Vai all'appuntamento" (with a link to "Vai dal Medico scelto, nel giorno e nell'ora selezionati. Dopo la visita potrai lasciare una tua recensione che sarà utile per gli altri pazienti."). Further down, there's a section titled "Dicono di noi" with a family icon, a Trustpilot rating of 4.6 stars (3.708 recensioni), and a Facebook rating of 4.8 su 5. On the right, there's a "VideoConsulti" section with a doctor and patient icon, a "Sei un Medico o un Centro medico?" section with a doctor and nurse icon, and a footer with links to various Italian news websites and a "Iscriviti ad iDoctors" button.

## 8. Aesthetic and minimalist design / PRO



- La **Home page** è suddivisa ottimamente in **sezioni**, troviamo quelle adibite alla ricerca e quelle che hanno uno scopo puramente informativo, questo rende facile la navigazione.
- Per evitare che gli **elenchi delle specializzazioni e delle città** siano eccessivamente lunghi vengono riportate solo le voci più popolari, seguite da un collegamento che porta ad una pagina dove vengono mostrate tutte.
- È stato sfruttato bene il **white space**.
- C'è una **coerenza visiva** fra i vari elementi.

### Specializzazioni

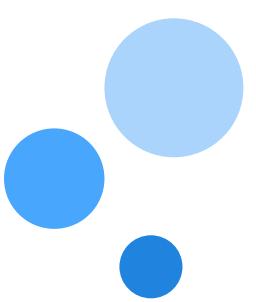
|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| Andrologia        | Oculistica           |
| Cardiologia       | Ortopedia            |
| Dermatologia      | Otorinolaringoiatria |
| Gastroenterologia | Proctologia          |
| Ginecologia       | Urologia             |

[Tutte le specializzazioni...](#)

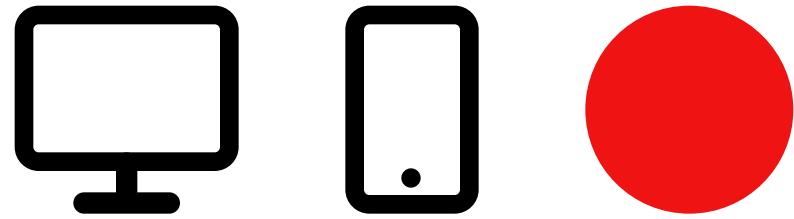
### Città

|         |
|---------|
| Roma    |
| Milano  |
| Torino  |
| Napoli  |
| Bologna |
| Firenze |

[Tutte le città...](#)



## 8. Aesthetic and minimalist design / CONTRO



- Il **footer** è di un colore troppo simile a quello di sfondo e non viene messo così in risalto.
- Le **immagini** delle sezioni **Dicono di noi**, **Videoconsulti** e **Sei un medico?** non sono abbastanza uniformi nelle dimensioni, questo causa una mancanza di armonia visiva.

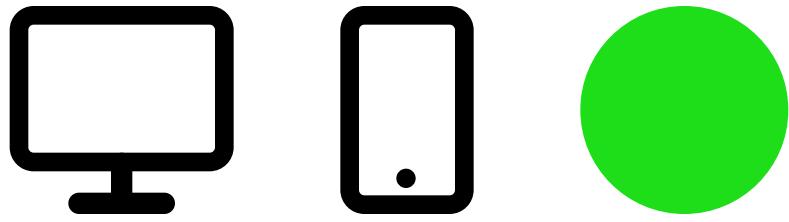
Hanno parlato di noi: [PANORAMA.it](#) [IL MONDO](#) [la Repubblica](#) [LA STAMPA.it](#) [CORRIERE DELLA SERA](#)

[Chi siamo](#) [Dicono di noi](#) [Condizioni d'uso](#) [Privacy](#) [Cookie Policy](#) [Contatti](#) [Patologie](#) [Articoli Medici](#) [Centri medici](#) [Blog](#)

 Sei un Medico o un Centro medico?  
[Iscriviti ora!](#)

edector s.r.l. - Sede legale: Viale Pariali, 160 - Roma - P.IVA: 09679351008  
Ultimo aggiornamento: 04/09/2023

## 9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors / PRO



- Se dimentichiamo di compilare un **text field** ci viene segnalato in giallo esattamente il campo di testo che abbiamo dimenticato.
- Nel **form di registrazione** se sbagliamo a compilare un campo di testo, ci viene segnalato esattamente il **text field** che abbiamo compilato erroneamente.  
Viene anche segnalato nel dettaglio l'errore.  
Ad esempio se abbiamo dimenticato il simbolo '@' ci viene esplicitamente detto che la chiocciola è mancante.

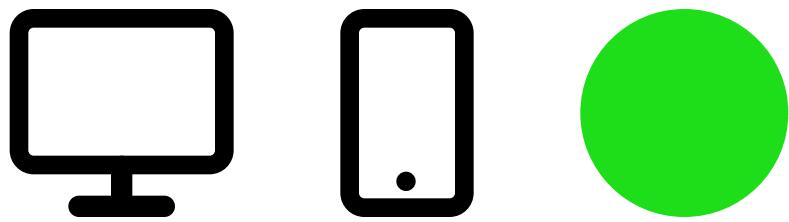
Email:

Nome: ! Compila questo campo.

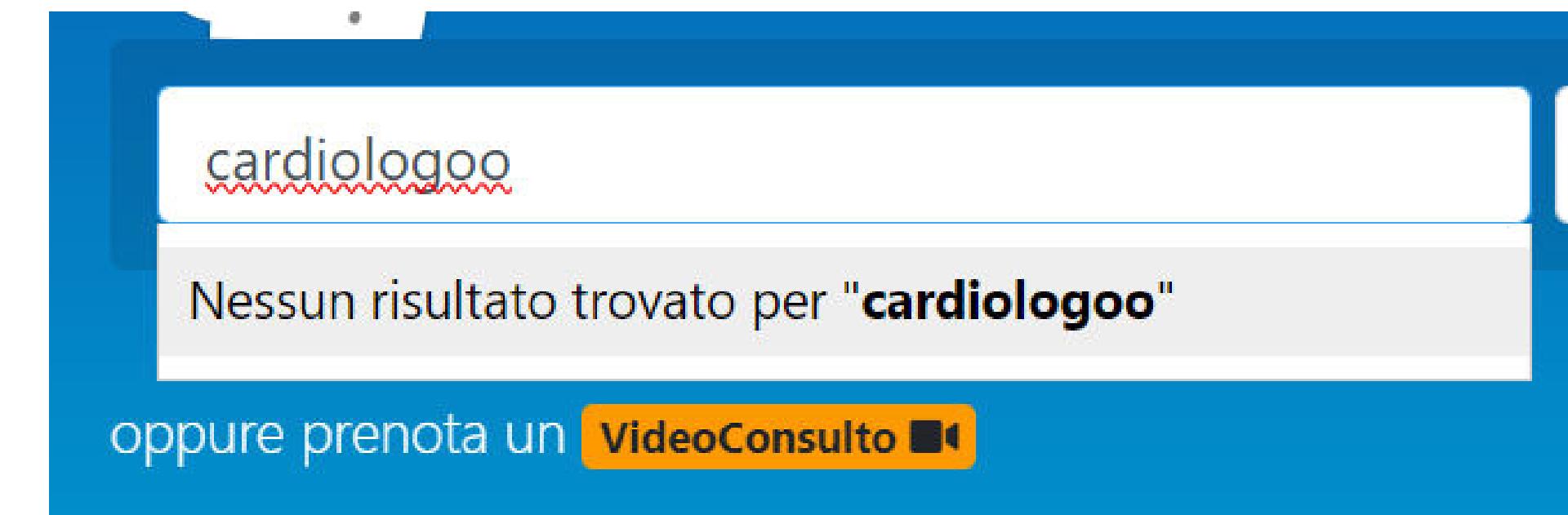
Email:

! Aggiungi un simbolo "@" nell'indirizzo email. In "lucagiacomellogmail.com" manca un simbolo "@".

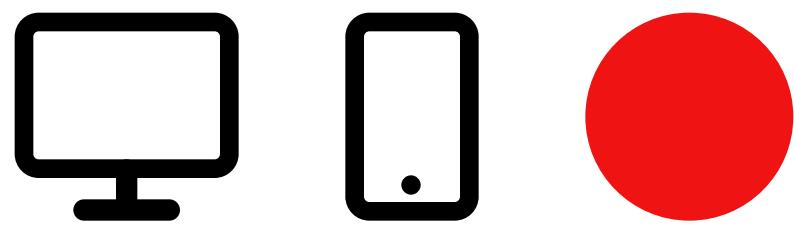
## 9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors / PRO



- Se quello che abbiamo scritto nei campi di ricerca della specializzazione o della città non ci fornisce risultati viene visualizzato il messaggio "**Nessun risultato trovato per...**".
- Quando l'utente utilizza dei filtri se non viene trovato nessun risultato viene visualizzato un **messaggio** con scritto che la ricerca non ha dato nessun frutto, viene anche proposto un **bottone per tornare indietro**.

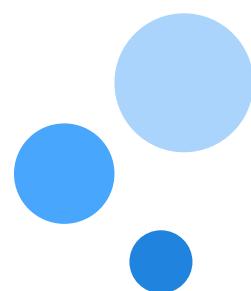


## 9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors / CONTRO

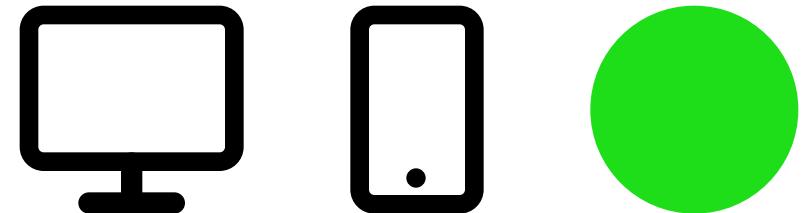


- Non è presente una **livechat** o un **numero di telefono**, in caso di problemi l'unico modo è **inviare un messaggio all'assistenza** e attendere risposta, non c'è quindi modo di risolvere immediatamente un problema.
- Nel **form di login** se sbagliamo ad inserire l'email o la password il sistema ci avverte che abbiamo sbagliato qualcosa ma non specifica quale campo è sbagliato.
- Il bottone **Torna indietro** non è presente di default in una nessuna pagina, viene mostrato solamente quando l'utente utilizza dei filtri e non viene trovato nessun risultato. Per tornare alla pagina precedente l'utente si deve affidare ai breadcrumbs o alle opzioni di navigazione del browser.

The screenshot shows a login interface. At the top, a red error box contains the text "I dati inseriti non sono corretti" and "Hai bisogno di aiuto? Contattaci". Below the error box is an "Email" input field containing "luca.giacomello@gmail.com". To the right of the email field is a "Password" input field with dots indicating the password and a blue "Password dimenticata?" link. At the bottom is a large orange "ACCEDI" button.



## 10. Help and documentation / PRO



- Ci sono svariati **collegamenti e sezioni** con cui l'utente può informarsi sul tema della salute, conoscere i servizi offerti da iDoctors, essere a conoscenza di come vengono trattati i propri dati personali e molto altro.
- Vengono utilizzati elementi visivi come **immagini** e **video** per aiutare la comprensione dell'utente.
- È presente la sezione **Contatti** dove si può contattare l'assistenza tramite messaggio.

### Contatti

**Come possiamo aiutarti?** qualunque dubbio o problema, o se hai necessità di assistenza, compila il modulo, ti risponderemo al più presto

**Nome e Cognome**

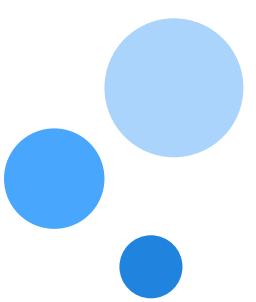
**Email**

**Città di residenza**

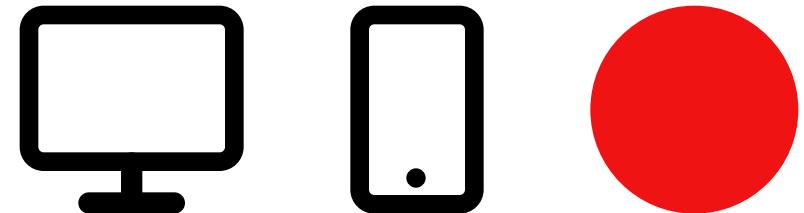
**La Tua Richiesta**

**Prenotare con iDoctors**

- Il servizio di prenotazione è **gratuito**, non vi è pagamento anticipato e **non serve la carta di credito!**
- Il medico riceve subito la tua conferma riservando l'orario scelto
- Se devi prenotare per conto di qualcun altro, inserisci comunque i tuoi dati personali, potrai specificare dopo il nome del paziente.
- Alla conferma della prenotazione, ti saranno inviati i recapiti telefonici (fisso e cellulare) del medico e l'indirizzo completo dello studio.
- Potrai sempre disdire la prenotazione dalla tua area riservata o inviandoci una email.



## 10. Help and documentation / CONTRO



- Non è presente una **newsletter**.
- Non è presente una **livechat**.
- Non sono presenti le **FAQ**.
- Non è presente **l'assistenza via telefono**.
- Non è presente una **sitemap**.
- Non sono presenti i collegamenti per scaricare **l'app**.
- Non sono presenti i collegamenti ai **social** di iDoctors.

## 4. Usabilità

### LEARNABILITY

Il sito risulta essere molto intuitivo, di conseguenza gli utenti riescono a capire rapidamente come utilizzarlo.

### MEMORABILITY

L'utente riesce a navigare senza problemi anche dopo un lungo periodo di inattività grazie alla elevata intuitività e alla facilità di utilizzo del sito.

### EFFICIENCY

Prenotare una visita medica è facile e veloce. Sono presenti svariate sezioni informatiche ma che non rallentano il processo agli utenti che non sono interessati ad approfondire.

### ERRORS

Gli aiuti che il sito mette a disposizione dell'utente per risolvere eventuali problemi sono diversi ma non abbastanza.

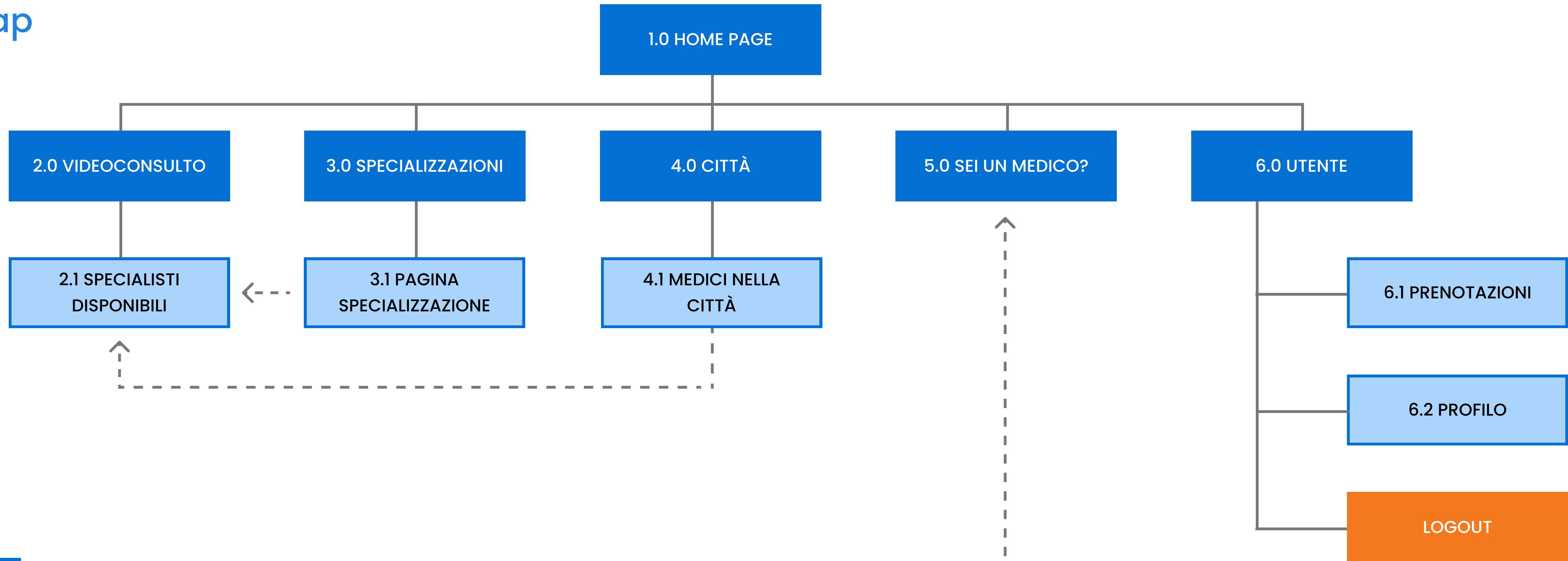
### SATISFACTION

Il sito risulta piacevole da utilizzare sia dal punto di vista funzionale che estetico.

### RESOCONTO

Nel complesso il sito risulta **usabile** e **adatto a tutti**.

## 5. Sitemap



### Legenda

PAGINA PRINCIPALE

LINK INTERNO

LINK ESTERNO

FUNZIONE

FOOTER

### Footer



## 6. Pagine

### 1.0 HOME PAGE

Nella Home page sono presenti due text field dove inserire la specializzazione e la città, l'header, il footer e varie sezioni sia informative che di spiegazione sui i servizi offerti dal sito.

### 2.0 VIDEOCONSULTO

In questa pagina vengono mostrate tutte le specializzazioni per le quali è possibile fare un videoconsulto e delle sezioni di spiegazione sul funzionamento di questo servizio.

### 3.0 SPECIALIZZAZIONI

In questa pagina vengono mostrate tutte le specializzazioni per le quali è possibile prenotare una visita medica su iDoctors.

### 4.0 CITTÀ

In questa pagina vengono mostrate tutte le città in cui è possibile prenotare una prestazione sanitaria con iDoctors.

### 5.0 SEI UN MEDICO?

In questa pagina troviamo svariate sezioni informative e di spiegazione sui servizi e strumenti offerti dal sito e il form di registrazione dedicato ai medici.

### 6.0 UTENTE

Qui l'utente trova i collegamenti alle pagine **Prenotazione** e **Profilo** oltre alla funzione per effettuare il logout.

## 6. Pagine

### 2.1 SPECIALISTI DISPONIBILI

In questa pagina vengono mostrati tutti gli specialisti disponibili ad effettuare un videoconsulto per la specializzazione scelta nella pagina precedente.

### 6.1 PRENOTAZIONI

In questa pagina l'utente può gestire le proprie prenotazioni.

### 3.1 PAGINA SPECIALIZZAZIONE

Questa pagina mostra tutte le informazioni necessarie riguardanti la specializzazione scelta nella pagina precedente.

### 6.2 PROFILO

In questa pagina sono presenti varie sezioni con cui l'utente può gestire i propri dati personali.

### 4.1 MEDICI NELLA CITTÀ

In questa pagina vengono mostrate tutte le specializzazioni per le quali è possibile prenotare una visita medica nella città scelta nella pagina precedente.

### LOGOUT

Questa funzione permette di disconnettersi dal sito.

## 6. Pagine

### 7.0 CHI SIAMO

Questa pagina ha lo scopo di presentare i fondatori di iDoctors, spiegare come è nata l'idea, riportare dati statistici e informazioni generali sul servizio.

### 8.0 DICONO DI NOI

In questa pagina troviamo le recensioni dei pazienti e le testate giornalistiche che hanno parlato di iDoctors.

### 10.0 PRIVACY

In questa pagina troviamo l'informativa sulla privacy.

### 11.0 COOKIE POLICY

In questa pagina viene spiegato cosa sono i cookie e come iDoctors li utilizza.

### 13.0 BLOG

In questa pagina troviamo vari articoli volti a sensibilizzare il paziente sul tema della salute.

### 14.0 STANDARD HONCODE

Questo collegamento porta ad una pagina esterna del sito dove viene spiegato lo Standard Honcode.

### 9.0 CONDIZIONI D'USO

In questa pagina troviamo le condizioni d'uso del sito.

### 12.0 CONTATTI

In questa pagina è presente un form che consente di comunicare con l'assistenza.

## 7. Competitor

I **competitor** di iDoctors sono quei siti che consentono di prenotare una visita medica comodamente da casa utilizzando un pc o uno smartphone e in modo gratuito.

I **competitor** più vicini ad iDoctors consentono anche di effettuare un **videoconsulto**.



**Doctolib** è nato in Francia nel 2013 e vanta attualmente 1 milione di utenti mensili.



**Topdoctors** è nato in Spagna nel 2012 e vanta attualmente 726.000 utenti mensili.



**Cup solidale** è nato in Italia nel 2017 e vanta attualmente 488.000 utenti mensili.



**Dove e come miCuro** è nato in Italia nel 2013 e vanta attualmente 1 milione di utenti mensili.

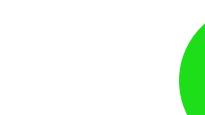
## 8. Features inventory

|                           |    |    |    |    |    |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| Responsive design         |    |    |    |    |    |
| Registrarsi come paziente |   |   |   |   |   |
| Registrarsi come dottore  |  |  |  |  |  |
| Standard HONcode          |  |  |  |  |  |
| Filtro "Ordina per"       |  |  |  |  |  |
| Breadcrumbs               |  |  |  |  |  |
| Videoconsulta             |  |  |  |  |  |

## 8. Features inventory

|                             |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| Assistenza via email        | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   |
| Assistenza telefonica       | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   |
| Newsletter                  | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   |
| FAQ                         | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   |
| Blog / articoli informativi | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   |
| Recensioni                  | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   |
| Informativa sulla privacy   | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   |

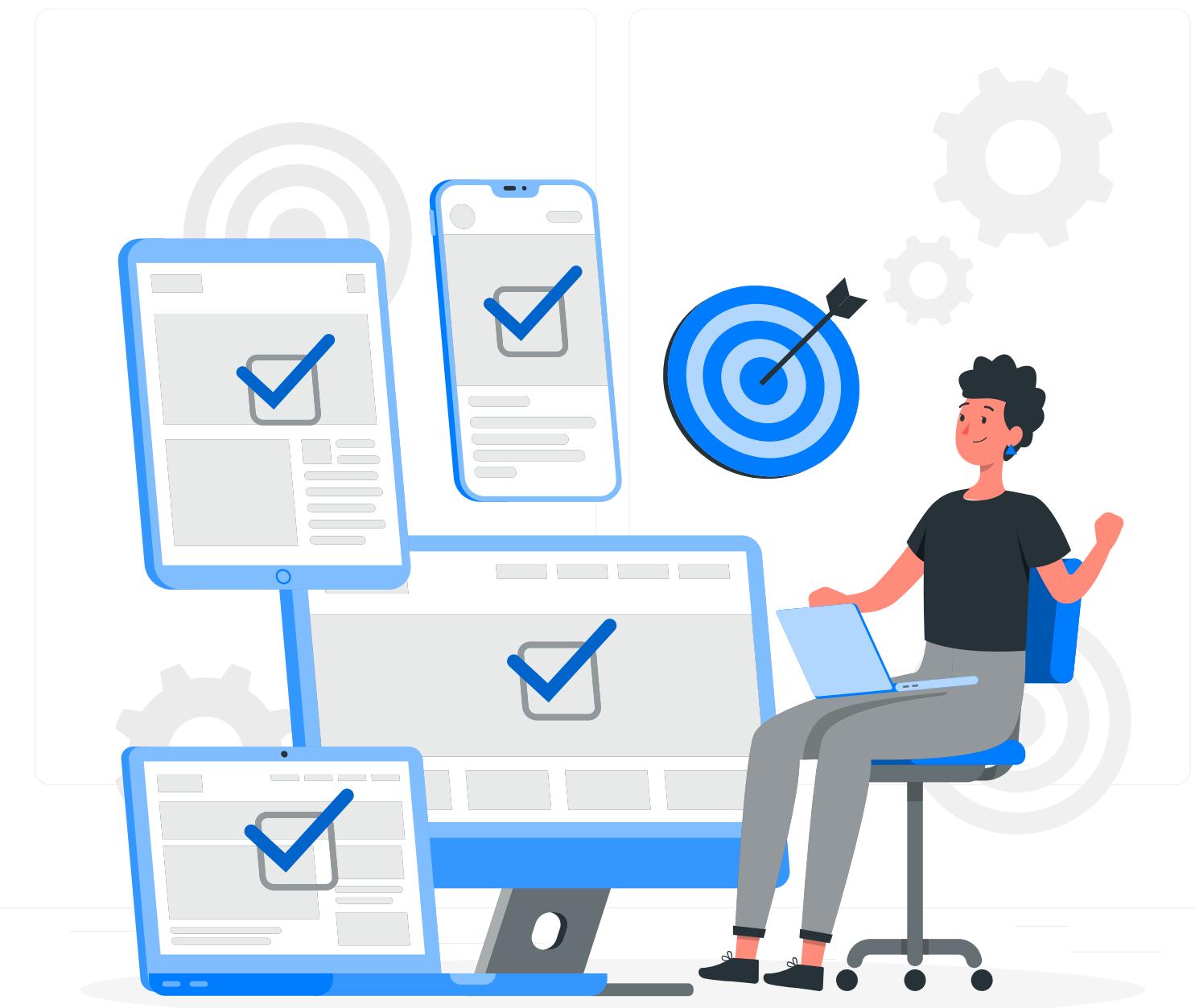
## 8. Features inventory

|                    |    |    |    |    |    |
|--------------------|---|---|---|---|---|
| Pagina Facebook    |    |    |    |    |    |
| Pagina Instagram   |   |   |   |   |   |
| Pagina Twitter     |  |  |  |  |  |
| Canale YouTube     |  |  |  |  |  |
| Cambiare la lingua |  |  |  |  |  |
| Livechat           |  |  |  |  |  |
| Chatbot            |  |  |  |  |  |

## 9. Target

Dopo aver analizzato le **recensioni, i follower** e i **commenti sui social** è stato constatato che il **target** di iDoctors è **molto ampio**.

Va dalle **nuove generazioni** che vogliono prenotare una visita medica velocemente col loro smartphone a **persone adulte** e **anziani** che grazie alla facilità di utilizzo del sito riescono senza problemi a prenotare una visita medica senza dover effettuare una chiamata e con la possibilità di scegliere fra molti medici.



## 10. Sondaggio

Il **sondaggio** è stato fatto per capire che tipo di rapporto hanno le nuove generazioni con le visite mediche.

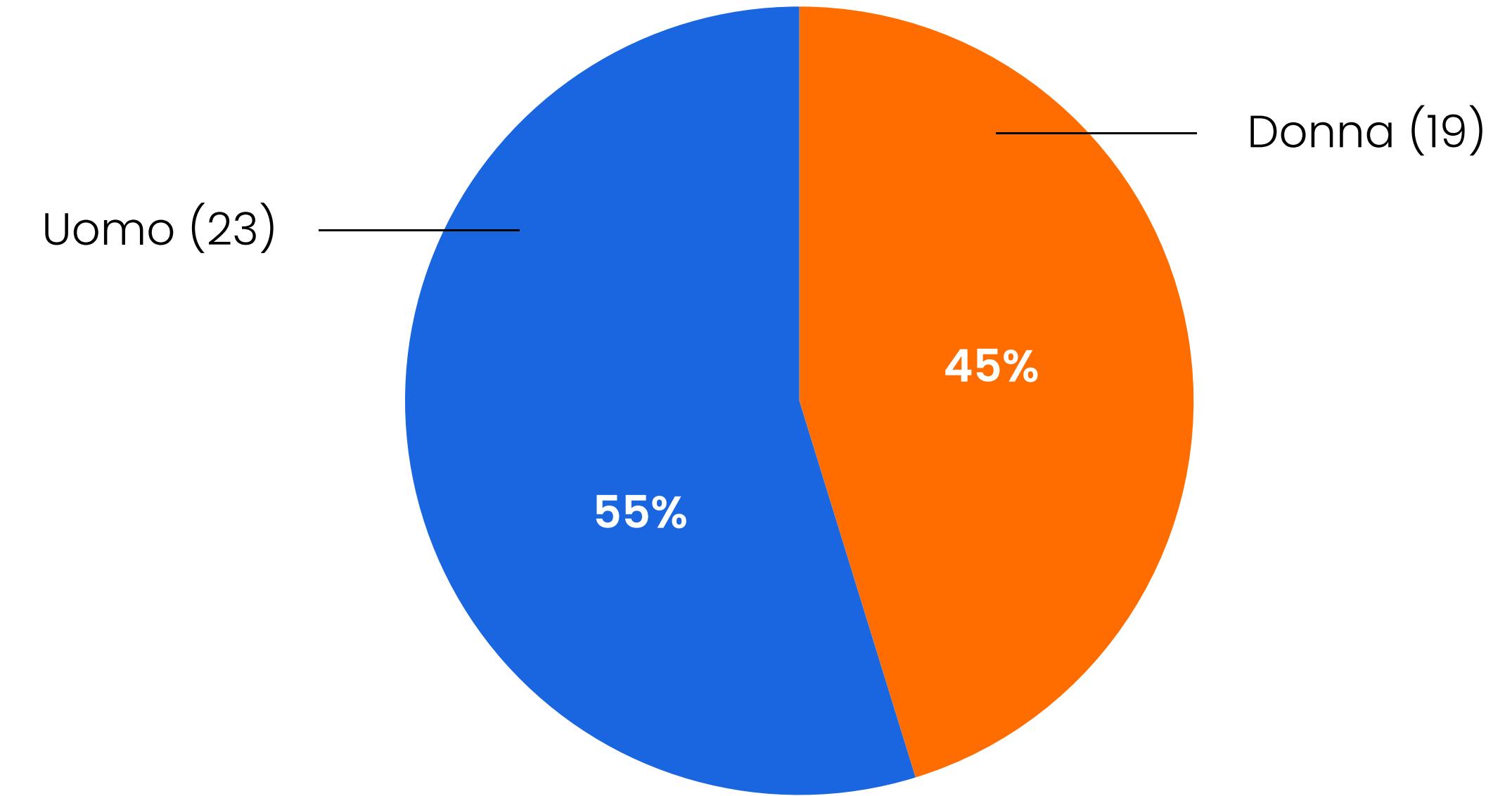
È stato quindi sottoposto un questionario di **9 domande** a **42 ragazzi** con età compresa fra i **18 e i 35 anni**.



## 10. Sondaggio

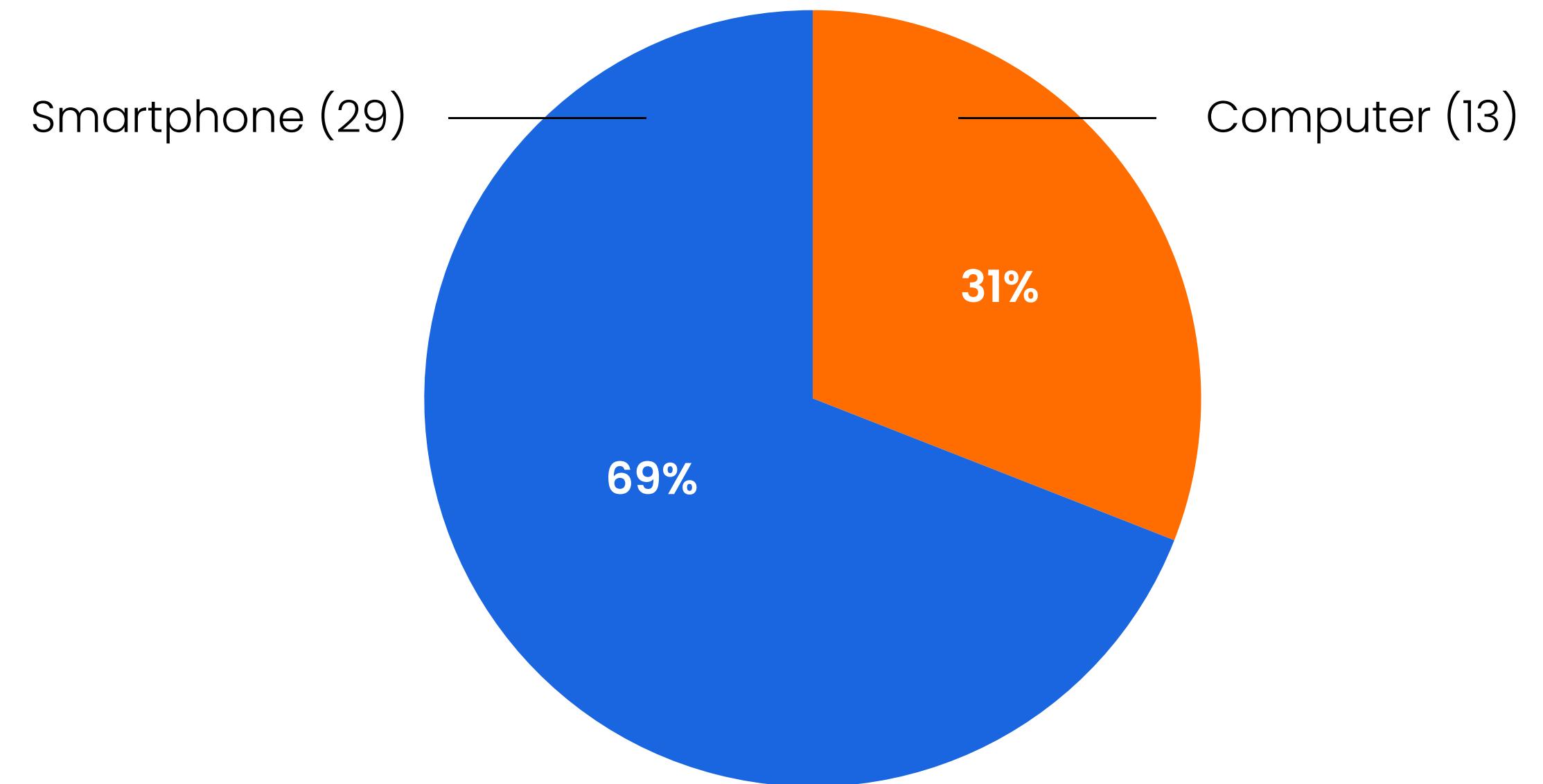
1. Indica il tuo genere

- a. Donna
- b. Uomo
- c. Altro
- d. Preferisco non dirlo



2. Quale dispositivo utilizzi maggiormente per navigare sul web?

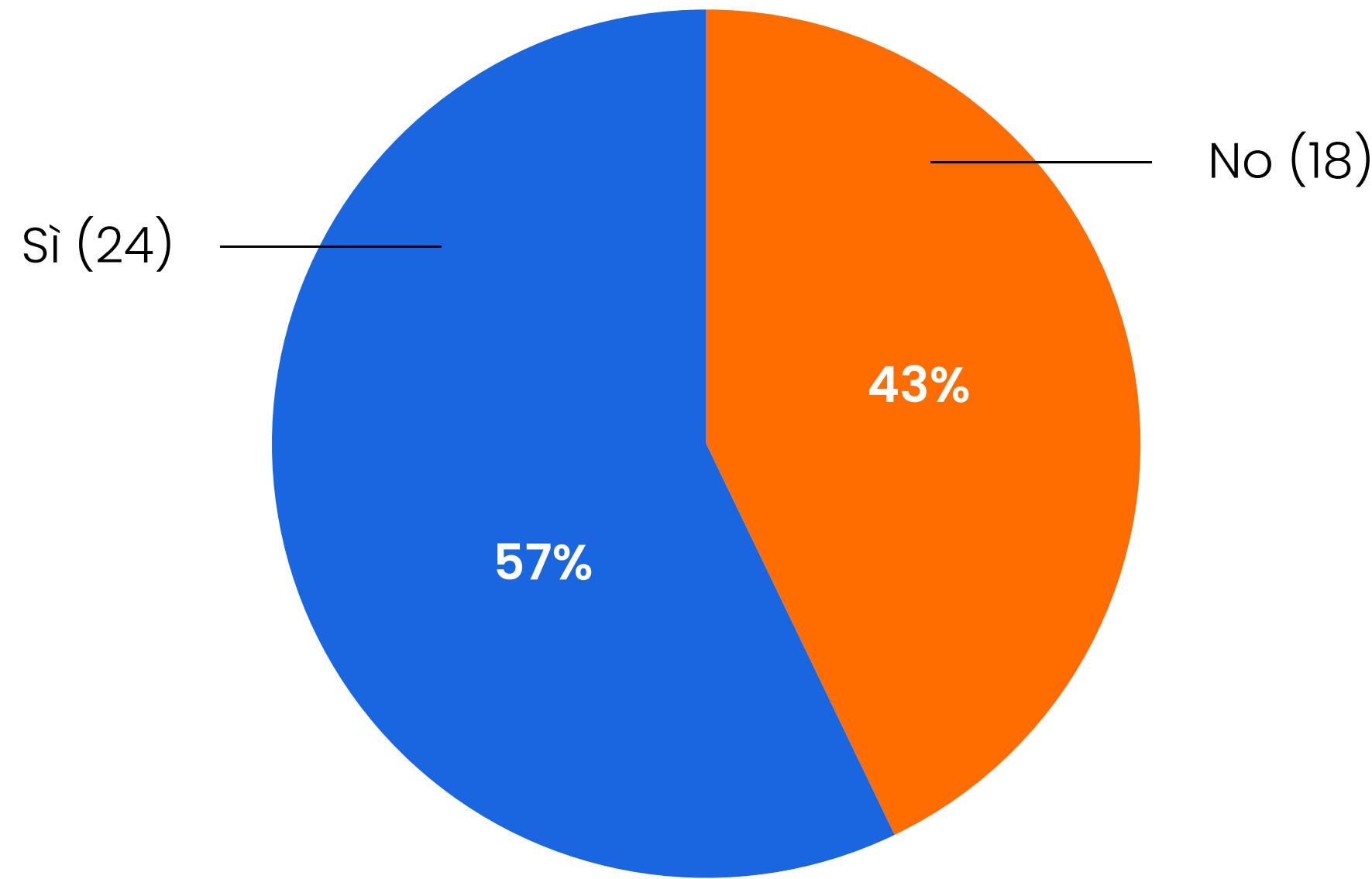
- a. Computer
- b. Smartphone
- c. Tablet



## 10. Sondaggio

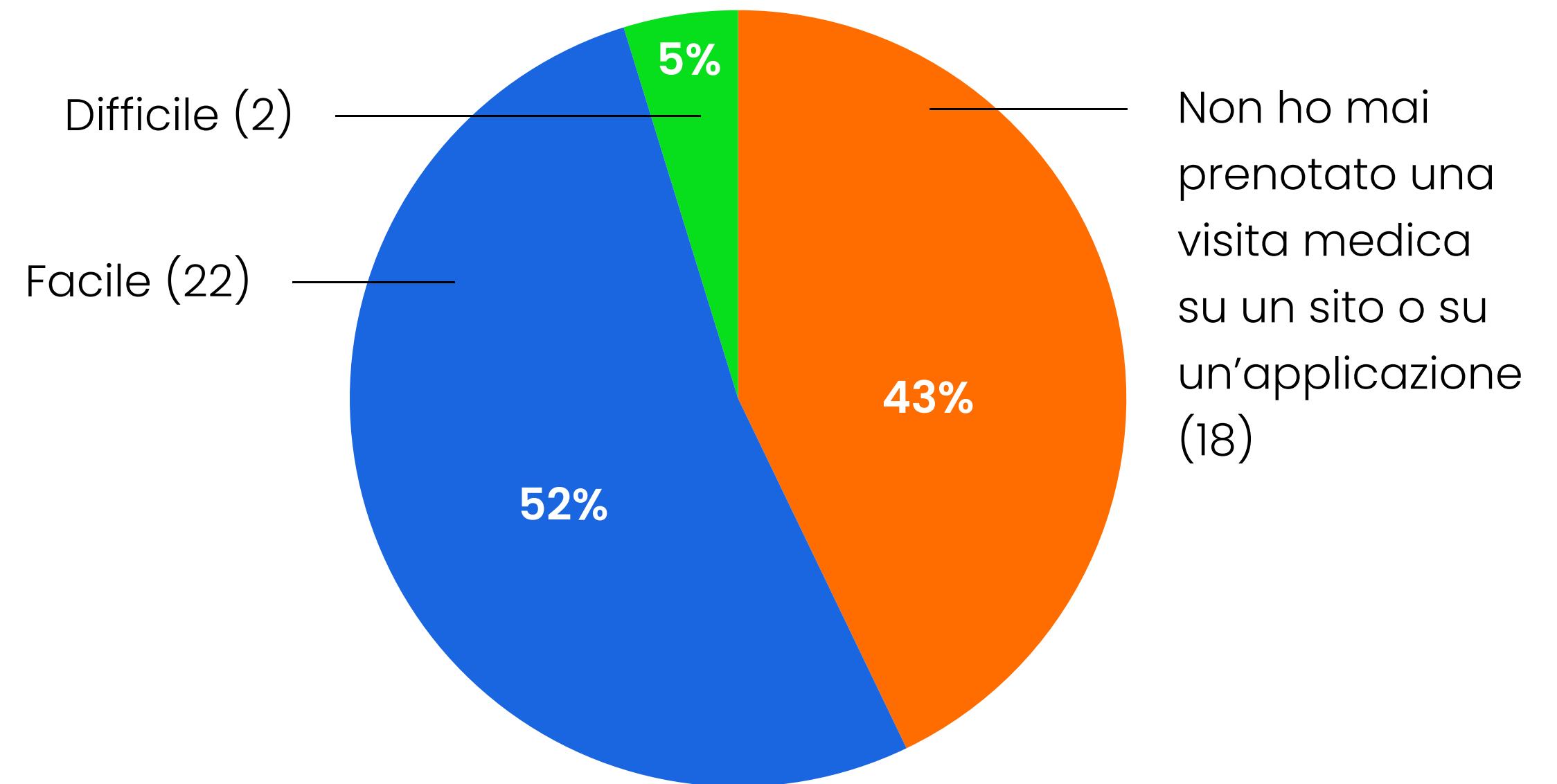
3. Hai mai prenotato una visita medica su un sito o un'applicazione?

- a. Sì
- b. No



4. Come è stato prenotare una visita medica su un sito o su un'applicazione?

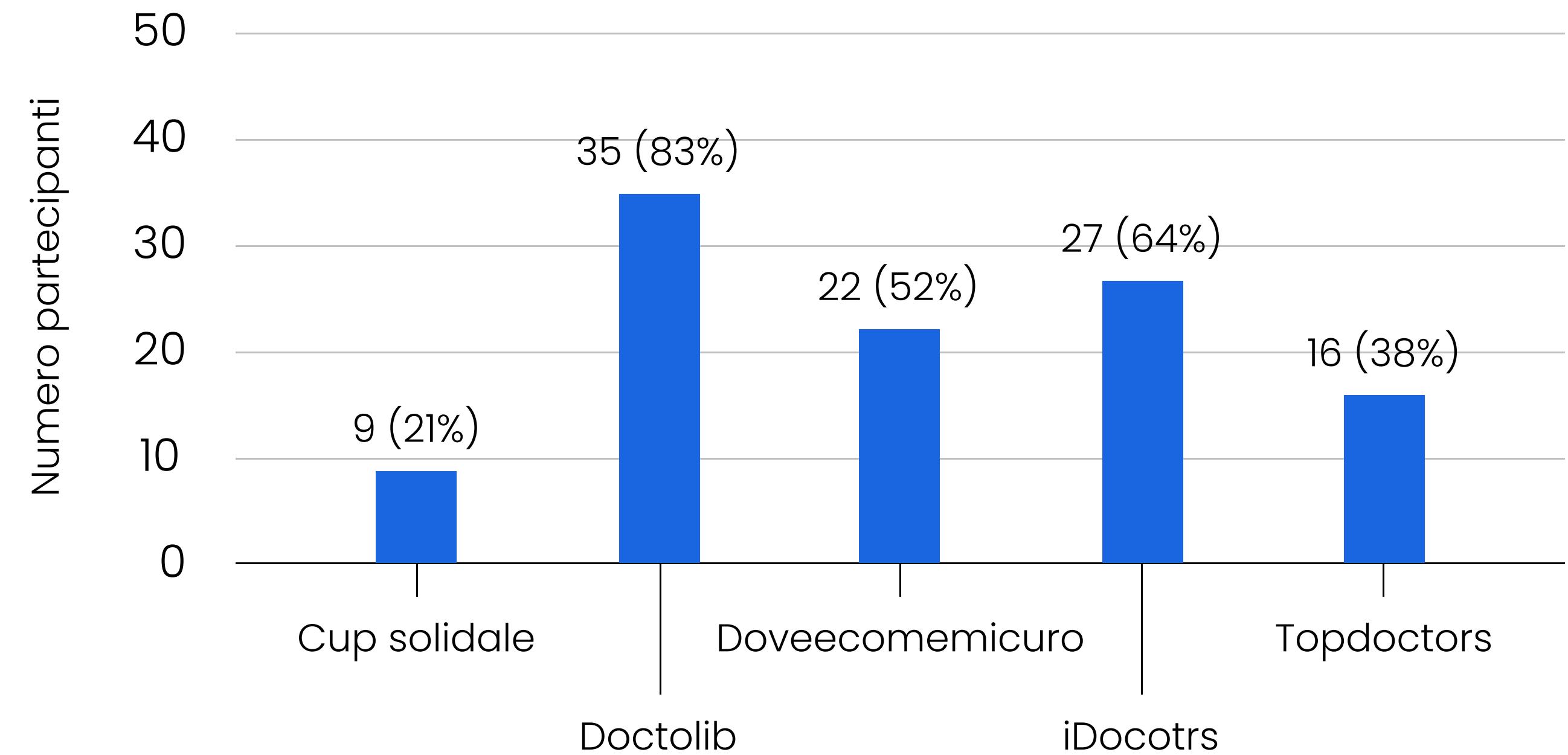
- a. Facile
- b. Difficile
- c. Non ho mai prenotato una visita medica su un sito o su un'applicazione.



## 10. Sondaggio

5. Conosci qualcuno dei seguenti siti?

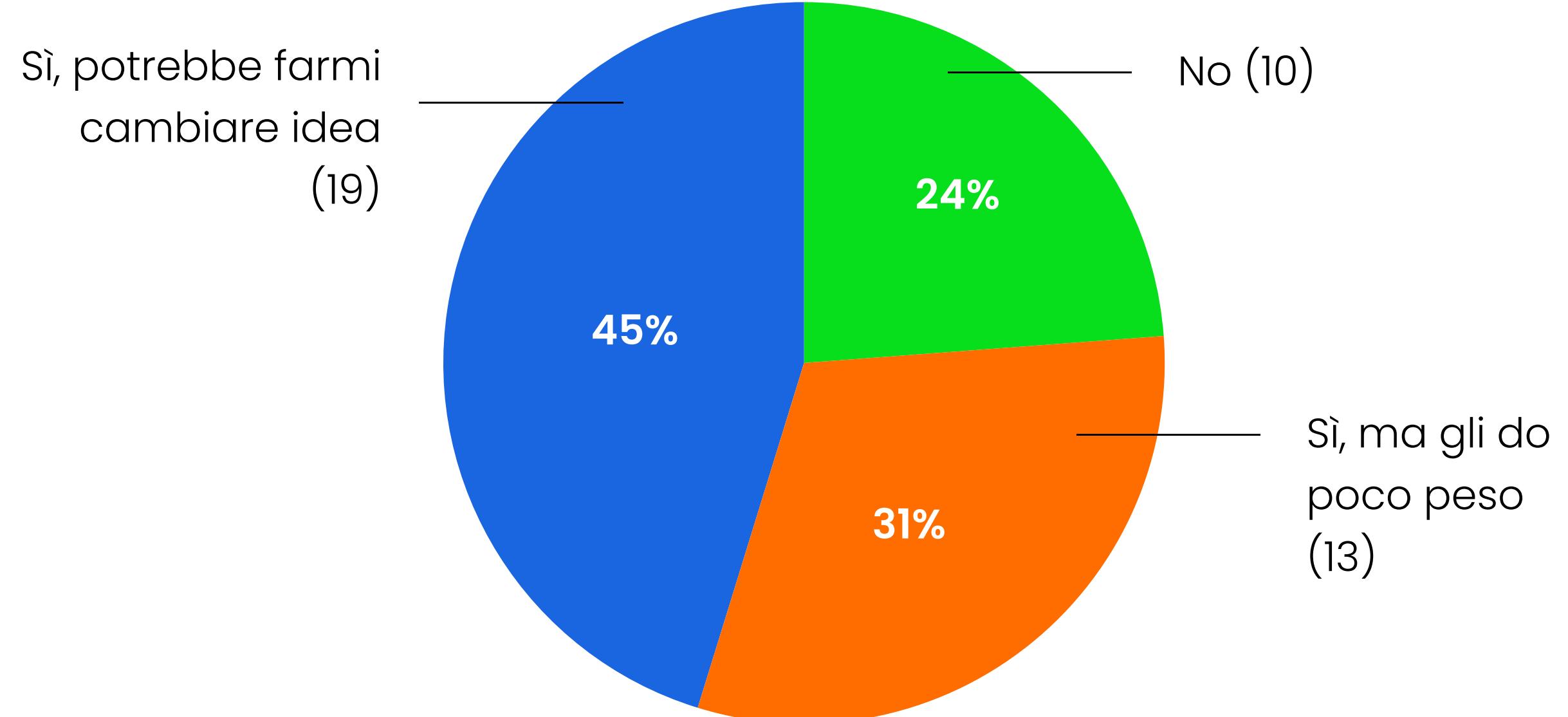
- a. Cup solidale
- b. Doctolib
- c. Doveecomemicuro
- d. iDoctors
- e. Topdoctors



## 10. Sondaggio

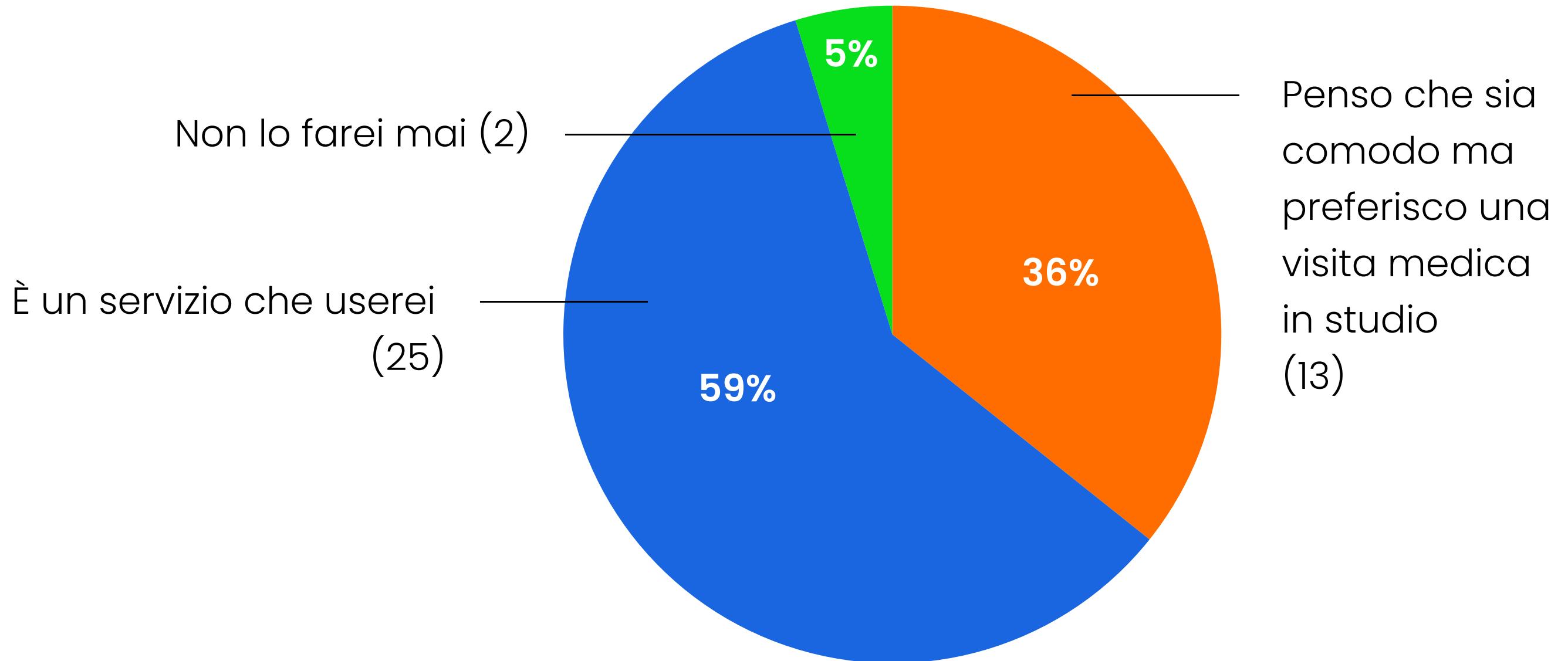
6. Ritieni sia importante leggere le recensioni su un medico?

- a. Sì, potrebbe farmi cambiare idea
- b. Sì, ma gli do poco peso
- c. No



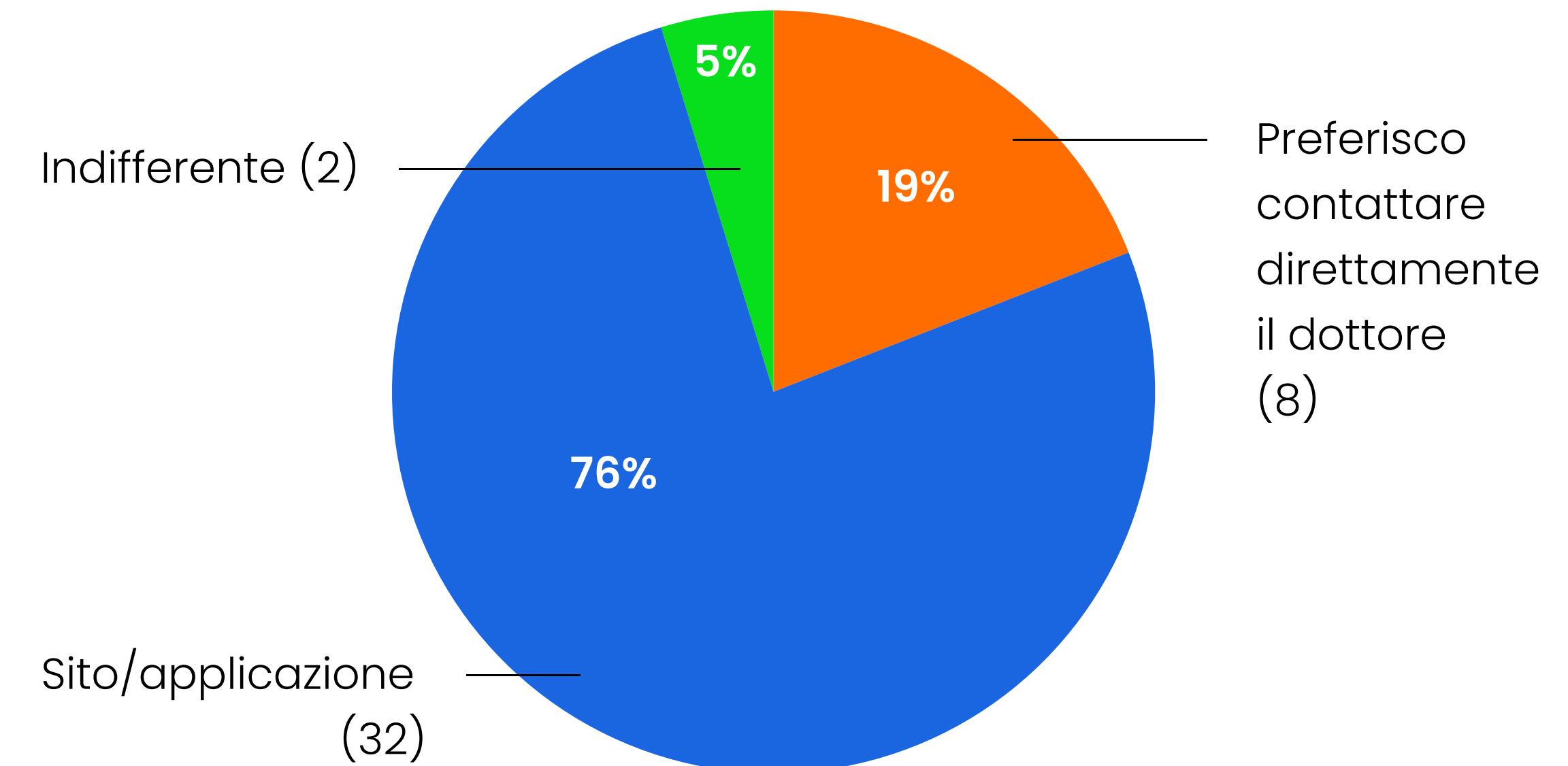
7. Cosa pensi dei videoconsulti?

- a. È un servizio che userei
- b. Non lo farei mai
- c. Penso che sia comodo ma preferisco una visita medica in studio

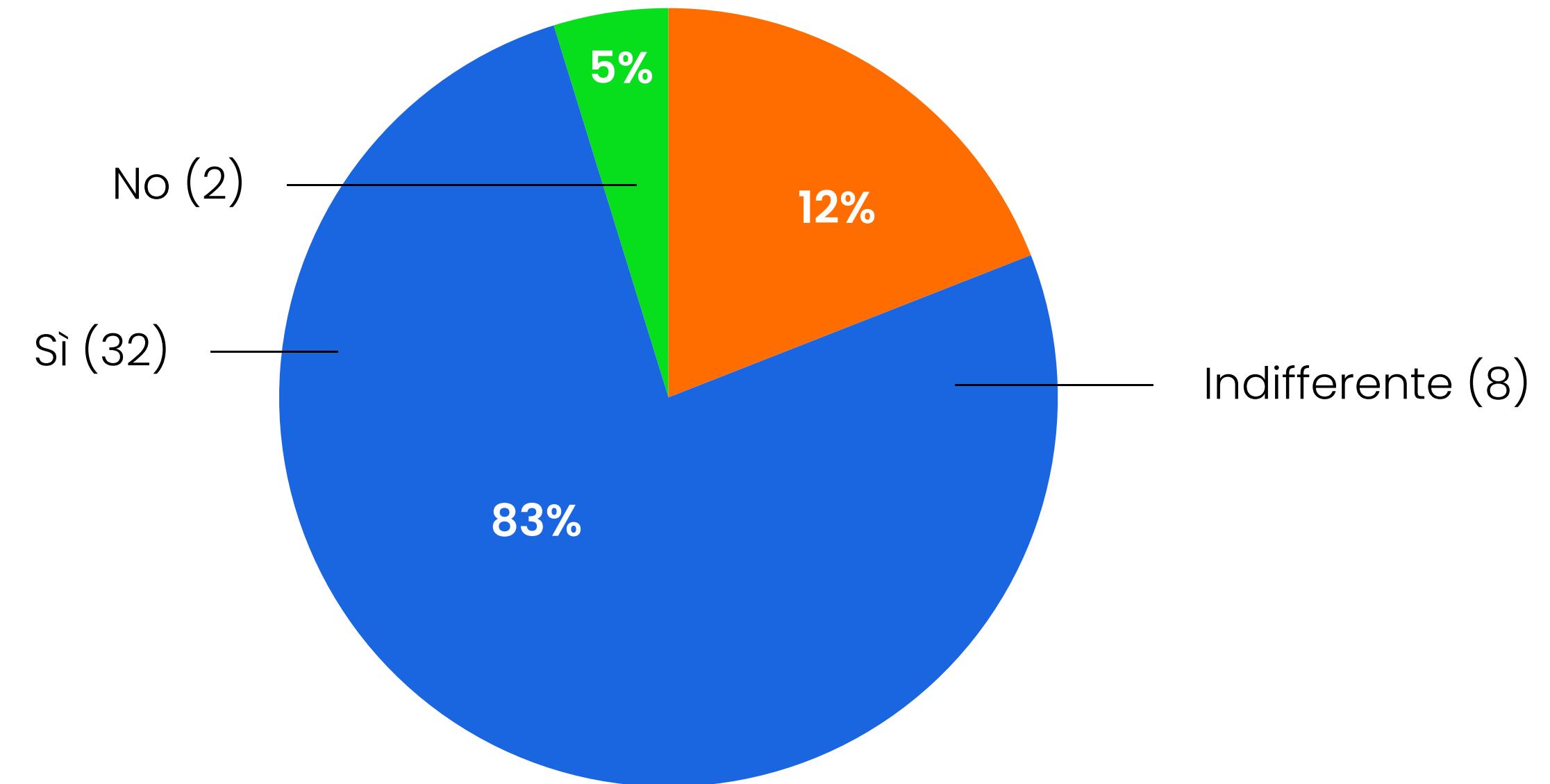


## 10. Sondaggio

8. Preferisci prenotare una visita medica su un sito/applicazione o contattare direttamente il dottore?
- a. Sito/applicazione
  - b. Preferisco contattare direttamente il dottore
  - c. Indifferente



9. Prenoteresti la tua prossima visita medica su un sito o su un'applicazione?
- a. Sì
  - b. No
  - c. Indifferente



## 11. Outcome

Il sondaggio è stato affrontato da **23 ragazzi e 19 ragazze** di età compresa fra i **18 e i 35 anni**.

Il dispositivo utilizzato maggiormente per navigare sulla rete è risultato essere lo smartphone, con il **69%** delle preferenze, sarà quindi importante avere un'ottima versione mobile di iDoctors. Il restante **31%** invece utilizza un computer.

Il **57%** afferma di aver già prenotato almeno una volta una visita medica su un sito o su un'applicazione.

Il **52%** dice che è stato facile prenotare la prestazione sanitaria mentre solo il **5%** ha avuto problemi, il restante **43%** invece non ha mai sperimentato questo metodo di prenotazione.

Le compagnie che offrono questo tipo di servizio sono molto conosciute, grazie all'elevata pubblicità fatta in TV ma anche via social. **Doctolib** è il più conosciuto, da ben l'**83%** delle persone sottoposte al sondaggio, successivamente troviamo **iDoctors** conosciuto dal **64%**, a seguire **Doveecomemicuro** col **52%**. Infine troviamo **Topdoctors** e **Cupsolidale** rispettivamente col **38%** e **21%**.

## 11. Outcome

Per quanto riguarda le recensioni c'è una situazione abbastanza equilibrata, il **45%** sostiene di dare molto peso ai giudizi dei pazienti su un dottore e che delle valutazioni non soddisfacenti potrebbero portarlo a scegliere un altro specialista. Il **24%** dice di non affidarsi ai feedback mentre il **31%** gli da poca importanza ma preferisce comunque dare un'occhiata.

Il **59%** dei partecipanti è favorevole all'idea di effettuare un videoconsulto mentre solo il **5%** non vede in maniera positiva questo servizio. Il restante **36%** invece ritiene che sia un'opportunità valida, ma preferisce ancora sottoporsi ad una visita medica in studio.

La possibilità di prenotare una visita medica su un sito o su un'applicazione ha avuto un grande successo, ben il **76%** è convinto che sia il metodo più facile e veloce, mentre solamente il **5%** preferisce contattare direttamente il medico via telefono o mail. Il **19%** invece rimane indifferente.

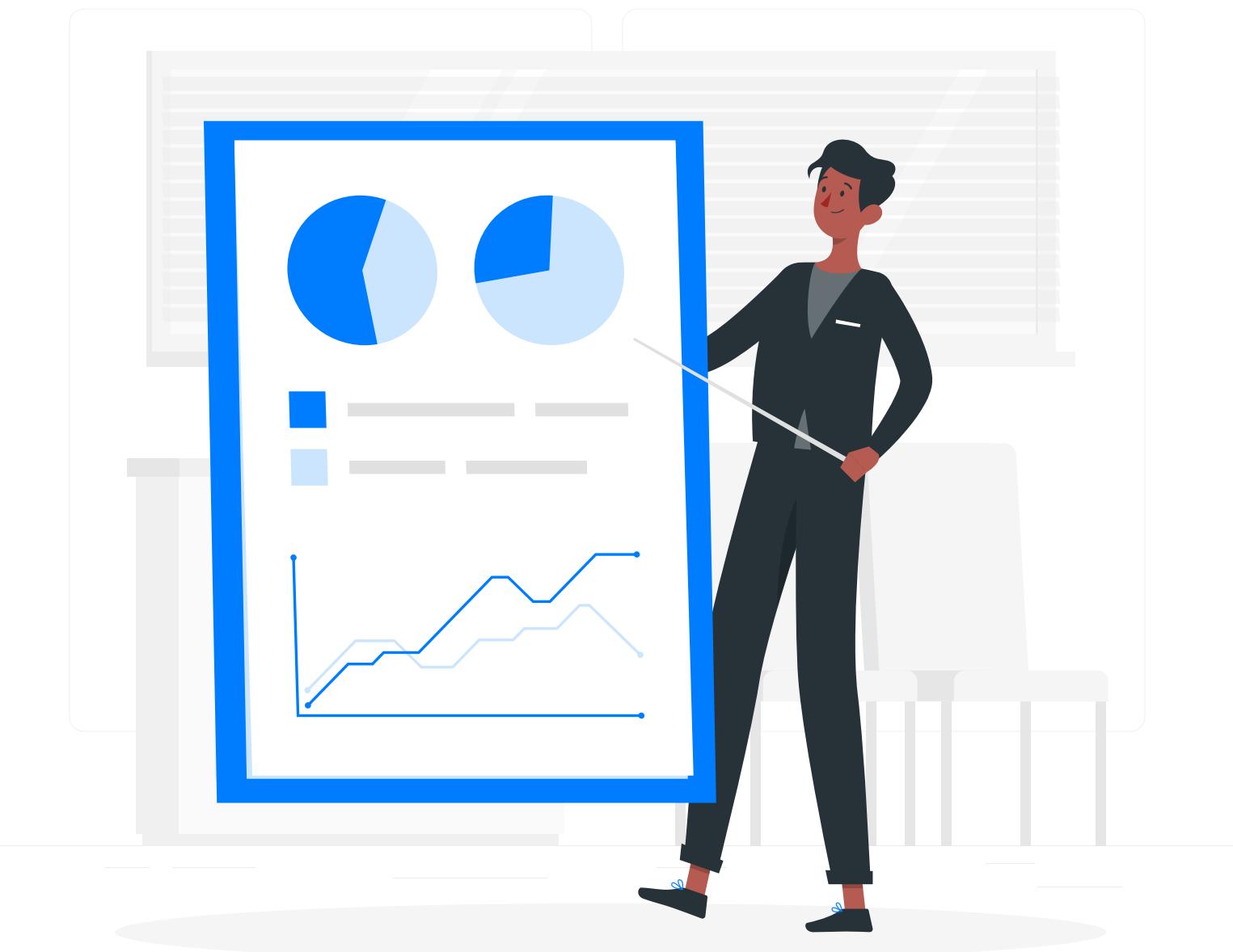
Ben l'**83%** delle persone prenoterebbe la prossima visita medica utilizzando un servizio come iDoctors, solamente il **5%** ricorrerebbe ai vecchi metodi mentre il **12%** rimane indifferente.

# Riepilogo

Riassumendo possiamo dire che i siti e le applicazioni che consentono di **prenotare una visita medica** in pochi minuti col proprio smartphone o PC siano **molto apprezzate e popolari**.

La possibilità di fare un **videoconsulto** ha avuto un discreto successo, anche se una consistente percentuale di persone rimane scettica, continuando a preferire una visita medica in studio. Una piccolissima percentuale invece rivela che non userebbe mai questo servizio.

Infine quasi la totalità dei partecipanti al sondaggio dice che prenoterebbe la sua prossima prestazione sanitaria utilizzando un servizio come **iDoctors**.



## 12. Nuovi obiettivi

### 1. PERSONAS

Creare tre **personas** per rappresentare il **target** di iDoctors.

### 2. USER JOURNEY

Rappresentare le **user journey** delle personas per rilevare i **pain points** e le **opportunities**.

### 3. NUOVE USER JOURNEY

Risolvere i **pain points** e integrare le **opportunities** emerse, così da migliorare l'esperienza dell'utente.

### 4. NUOVA SITEMAP

Aggiornare la **sitemap**.

## 13. Personas

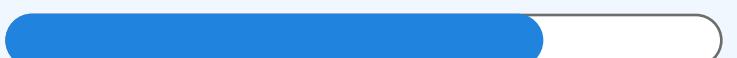


Luca Rossi

📍 Milano

🎂 20 anni

Tempo libero



Uso dello Smartphone



Uso del PC



### DESCRIZIONE

Luca è uno studente di psicologia alla Bocconi di Milano e sta affrontando il primo anno da fuorisede.

Nel tempo libero gli piace rimanere in contatto con gli amici di vecchia data e i parenti oltre a fare volontariato in una ONLUS che si occupa di aiutare persone fragili mentalmente. È un'attività che ha particolarmente a cuore e cerca di dedicargli il più tempo possibile perché lo fa stare bene.

### OBIETTIVI

- Prenotare una visita in un luogo velocemente raggiungibile a piedi.
- Poter pagare online.
- Non spendere troppo.

### FRUSTRAZIONI

- Perdere tempo in spostamenti.
- Non poter pagare online.
- Spendere troppo.

### COMPORTAMENTO

Il passaggio dal vivere in un borgo nella provincia di Sondrio al capoluogo lombardo è stato abbastanza traumatico, passa quindi molto tempo col suo smartphone che gli consente di rimanere in contatto gli amici e i parenti lontani. Questo gli ha causato però un forte dolore al collo.

Luca ora è alle ricerche di uno specialista ad un prezzo ragionevole che possa aiutarlo e che si trovi preferibilmente vicino al suo monolocale a Milano così da raggiungere lo studio a piedi.

Avendo aderito ad una promozione che gli consente di ottenere un cashback per ogni acquisto fatto sui siti web spera di trovare un servizio che gli consente di pagare la visita online.

## 13. Personas



Anna Brambilla

📍 Milano

⌚ 37 anni

Tempo libero



Uso dello Smartphone



Uso del PC



### DESCRIZIONE

Anna lavora in un ufficio contabile a Milano ed è una mamma di due figli con cui passa poche ore dal Lunedì al Venerdì a causa del lavoro.

Il suo poco tempo libero è dedicato interamente alla famiglia.

### OBIETTIVI

- Prenotare un videoconsulto

### FRUSTRAZIONI

- Dedicare poco tempo alla sua famiglia.
- Perdere tempo in spostamenti e attese.
- Portarsi il lavoro a casa.

### COMPORTAMENTO

Anna è molto stressata a causa del lavoro e della sua vita privata, da diverso tempo quindi frequenta uno psicologo ma la situazione non sembra migliorare.

Il motivo è che quando esce prima dal lavoro per dirigersi verso il suo terapeuta perde molto tempo a causa del traffico milanese e dell'attesa nello studio, questo non fa altro che aumentare lo stress perché è costretta a terminare il proprio lavoro a casa e dedicare così meno tempo alla sua famiglia.

È quindi alla ricerca di un servizio che permette di effettuare un videoconsulto.

## 13. Personas

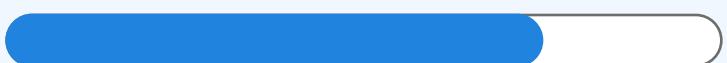


Giovanna Mazza

📍 Busto Arsizio

⌚ 59 anni

Tempo libero



Uso dello Smartphone



Uso del PC



### DESCRIZIONE

Giovanna ha 59 anni, è una lavoratrice part time in una scuola elementare a Busto Arsizio, gestisce le presenze e le assenze degli alunni per cui lavora dalle 07:30 alle 11:30.

Impiega il suo svariato tempo libero a leggere libri per tenere sveglia la mente e a prendersi cura dell'orto.

### OBIETTIVI

- Trovare uno specialista che abbia uno studio accessibile anche a persone con disabilità.

### FRUSTRAZIONI

- Non riuscire a trovare tutte le informazioni di cui ha bisogno.

### COMPORTAMENTO

A causa dell'età e del duro lavoro svolto ogni giorno nell'orto Giovanna ha diversi dolori, in particolare alle articolazioni, per i suoi problemi si affidava già ad uno specialista ma è andato da poco in pensione, si trova quindi costretta a doverne trovare uno nuovo.

Giovanna a causa dei suoi problemi motori ha difficoltà a fare le scale quindi necessita di trovare uno specialista che disponga di uno studio medico accessibile a persone con disabilità.

## 14. User journey

## 14. User journey

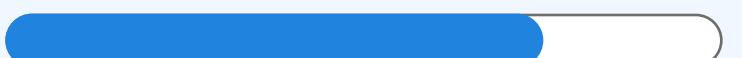


Luca Rossi

📍 Milano

🎂 20 anni

Tempo libero



Uso dello Smartphone



Uso del PC



### SCENARIO

Luca ha un fastidioso dolore al collo dovuto ad un eccessivo uso dello smartphone, si mette quindi alla ricerca di un servizio che consente di prenotare visite mediche online e si imbatte in iDoctors. Decide di provarlo.

### ASPETTATIVE / OBIETTIVI

Luca si aspetta che il sito gli proponga vari specialisti tra cui scegliere in modo da trovarne uno che sia un buon compromesso fra distanza e prezzo. Per lo studente è anche importante poter pagare online per usufruire di un servizio di cashback a cui ha aderito.



## SCOPERTA

## NAVIGAZIONE

## SCELTA DEL DOTTORE

## PRENOTAZIONE

## ATTIVITÀ

Scrive su Google "Prenotare visite mediche online" e gli esce come risultato iDoctors.

Nella Home page inserisce la specializzazione e utilizza la propria posizione, dopodiché effettua la ricerca.

Giunge nella pagina in cui vengono mostrati gli specialisti disponibili dove utilizza il filtro della distanza e ordina i dottori in base al prezzo, ne trova uno che fa al caso suo e lo seleziona.

Nella pagina della prenotazione compila i campi necessari e riceve la conferma dell'appuntamento. Luca non ha potuto però pagare online.

## PENSIERI

"Spero di riuscire a prenotare in fretta una visita ortopedica".

"Ho già individuato i campi di ricerca, ora li compilo".

"Wow, sono già davanti all'elenco degli specialisti, questo sito è molto efficiente".

"Sono riuscito in breve tempo a prenotare la visita ma non ho potuto pagare online".

## SENTIMENTI



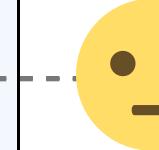
Fiducioso



Ottimista



Felice



Soddisfatto ma non al 100%

## PAIN POINTS

Non poter pagare online visite mediche che verranno svolte in studio.

## 14. User journey



Anna Brambilla

📍 Milano

🕯️ 37 anni

Tempo libero



Uso dello Smartphone



Uso del PC



### SCENARIO

Anna è molto stressata a causa della sua vita lavorativa e privata per questo frequenta uno psicologo, il tempo perso fra traffico e attese di altro tipo però è tanto per questo il livello di stress rimane alto.

Durante un momento di pausa sul lavoro grazie ad una pubblicità passata alla radio Anna viene a conoscenza di iDoctors, decide quindi di provare questo servizio.

### ASPETTATIVE / OBIETTIVI

Anna si aspetta che il sito la aiuti a comprendere meglio come funziona un videoconsulto e di riuscire a prenotarne uno in breve tempo.



## RICERCA

## NAVIGAZIONE

## SCELTA DEL DOTTORE

## PRENOTAZIONE

## ATTIVITÀ

Cerca iDoctors su internet.

Nella Homepage trova una sezione dedicata ai videoconsulti, apre la pagina dedicata e seleziona la specializzazione desiderata.

Giunge nella pagina dove vengono mostrati gli specialisti disponibili in cui però non è presente il filtro dell'orario, si trova così costretta ad analizzare singolarmente i dottori per trovarne uno che offre una prestazione in un orario comodo.

Nelle pagine successive Anna compila i campi necessari, effettua il pagamento e riceve la conferma dell'appuntamento.

## PENSIERI

"Spera di trovare velocemente la sezione dedicata ai videoconsulti e di prenotarne uno".

"Ecco quello che cercavo".

"Perderò un sacco di tempo ad analizzare i dottori uno ad uno. Che seccatura".

"La prenotazione è andata a buon fine, spero che il dottore mi aiuti a ritornare a vivere serenamente".

## SENTIMENTI



Fiduciosa



Felice



Scocciata



Soddisfatta

## PAIN POINTS

Non è presente un filtro che permette di selezionare un orario o una fascia oraria.

## 14. User journey



Giovanna Mazza

⌚ Busto Arsizio

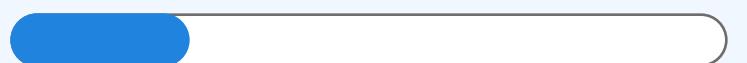
🎂 59 anni

Tempo libero

Uso dello Smartphone



Uso del PC



### SCENARIO

Giovanna ha diversi problemi articolari dovuti all'età e al lavoro svolto nell'orto.

Avendo bisogno di trovare uno specialista i colleghi le hanno consigliato iDoctors, intimorita dal dover utilizzare un computer per prenotare una visita medica decide comunque di provarci.

### ASPETTATIVE / OBIETTIVI

Giovanna si aspetta che il sito sia facile da utilizzare come le hanno assicurato i colleghi nonostante lei non sia molto brava col computer e di trovare uno specialista che abbia uno studio medico accessibile anche a persone con disabilità.



## RICERCA

## NAVIGAZIONE

## SCELTA DEL DOTTORE

## RICERCA AIUTO

## ABBANDONO SITO

## ATTIVITÀ

Cerca iDoctors su internet.

Si trova nella Home page dove individua subito i campi di ricerca della specializzazione e della città, dopo averli compilati effettua la ricerca.

Giunge nella pagina dove vengono mostrati gli specialisti disponibili in cui cerca informazioni sull'accessibilità dello studio ma non trova niente, prova dunque a cercare i contatti telefonici dei medici ma senza successo.

Vuole provare a contattare l'assistenza per chiedere informazioni e ricevere risposte immediate ma la livechat non è presente, si reca quindi nella sezione Contatti ma l'unico modo per contattare il servizio clienti è tramite messaggio.

Non riuscendo a reperire le informazioni di cui necessita esce dal sito.

## PENSIERI

"Spero che il sito sia facile da utilizzare, non me la cavo benissimo col computer".

"Ho già individuato i campi di ricerca, sembra facile da utilizzare questo sito".

"Non riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno, non posso prenotare la visita senza".

"Non è possibile contattare immediatamente il servizio clienti, non sto ricevendo l'aiuto di cui ho bisogno".

"Proverò ad utilizzare un altro sito, su questo ho solo perso tempo".

## SENTIMENTI



Dubbiosa



Fiduciosa



Scoraggiata



Delusa



Rassegnata

## PAIN POINTS

- Non viene specificato se uno studio medico è accessibile o no a persone con disabilità.
- Non sono presenti i contatti dei medici.

- Non è presente una livechat.
- Non è presente un numero di telefono per contattare l'assistenza.

## 15. Pain points ed opportunities

### PAIN POINTS

- Non è possibile pagare online le visite mediche che verranno svolte in studio.
- Non è presente un filtro che permette di selezionare un orario o una fascia oraria.
- Non viene specificato se uno studio medico è accessibile o no a persone con disabilità.
- Non sono presenti i contatti dei medici.
- Non è presente una livechat.
- Non è presente un numero di telefono per contattare l'assistenza.

### OPPORTUNITIES

- Poder pagare online qualsiasi visita e non solamente i videoconsulti.
- Aggiungere un filtro che permette di selezionare un orario o una fascia oraria.
- Ogni dottore dovrebbe specificare se il proprio studio medico è accessibile o meno a persone con disabilità.
- Aggiungere i contatti dei medici (email, numero di telefono e messaggio su iDoctors).
- Aggiungere una livechat.
- Aggiungere un numero di telefono per contattare l'assistenza.

## 16. Nuove user journey



## SCOPERTA

## NAVIGAZIONE

## SCELTA DEL DOTTORE

## PRENOTAZIONE

## ATTIVITÀ

Scrive su Google "Prenotare visite mediche online" e gli esce come risultato iDoctors.

Nella Home page inserisce la specializzazione e utilizza la propria posizione, dopodiché effettua la ricerca.

Giunge nella pagina dove vengono mostrati gli specialisti disponibili dove utilizza il filtro della distanza e ordina i dottori in base al prezzo, ne trova uno che fa al caso suo e lo seleziona.

Nelle pagine successive Luca compila i campi necessari, effettua il pagamento e riceve la conferma dell'appuntamento.

## PENSIERI

"Spero di riuscire a prenotare in fretta una visita ortopedica".

"Ho già individuato i campi di ricerca, ora li compilo".

"Wow, sono già davanti all'elenco degli specialisti, questo sito è molto efficiente".

"Sono riuscito in breve tempo a prenotare la visita e a pagare online, è andato tutto oltre le aspettative".

## SENTIMENTI



## PAIN POINTS RISOLTI

È stata aggiunta la possibilità di poter pagare online anche le visite mediche che verranno svolte in studio.



## RICERCA

## NAVIGAZIONE

## SCELTA DEL DOTTORE

## PRENOTAZIONE

## ATTIVITÀ

Cerca iDoctors su internet.

Nella Homepage trova una sezione dedicata ai videoconsulti, apre la pagina dedicata e seleziona la specializzazione che cercava.

Giunge nella pagina dove vengono mostrati gli specialisti disponibili e utilizza il filtro dell'orario per trovare un dottore disponibile nel lasso di tempo desiderato. Ne trova uno che fa al caso suo e lo seleziona.

Nelle pagine successive Anna compila i campi necessari, effettua il pagamento e riceve la conferma dell'appuntamento.

## PENSIERI

"Spera di trovare velocemente la sezione dedicata ai videoconsulti e di prenotarne uno".

"Ecco quello che cercavo".

"Ecco gli specialisti disponibili, non mi resta che sceglierne uno".

"La prenotazione è andata a buon fine, spero che il dottore mi aiuti a ritornare a vivere serenamente".

## SENTIMENTI



Fiduciosa



Felice



Molto felice



Soddisfatta

PAIN POINTS  
RISOLTI

È stato aggiunto un filtro che permette di selezionare un orario o una fascia oraria.



## RICERCA

## NAVIGAZIONE

## SCELTA DEL DOTTORE

## PRENOTAZIONE

## ATTIVITÀ

Cerca iDoctors su internet.

Si trova nella Home page dove individua subito i campi di ricerca della specializzazione e della città, dopo averli compilati effettua la ricerca.

Giunge nella pagina dove vengono mostrati gli specialisti disponibili e cerca informazioni sull'accessibilità dello studio. Trova un dottore che dispone di uno studio accessibile a persone con disabilità e decide di selezionarlo.

Nelle pagine successive Giovanna compila i campi necessari, effettua il pagamento e riceve la conferma dell'appuntamento.

## PENSIERI

"Spero che il sito sia facile da utilizzare, non me la cavo benissimo col computer".

"Ho già individuato i campi di ricerca, sembra facile da utilizzare questo sito".

"Ecco quello che cercavo, per fortuna questo studio medico è accessibile anche a persone con disabilità".

"Evviva! Sono riuscita a prenotare la visita medica facilmente e velocemente. Riutilizzerò senza dubbio questo servizio in futuro".

## SENTIMENTI



Dubbiosa



Fiduciosa



Felice



Soddisfatta

PAIN POINTS  
RISOLTI

Ora viene specificato se uno studio medico è accessibile o meno a persone con disabilità.

## 17. Sitemap aggiornata

### MODIFICHE AL FOOTER

La voce **Sei un medico?** è stata rimossa perché ritenuta superflua essendo già presente svariate volte nella Home page mentre il collegamento esterno allo **Standard HONcode** è stato spostato nella pagina **Chi siamo**.

Per avere più ordine il footer è stato diviso nelle seguenti categorie:

- Su iDoctors
- Note legali
- Serve aiuto?
- Seguici sui social

Sono state aggiunte le seguenti voci:

- Livechat
- 8.0 App store
- 9.0 Google Play
- 17.0 FAQ
- 18.0 Facebook
- 19.0 Instagram

## 17. Sitemap aggiornata

### MODIFICHE ALLA HOME PAGE

Nella Home page è stata aggiunta la **livechat** che accompagnerà l'utente durante lo scrolling della pagina ma essendo presente anche nel footer sarà possibile usufruirne in qualsiasi pagina.

### NUOVE SEZIONI

LIVECHAT

8.0 APP STORE

9.0 GOOGLE PLAY

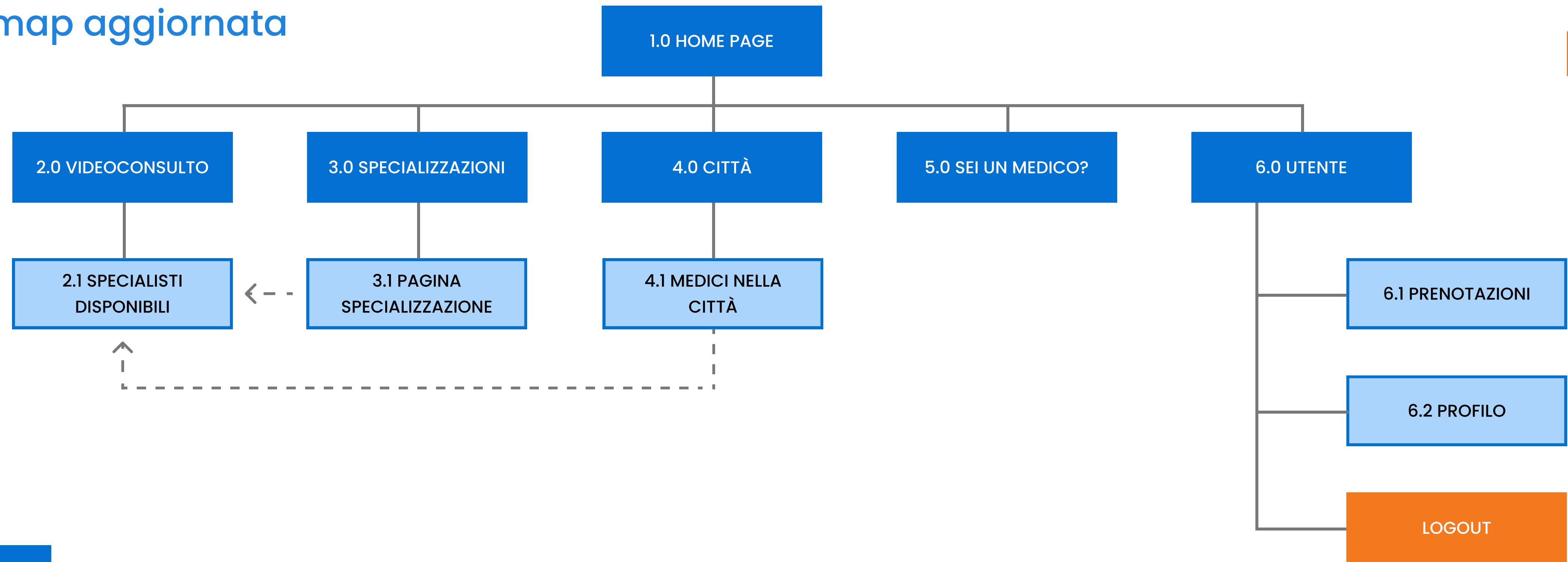
17.0 FAQ

18.0 FACEBOOK

19.0 INSTAGRAM

# 17. Sitemap aggiornata

LIVECHAT



## Legenda

PAGINA PRINCIPALE

LINK INTERNO

LINK ESTERNO

FUNZIONE

FOOTER

CROSSLINK  
Nuova sezione

## Footer

8.0 APP STORE

9.0 GOOGLE PLAY

Su iDoctors

10.0 BLOG

11.0 CHI SIAMO

12.0 DICONO DI NOI

Note legali

13.0 COOKIE E POLICY

14.0 CONDIZIONI D'USO

15.0 PRIVACY

Serve aiuto?

16.0 CONTATTI

17.0 FAQ

LIVECHAT

Seguici sui social

18.0 FACEBOOK

19.0 INSTAGRAM

## 17. Sitemap aggiornata / Pagine

### LIVECHAT

La livechat consente di chattare in tempo reale con un operatore pronto a dare qualsiasi tipo di aiuto all'utente.

### 17.0 FAQ

Qui l'utente può consultare le domande frequenti con le relative risposte fornite dal servizio clienti del sito.

### 8.0 APP STORE

Link esterno che porta l'utente nell'App store dove può scaricare l'app di iDoctors.

### 18.0 FACEBOOK

Link esterno che porta l'utente alla pagina Facebook di iDoctors.

### 9.0 GOOGLE PLAY

Link esterno che porta l'utente Google Play store dove può scaricare l'app di iDoctors.

### 19.0 INSTAGRAM

Link esterno che porta l'utente alla pagina Instagram di iDoctors.

# Wireframing

# Indice

|                                       |         |          |  |
|---------------------------------------|---------|----------|--|
| <b>1. Riepilogo Discovery</b>         | pag. 77 |          |  |
| <b>2. Pain points e opportunities</b> | pag. 78 |          |  |
| <b>3. Introduzione</b>                | pag. 79 |          |  |
| <b>4. Wireframe desktop</b>           | pag. 80 |          |  |
| Griglia                               | pag. 82 |          |  |
| Tipografia                            | pag. 83 |          |  |
| Wireframe                             | pag. 85 |          |  |
| Wireflow                              | pag. 96 |          |  |
| <b>5. Sitemap</b>                     |         | pag. 104 |  |
| <b>6. Wireframe mobile</b>            |         | pag. 105 |  |
| Griglia                               |         | pag. 107 |  |
| Tipografia                            |         | pag. 108 |  |
| Wireframe                             |         | pag. 110 |  |
| Wireflow                              |         | pag. 116 |  |

## 1. Riepilogo Discovery

Il sito scelto per il progetto è **iDoctors**, un servizio che permette di prenotare una visita medica in studio o un videoconsulto online in pochi click.

Durante la prima fase di **discovery** è stata effettuata **l'analisi as is** che ha consentito di comprendere il sito nella sua attuale situazione, così da definire i punti di forza, di debolezza e le inefficienze.

Successivamente sono stati cercati i **competitor** di iDoctors e tramite le **features inventory** è stato fatto un confronto.

È stato identificato il **target** e sottoposto un **sondaggio** di cui sono stati analizzati i risultati.

Nella seconda fase di **discovery** sono state create tre **personas** rappresentanti il target di iDoctors, ciascuna di esse ha differenti fasce d'età, aspettative ed obiettivi.

Le relative **user journey** sono state analizzate con lo scopo di far emergere eventuali **pain points** ed **opportunities**.

In seguito sono state risolte le problematiche e integrate le opportunità, così da offrire all'utente un'esperienza migliore.

Infine è stata aggiornata la **sitemap**.

## 2. Pain points ed opportunities

### PAIN POINTS

- Non è possibile pagare online le visite mediche che verranno svolte in studio.
- Non è presente un filtro che permette di selezionare un orario o una fascia oraria.
- Non viene specificato se uno studio medico è accessibile o no a persone con disabilità.
- Non sono presenti i contatti dei medici.
- Non è presente una livechat.
- Non è presente un numero di telefono per contattare l'assistenza.

### OPPORTUNITIES

- Poder pagare online qualsiasi visita e non solamente i videoconsulti.
- Aggiungere un filtro che permette di selezionare un orario o una fascia oraria.
- Ogni dottore dovrebbe specificare se il proprio studio medico è accessibile o meno a persone con disabilità.
- Aggiungere i contatti dei medici (email, numero di telefono e messaggio su iDoctors).
- Aggiungere una livechat.
- Aggiungere un numero di telefono per contattare l'assistenza.

### 3. Introduzione

Il sito nel complesso risulta **usabile** grazie alla sua **struttura semplice** ed **intuitiva** che lo rende facilmente **utilizzabile** al primo utilizzo anche da utenti meno esperti, nonostante questo è stato ulteriormente migliorato in modo da offrire all'utente un'esperienza migliore sia in termini di utilizzo che esteticamente.

Sono state aggiunte nuove funzioni e perfezionate quelle già presenti per dare all'utente **più libertà di scelta e personalizzazione**.

Per trovare il dottore più adatto alle proprie esigenze vengono fornite all'utente **più informazioni e strumenti**.

Ora il paziente può usufruire dell'assistenza anche via **telefono** e tramite **livechat**.



## 4. Wireframe desktop

## 4. Wireframe desktop

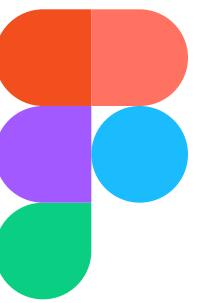
Sono stati realizzati i **Wireframe** ad **alta fedeltà** della versione **desktop** di iDoctors.

Il tool utilizzato è **Figma**.

La dimensione scelta per le pagine è **1440 x 1024**.

Sono state progettate le seguenti pagine:

- Home page
- Specialisti disponibili
- Dottore
- Prenotazione
- Pagamento
- Profilo
- Login - registrazione



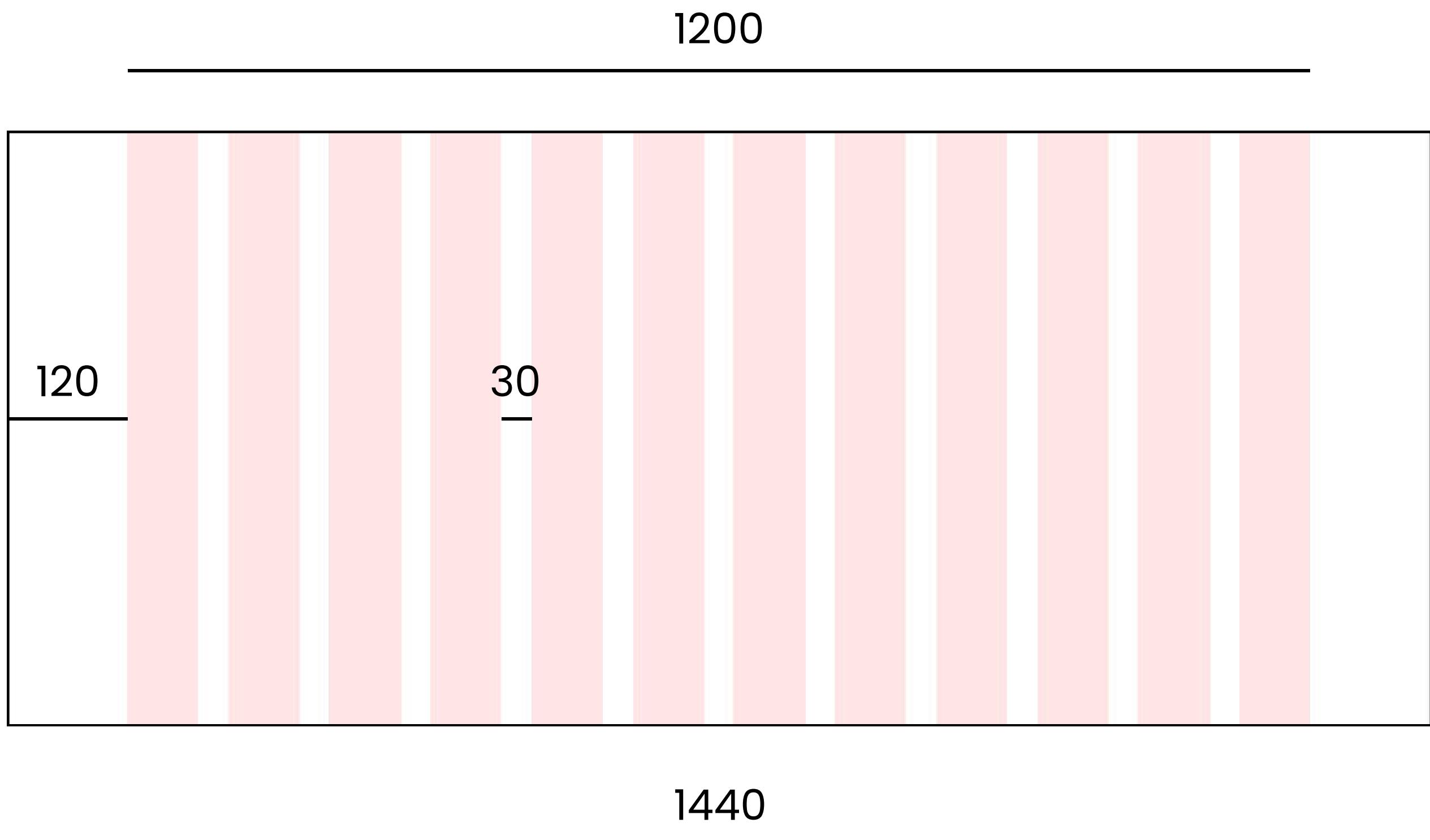
Wireframe



## 4. Griglia

La griglia utilizzata ha le seguenti caratteristiche:

- 12 colonne stretch
- Margini 120 px
- Gutter 30 px
- Container width 1200 px
- Viewport 1440 px



## 4. Tipografia

È stato scelto il font **Inter** per la sua modernità, versatilità e leggibilità eccellente.

Essendo **Sans Serif** conferisce al testo un aspetto pulito.



## 4. Scala tipografica

H1: 56 px

Inter è un font Sans Serif

H2: 44 px

Inter è un font Sans Serif

H3: 32 px

Inter è un font Sans Serif

H4: 24 px

Inter è un font Sans Serif

H5: 20 px

Inter è un font Sans Serif

Body: 16 px

Inter è un font Sans Serif

Small: 12 px

Inter è un font Sans Serif

Inter è un font Sans Serif

# Wireframe

## 4. Home page

L'**header** contiene il logo di iDoctors, la CTA per effettuare l'accesso e le voci Specializzazioni, Videoconsulta, Città e Sei un medico?. L'header è fissa quindi sarà sempre visibile durante lo scroll della pagina.

L'**hero section** contiene un titolo che spiega il servizio offerto dal sito, due campi di input, la CTA per effettuare la ricerca e il collegamento che porta alla pagina dei videiconsulti. Come **hero banner** è stata messa un'immagine in sostituzione al vecchio sfondo a tinta unita.

È stata aggiunta una **livechat** disponibile H24 che seguirà l'utente durante lo scroll della pagina.

The screenshot shows the iDoctors website homepage. At the top is a fixed header bar with the iDoctors logo, a blue 'ACCEDI' button, and navigation links for 'Specializzazioni', 'Videoconsulta', 'Città', and 'Sei un medico?'. Below the header is a large grey 'hero section' containing a search form with fields for 'Cerca specialista, patologia, prestazione o medico' (with placeholder 'Es. Andrologia') and 'Città' (with placeholder 'Es. Roma' and a location icon). A blue 'CERCA' button is below these fields. To the right of the search form is a grey area with the text 'Oppure prenota un videoconsulta'. In the bottom right corner of this area, there is a blue speech bubble icon labeled 'LIVECHAT' with a red rectangular border around it. The main content area below the hero section includes sections for 'Informati sulle specializzazioni' (with text about the mission), 'Specializzazioni' (listing Andrologia, Cardiologia, Dermatologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Oculistica, Ortopedia, Otorinolaringoiatria, Proctologia, and Urologia, plus a link to 'Tutte le specializzazioni...'), and three call-to-action boxes: 'Come funziona iDoctors?' (with three placeholder icons), 'Scegli il Medico' (with three placeholder icons), and 'Prenota la tua visita' (with three placeholder icons). The 'Vai all'appuntamento' section at the bottom right contains text about booking a visit directly with a chosen doctor.

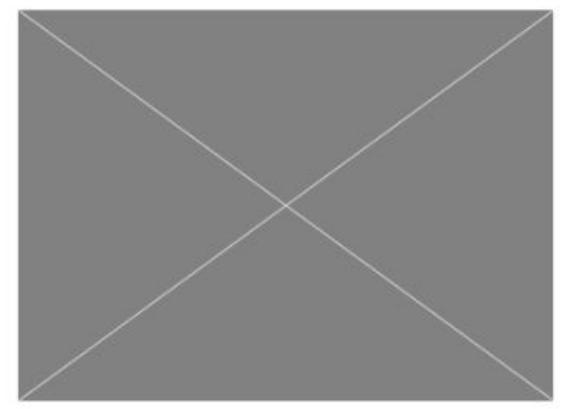
## 4. Home page

Nel **body** sono presenti cinque sezioni:

La prima contiene una nota informativa con la mission di iDoctors e l'elenco di tutte le specializzazioni presenti nel sito.

La sezione **Come funziona iDoctors?** spiega il funzionamento della piattaforma in tre semplici passaggi. La sezione **Dicono di noi** contiene alcuni dati statistici del sito e le recensioni degli utenti.

La sezione **Videconsulti** ha lo scopo di far conoscere i vantaggi di questo servizio agli utenti. Infine la sezione **Sei un medico?** elenca una serie di servizi messi a disposizione della piattaforma per i professionisti.



4.5 ★ Trustpilot 4.6 ★

### Dicono di noi

Oltre il 99% di pazienti soddisfatti

iDoctors è il primo sito in Italia di **prenotazioni di visite mediche** ed esami diagnostici, online dal **2008**.

Crediamo nell'importanza dell'**informazione** e della trasparenza per aiutare i pazienti a **scegliere il medico giusto** tra gli oltre 9.000 presenti su iDoctors.

Solo i pazienti che hanno prenotato attraverso il sito possono rilasciare un feedback sul medico: una **garanzia dell'affidabilità** delle nostre **113.000 recensioni** che puoi visionare su Facebook e Trustpilot.

### Videconsulti

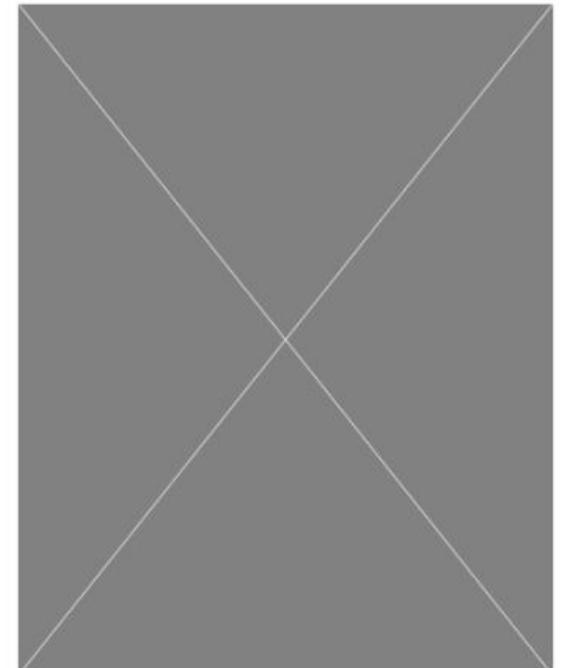
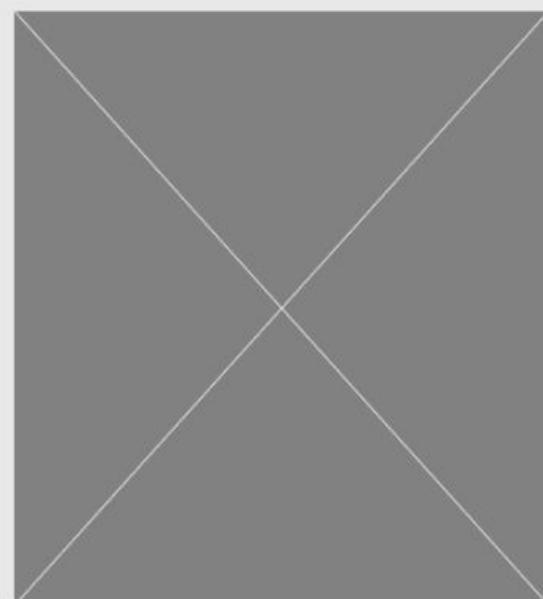
Incontra un Dottore ovunque tu sia.

Una soluzione per richiedere una **consulenza medica**, direttamente da casa tua, con il tuo **smartphone** o **PC**.

Utili per una seconda opinione, per l'esame di un referto, per un colloquio preliminare a una visita, o per avere più informazioni su una possibile patologia.

I Videconsulti, disponibili su iDoctors già dal 2019, sono uno strumento utilizzato da molti medici per **facilitare l'attività professionale** e il follow-up del paziente.

PRENOTA UN VIDEOCONSULTO



### Sei un medico?

Iscriviti e raggiungi nuovi pazienti

Più di 2 milioni di pazienti cercano ogni mese il loro Medico su iDoctors, il **primo sito in Italia per visitatori e numero di prenotazioni**.

Con iDoctors:

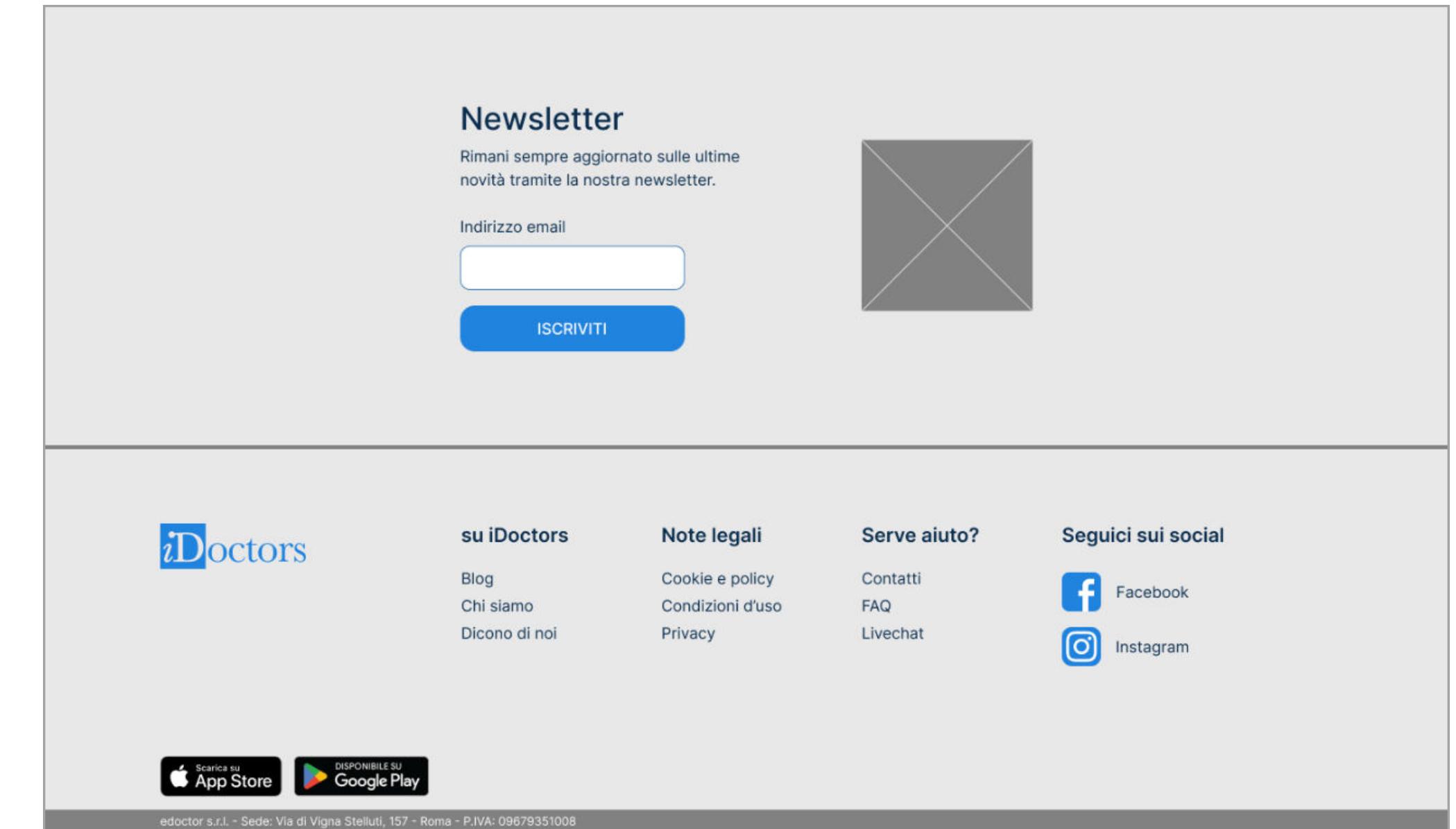
- Ricevi prenotazioni da **nuovi pazienti**
- Migliori la tua **visibilità** e la tua reputazione online
- Organizzi al meglio il tuo lavoro con una suite completa di **strumenti** dedicati
- Puoi usare la nostra **App multipiattaforma** dedicata
- Hai il nostro **staff** sempre **disponibile** ad aiutarti

ISCRIVITI COME MEDICO

## 4. Home page

La **sezione newsletter** è disponibile solamente nella Home page.

Nel **footer** è presente il logo, i collegamenti agli store per scaricare l'applicazione, i collegamenti ai social, alcune informazioni su iDoctors e le voci che sono state suddivise in categorie per avere più ordine.



## 4. Specialisti disponibili

In questa pagina vengono mostrati gli specialisti disponibili ad effettuare una visita.

I **filtri di ricerca** sono stati migliorati così da essere più personalizzabili. Ora l'utente può selezionare un giorno attraverso il calendario, scegliere un orario o una fascia oraria tra quelle proposte ed utilizzare uno slider per scegliere la distanza massima dallo studio.

**Nell'elenco degli specialisti** è stata aggiunta un'icona a forma di cuore per aggiungere il medico ai preferiti e, nel caso che lo studio fosse accessibile anche a persone con disabilità, un'icona raffigurante una sedia a rotelle.

Infine è presente una sezione che spiega come funzionerà la visita.

The screenshot shows the iDoctors website interface for finding orthopedists in Milan. On the left, there's a sidebar titled "Filtri" (Filters) with options for ordering by pre-defined criteria, availability, distance, price, reviews, or favorites. It also includes sections for selecting a date (calendar), time range (orario), and distance (25 km slider). Below these are sections for pathology (Articopista ginocchio, Epicondilite, Protesi ginocchio), treatment (Visita ortopedica, Visita ort. pediatrica, Visita ort. successiva), and visit options (A domicilio, In studio, Videoconsulta). At the bottom of the sidebar is a "PULISCI FILTRI" (Clear filters) button. The main content area displays three orthopedist profiles:

- Ortopedici a Milano**
- Dr.ssa Laura Hernandez** (Ortopedico) - Rating 4.5 (32 reviews), San Paolo, Da Martedì 28 Marzo, Dalle 8:00, SELEZIONA 80 €. A red box highlights the heart icon.
- Dr. Humberto Chavez** (Ortopedico) - Rating 4.5 (12 reviews), Centro storico, Da Lunedì 27 Marzo, Dalle 9:30, SELEZIONA 100 €. A red box highlights the accessibility icon (wheelchair).
- Dr. Mohamed Yousaf** (Ortopedico) - Rating 4.5 (9 reviews), Porta Genova, Da Lunedì 27 Marzo, Dalle 10:00, SELEZIONA 90 €.
- Dr.ssa Marta Jurado** (Ortopedico) - Partially visible at the bottom.

## 4. Dottore

Questa pagina contiene qualsiasi informazione sul dottore e consente di prenotare una visita medica.

Come primo elemento troviamo le informazioni principali dello specialista a cui è stata aggiunta l'**icona a forma di cuore**.

A sinistra c'è la sezione **Prenotazione** dove è stato aggiunto il **calendario** e anche i bottoni **TORNA INDIETRO** e **PRENOTA** perché l'utente nella precedente versione del sito, dopo aver selezionato l'orario, veniva immediatamente portato nella pagina successiva.

A destra sono stati aggiunti i **contatti** del dottore e la **mappa** dello studio medico.

The screenshot shows a doctor profile page on the iDoctors website. At the top, there's a navigation bar with links for Specializzazioni, Videoconsulta, Città, and Sei un medico? A blue 'ACCEDI' button is also present. Below the navigation, the page title is 'Home > Ortopedici a Milano > Dr.ssa Laura Hernandez'. The profile section features a placeholder circular image for the doctor, the name 'Dr.ssa Laura Hernandez' with a heart icon, and a 5-star rating '(32 recensioni)'. The 'Prenotazione' (Booking) section contains fields for selecting a service ('Visita ortopedica' at 80 €), choosing a studio ('Milano / San Paolo / Via Aosta, 20' is selected), and picking a date ('Martedì 28 Marzo'). The 'Scegli l'orario' (Choose time) section lists times from 8:00 to 18:00. Below these are 'TORNA INDIETRO' and 'PRENOTA' buttons. To the right, there's a 'Contatta il medico' (Contact the doctor) box with phone number, email, and message options, and a 'Mappa' (Map) section showing a location pin. The 'Profilo' (Profile) section includes a 'Descrizione' (Description) field stating 'La dr.ssa Laura Hernandez è un medico chirurgo, specialista in Ortopedia e Traumatologia.', a 'Mostra Titoli conseguiti' (Show titles obtained) dropdown, a 'Mostra Curriculum e attività' (Show curriculum and activities) dropdown, and a 'Apparecchiature utilizzate' (Equipment used) section listing 'Elettrolosi Percutanea Terapeutica ad ago (EPTE) ed Onde d'urto Focalizzate per la cura delle tendinopatie.'

## 4. Dottore

Sotto è presente la sezione **Profilo** che contiene tutte le informazioni professionali dello specialista e la sezione **Recensioni** a cui sono stati aggiunti i filtri.

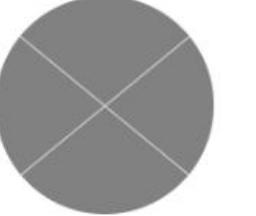
Altre lingue parlate

- Inglese
- Spagnolo

Articoli e pubblicazioni

- Algodistrofia
- Tendinite

### Recensioni



★★★★★

Valutazione: 5 su 5

**Filtri**  

**Luca - Maggio 2023**  
★★★★★  
Ho trovato una dottoressa molto gentile e grande professionista, per adesso sto facendo la terapia che mi ha prescritto, mi sento dopo due settimane di cura molto meglio, grazie davvero.

**Alessia - Maggio 2023**  
★★★★★  
Molto disponibile, gentile e scrupolosa nel spiegare la prognosi con termini comuni in modo che il paziente possa apprendere facilmente.

**Francesco - Aprile 2023**  
★★★★★  
Professionista serio, molto competente. Una persona paziente che riesce a mettere a proprio agio. Stra consigliata.

[Mostra altre recensioni ▾](#)

**iDoctors**

[su iDoctors](#) [Note legali](#) [Serve aiuto?](#) [Seguici sui social](#)

[Blog](#) [Cookie e policy](#) [Contatti](#)  
[Chi siamo](#) [Condizioni d'uso](#) [FAQ](#)  
[Dicono di noi](#) [Privacy](#) [Livechat](#)

 Scarica su App Store  DISPONIBILE SU Google Play

edocor s.r.l. - Sede: Via di Vigna Stelluti, 157 - Roma - P.IVA: 09679351008

## 4. Prenotazione

In questa pagina viene mostrato il riepilogo della prenotazione.

È stato aggiunto un bottone per **tornare indietro** nel caso in cui l'utente noti qualche incongruenza nel riepilogo della prenotazione.

È stata aggiunta la sezione **Informazioni utili** che contiene indicazioni che possono tornare utili all'utente durante la fase di prenotazione.

The screenshot shows the iDoctors booking summary page. At the top, there's a navigation bar with the iDoctors logo, user profile 'Luca', and links for Specializzazioni, Videoconsulta, Città, and Sei un medico?. Below the navigation, the breadcrumb trail shows Home > Ortopedici a Milano > Dr.ssa Laura Hernandez > Prenotazione. A progress bar at the top right indicates step 1 (Prenotazione) is completed and step 2 (Pagamento) is pending. The main content area displays a summary of the booking details: Dr.ssa: Laura Hernandez, Prestazione: Visita ortopedica, Data: Lunedì 17 Aprile, Ora: 15:00, Indirizzo: Via Aosta 20, Milano, and Importo: 80 €. Below this, there's a link 'Voglio prenotare per un'altra persona ▾'. At the bottom, there are two buttons: 'Torna indietro' (highlighted with a red box) and 'Vai al pagamento'. A red box also highlights the 'Informazioni utili' section, which contains a list of useful information: 'Il servizio di prenotazione è gratuito.' and 'Potrai sempre disdire la prenotazione dal tuo profilo o contattandoci.'

## 4. Pagamento

È stata aggiunta questa pagina che consente all'utente di scegliere se **pagare** presso lo studio medico o direttamente su iDoctors.

La sezione a sinistra consente di **scegliere fra tre diversi metodi di pagamento** e di **compilare i dati di pagamento** e di **fatturazione**.

Le sezioni a destra cambieranno in base al metodo di pagamento scelto dall'utente.

Nell'immagine a lato l'utente ha scelto di pagare tramite carta di credito quindi le sezioni contengono **l'importo da pagare**, **i circuiti delle carte di credito accettati** e **un'informativa** riguardante i dati sensibili degli utenti.

The screenshot shows the payment section of the iDoctors website. At the top, there's a navigation bar with links for Specializzazioni, Videoconsulta, Città, and Sei un medico? On the right, a user profile for 'Luca' is shown. Below the navigation, the breadcrumb trail indicates the current location: Home > Ortopedici a Milano > Dr.ssa Laura Hernandez > Prenotazione > Pagamento. A progress bar at the top right shows 'Prenotazione' (step 1) and 'Pagamento' (step 2, currently active).  
  
The main content area is divided into two main sections:

- Selezione un metodo di pagamento:** A radio button group where 'Carta di credito o di debito' is selected. Other options include 'PayPal' and 'Voglio pagare allo studio medico'.  
  
**Dati di pagamento:** Fields for 'Nome sulla carta' (name on card), 'Numero carta' (card number), 'Scadenza' (expiry date), 'CVC', and a checkbox for 'Salva dati di pagamento' (Save payment data).  
  
**Dati di fatturazione:** Fields for 'Nome' (name), 'Cognome' (surname), 'Indirizzo email' (email address), 'Numero di telefono' (phone number), 'Stato' (state), 'CAP' (ZIP code), 'Città' (city), 'Provincia' (province), and an 'Indirizzo' (address) field. There's also a checkbox for 'Salva dati di fatturazione' (Save billing data).- Accettiamo i principali circuiti di pagamento:** Icons representing various payment networks like Visa, Mastercard, American Express, and others.  
  
**I tuoi dati sono al sicuro!** This section contains a message assuring users that data security is prioritized, mentioning advanced cryptographic standards and secure storage of sensitive information.  
  
**TORNA INDIETRO** and **CONFERMA IL PAGAMENTO** buttons are located at the bottom of the page.

## 4. Profilo

La pagina contiene informazioni sull'utente e funzioni dell'account.

A sinistra è presente un **menù di navigazione** dove l'utente può selezionare la sezione a cui è interessato.

Al centro della pagina sono presenti tutte le informazioni riguardanti la sezione selezionata.

Sono state aggiunte le seguenti **sezioni**:

- Pagamento
- Fatturazione
- Messaggi
- Dottori preferiti
- Newsletter

The screenshot shows the iDoctors profile page. At the top right, there is a dropdown menu showing "Luca". The main title is "Il tuo profilo". On the left, a sidebar menu is highlighted with a red border, containing the following items: Info utente, Pagamento, Fatturazione, Prenotazioni, Messaggi, Dottori preferiti, Newsletter, and Elimina profilo. Below this is a "LOGOUT" button. To the right, the user's information is displayed in a table:

|                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| Nome                | Luca               |
| Cognome             | Giacomello         |
| Data di nascita     | 10/02/1997         |
| Email               | lucars97@gmail.com |
| Numero di cellulare | +39 399 222 4443   |
| Password            | *****              |

At the bottom, there is a footer with links to iDoctors services, social media (Facebook and Instagram), and app download links for App Store and Google Play.

## 4. Login - registrazione

Questa pagina consente di **accedere al sito** tramite le credenziali o attraverso Facebook, **recuperare la password** e **registrarsi** come paziente o come dottore.

The screenshot shows the iDoctors website's login and registration interface. At the top, there is a navigation bar with the iDoctors logo, links for "Specializzazioni", "Videoconsulta", "Città", "Sei un medico?", and a blue "ACCEDI" button. Below the navigation is a large central form titled "Accedi o registrati". This form contains fields for "Email" and "Password", both with placeholder text and eye icon password helpers. A link "Hai dimenticato la password?" is provided for password recovery. Below the password field is a blue "ACCEDI" button. To the right of the password field, it says "Oppure" followed by a "Accedi con Facebook" button with a Facebook icon. At the bottom of the form, there is a link "Sei nuovo su iDoctors? Iscriviti come paziente o come dottore". The footer of the page includes the iDoctors logo, links to "su iDoctors" (Blog, Chi siamo, Dicono di noi), "Note legali" (Cookie e policy, Condizioni d'uso, Privacy), "Serve aiuto?" (Contatti, FAQ, Livechat), and social media links for "Seguici sui social" (Facebook, Instagram). At the very bottom, there are download links for the App Store and Google Play, and a small note: "edocor s.r.l. - Sede: Via di Vigna Stelluti, 157 - Roma - P.IVA: 09679351008".

# Wireflow

## 4. Wireflow

È stato scelto di analizzare il **wireflow** di Luca Rossi, uno studente fuori sede a Milano.

Obiettivi:

- Prenotare una visita in un luogo velocemente raggiungibile a piedi
- Poter pagare online
- Non spendere troppo.



## 4. Wireflow

### 1.0 Home page

INIZIO



1. Luca si trova nella **Home page** dove digita la specializzazione e utilizza la propria posizione cliccando sull'apposito pulsante.
2. Dopodiché clicca sul bottone **CERCA**.

[Clicca qui](#) per vedere il **wireflow** su Figma.

## 4. Wireflow

### 2.0 Specialisti disponibili

Giunge nella pagina dove vengono mostrati tutti gli specialisti disponibili:

3. Utilizza il filtro della distanza dove inserisce come distanza massima 2 km così da poter raggiungere agevolmente lo studio a piedi.

4. Ordina gli specialisti in base al prezzo e analizza le varie proposte.

5. Individua un dottore che fa al caso suo e clicca sul bottone **SELEZIONA**.

The wireframe illustrates the user interface for finding specialists. At the top, there's a navigation bar with 'iDoctors', 'Specializzazioni', 'Videoconsulta', 'Città', 'Sei un medico?', and a blue 'ACCEDI' button. Below the navigation is a breadcrumb 'Home > Ortopedici a Milano'. The main title is 'Ortopedici a Milano'. On the left, a sidebar titled 'Filtri' includes a 'Vedi sulla mappa' button, an 'Ordina per' dropdown menu (with 'Predefinito' selected), a 'Data' section with a 'Calendario' button, an 'Orario o fascia oraria' section with an 'Orario' button, a 'Distanza' section with a slider set to '25 km' (highlighted by a red circle labeled '3'), and a 'Patologia' section with options for 'Artiscopia ginocchio', 'Epicondilite', and 'Protesi ginocchio'. To the right, two orthopedist profiles are listed in cards. The first card for 'Dr.ssa Laura Hernandez' shows a profile picture, the title 'Ortopedico', the name 'Dr.ssa Laura Hernandez', a 5-star rating with '(32 recensioni)', location 'San Paolo', availability from 'Martedì 28 Marzo' at 'Dalle 8:00', and a 'SELEZIONA' button (highlighted by a red circle labeled '5') next to the price '80 €'. The second card for 'Dr. Humberto Chavez' shows similar details but with a lower rating of '(12 recensioni)' and a price of '100 €'. A large blue arrow points from the bottom right towards the 'SELEZIONA' button.

## 4. Wireflow

### 3.0 Dottore

The wireframe illustrates the user flow for booking a consultation with Dr. ssa Laura Hernandez. It starts with the doctor's profile page, which includes a placeholder profile picture, the title 'Ortopedico', the doctor's name 'Dr. ssa Laura Hernandez' with a heart icon, a 5-star rating '(32 recensioni)' with a red border, and a red circle containing the number '6'. Below this, there are sections for 'Prenotazione' (Booking) and 'Contatta il medico' (Contact the doctor). The 'Prenotazione' section shows a service price of 'Visita ortopedica 80 €', a 'Scegli lo studio' (Choose a studio) section with two options, and a 'Scegli il giorno' (Choose a day) section where 'Martedì 28 Marzo' is selected. The 'Contatta il medico' section provides contact details: phone number '339 555 5555', email 'laura.hernandez@idoctors.it', and a message button. A large blue arrow points from the contact section towards the booking section. The 'Booking' section also features a map with a location pin and a red-bordered 'PRENOTA' (Book) button. Red circles with numbers '7' and '8' indicate specific steps: '7' points to the 'Scegli il giorno' section, and '8' points to the 'PRENOTA' button.

6. Luca legge le recensioni sullo specialista e decide di prenotare una visita.

7. Seleziona un giorno e un orario.

8. Clicca sul bottone PRENOTA.

## 4. Wireflow

### 4.0 Login - registrazione

Per proseguire con la prenotazione è necessario accedere o registrarsi quindi viene mostrata la pagina dedicata.

**9. Luca decide di accedere con Facebook.**

The wireframe shows the login/register screen for the iDoctors platform. At the top, there is a navigation bar with the iDoctors logo, links for 'Specializzazioni', 'Videoconsulto', 'Città', 'Sei un medico?', and a blue 'ACCEDI' button. Below this is a large central box titled 'Accedi o registrati'. It contains fields for 'Email' and 'Password', a link for password recovery, and two main 'ACCEDE' buttons: one for standard login and one for logging in with Facebook (which is highlighted with a red circle and the number '9'). Below these buttons is a link for new users to register. At the bottom of the screen, there is a footer with the iDoctors logo, links for 'su iDoctors' (Blog, Chi siamo, Dicono di noi), 'Note legali' (Cookie e policy, Condizioni d'uso, Privacy), 'Serve aiuto?' (Contatti, FAQ, Livechat), and social media links for Facebook and Instagram. There are also download links for the App Store and Google Play, and a small note about the company's address and VAT number.

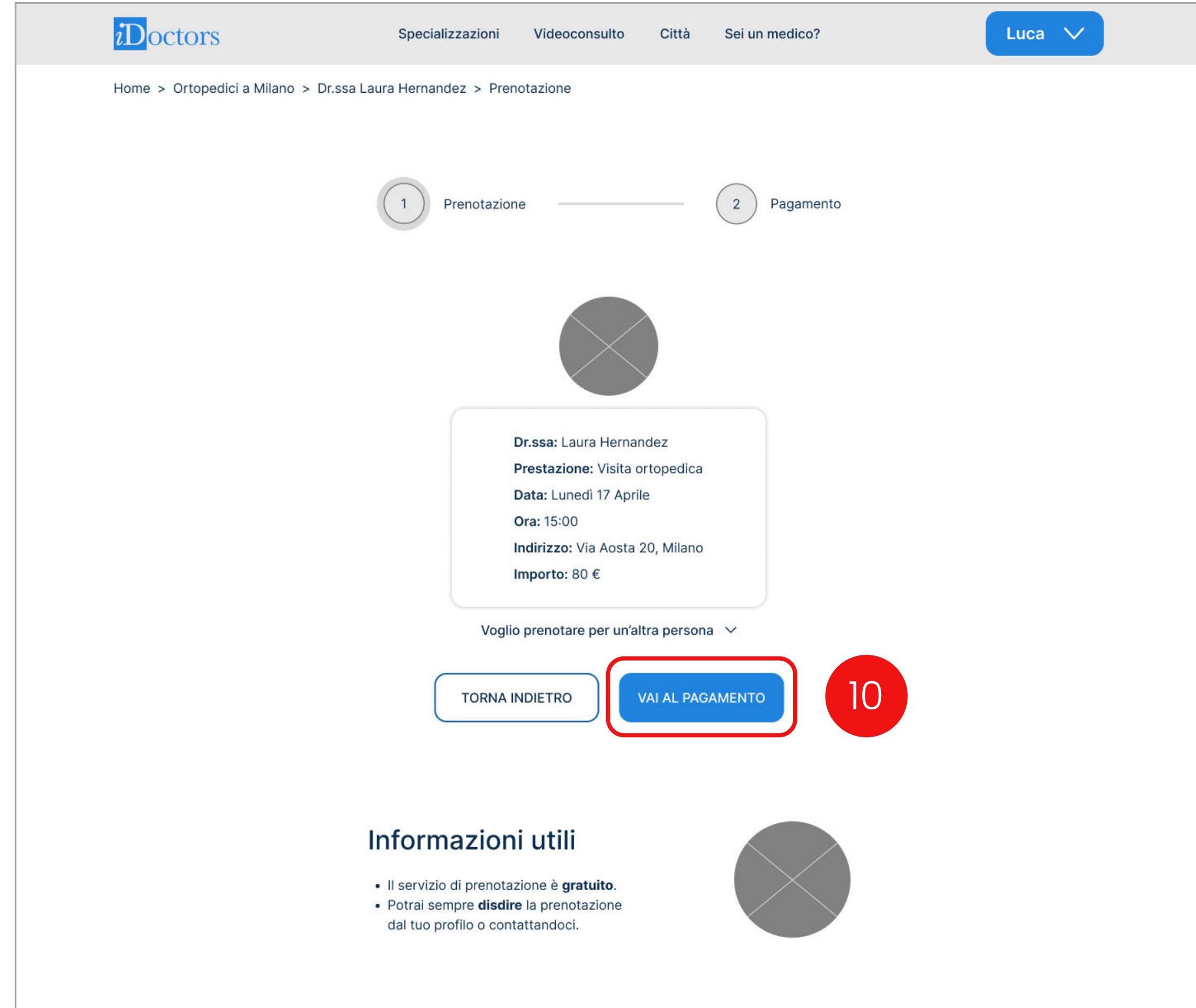


## 4. Wireflow

### 5.0 Prenotazione

In questa pagina viene mostrato un riepilogo della prenotazione.

10. Dopo aver constatato che sia tutto corretto Luca clicca sul bottone **VAI AL PAGAMENTO**.



## 4. Wireflow

### 6.0 Pagamento

11. Luca sceglie un metodo di pagamento.

12. Compila i dati di pagamento e di fatturazione

13. Infine clicca sul bottone  
**CONFERMA IL PAGAMENTO.**

11

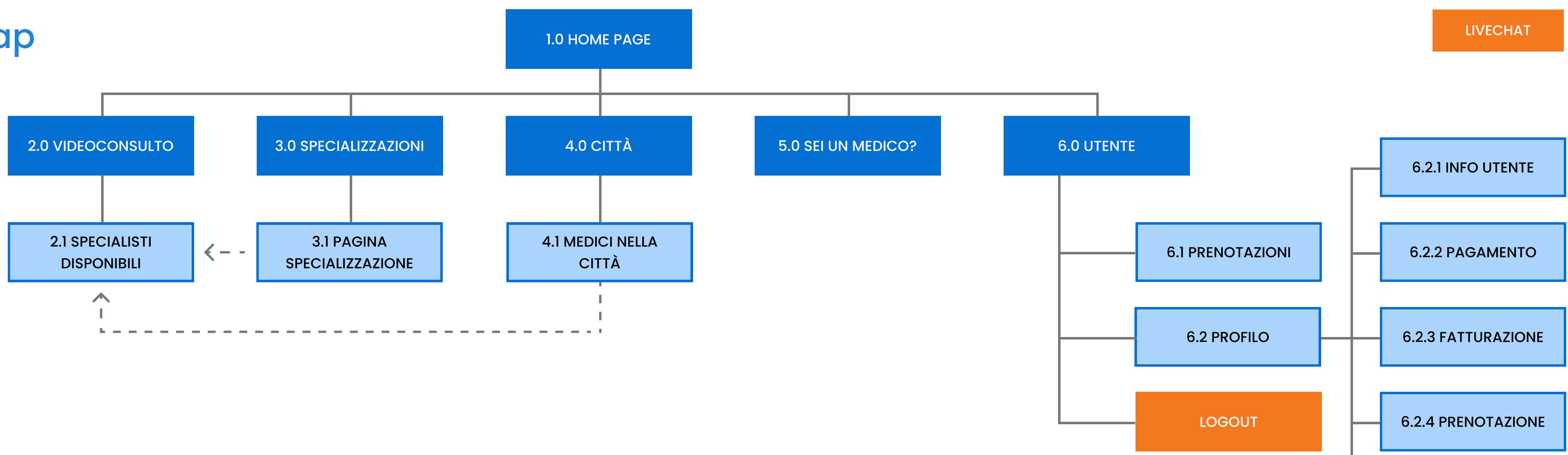
12

13

FINE

# 5. Sitemap

LIVECHAT



## Legenda

PAGINA PRINCIPALE

LINK INTERNO

LINK ESTERNO

FUNZIONE

FOOTER

## Footer

Su iDoctors

Note legali

Serve aiuto?

Seguici sui social

8.0 APP STORE

10.0 BLOG

13.0 COOKIE E POLICY

16.0 CONTATTI

18.0 FACEBOOK

9.0 GOOGLE PLAY

11.0 CHI SIAMO

14.0 CONDIZIONI D'USO

17.0 FAQ

19.0 INSTAGRAM

12.0 DICONO DI NOI

15.0 PRIVACY

LIVECHAT

- - -> CROSSLINK

## 6. Wireframe mobile

## 6. Wireframe mobile

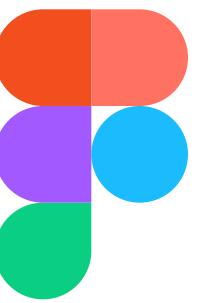
Sono stati realizzati i **Wireframe** ad **alta fedeltà** della versione **mobile** di iDoctors.

Il tool utilizzato è **Figma**.

La dimensione scelta per le pagine è **320 x 568**.

Sono state progettate le seguenti pagine:

- Home page
- Specialisti disponibili
- Dottore
- Prenotazione
- Pagamento
- Profilo
- Login - registrazione



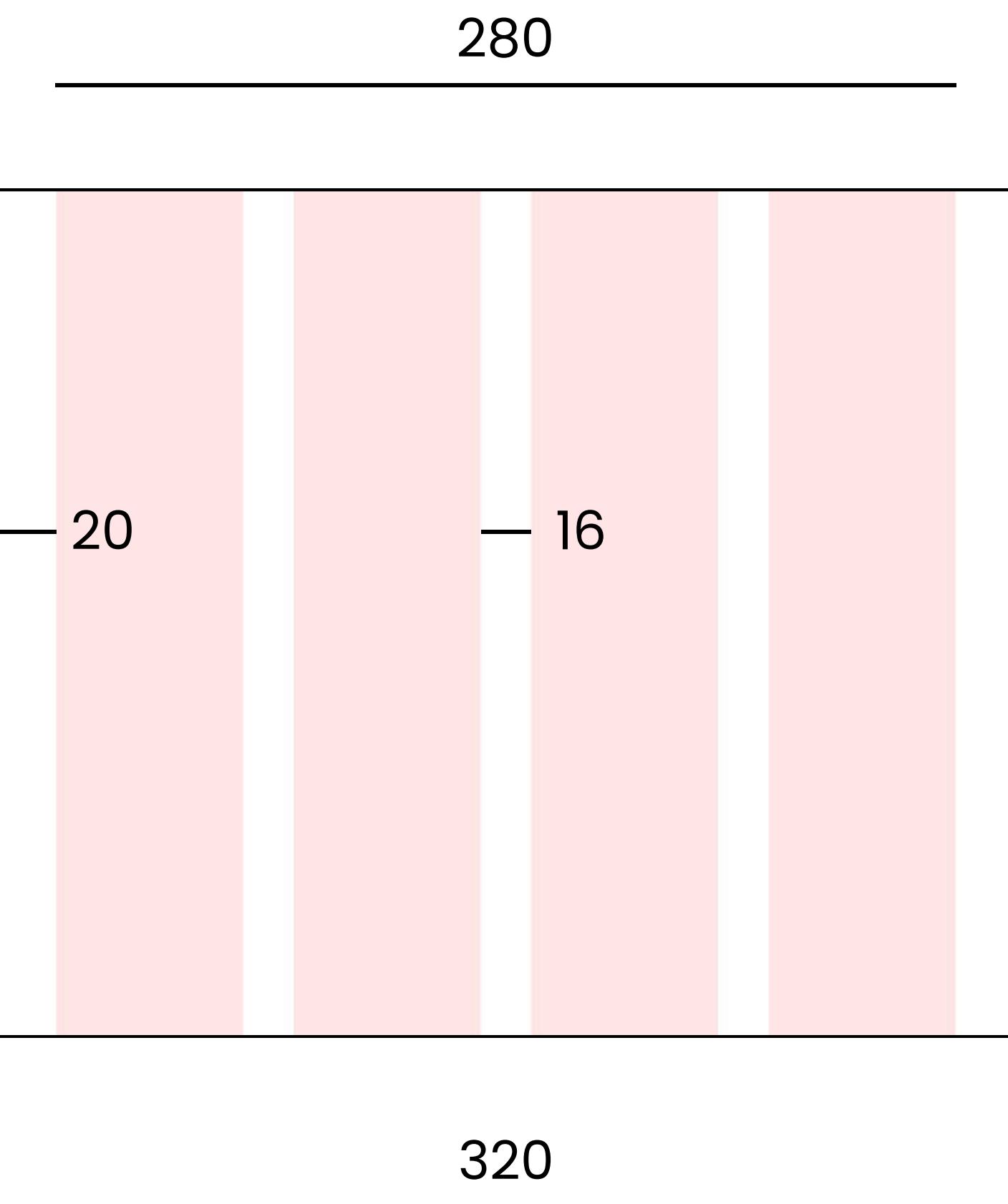
Wireframe



## 5. Griglia

La griglia utilizzata ha le seguenti caratteristiche:

- 4 colonne stretch
- Margini 20 px
- Gutter 16 px
- Container width 280 px
- Viewport 320 px



## 5. Tipografia

È stato scelto il font **Inter** per la sua modernità, versatilità e leggibilità eccellente.

Essendo **Sans Serif** conferisce al testo un aspetto pulito.



## 5. Scala tipografica

H1: 22 px

H2: 18 px

Body: 14 px

Small: 12 px

Inter è un font Sans Serif

# Wireframe

## 5. Home page

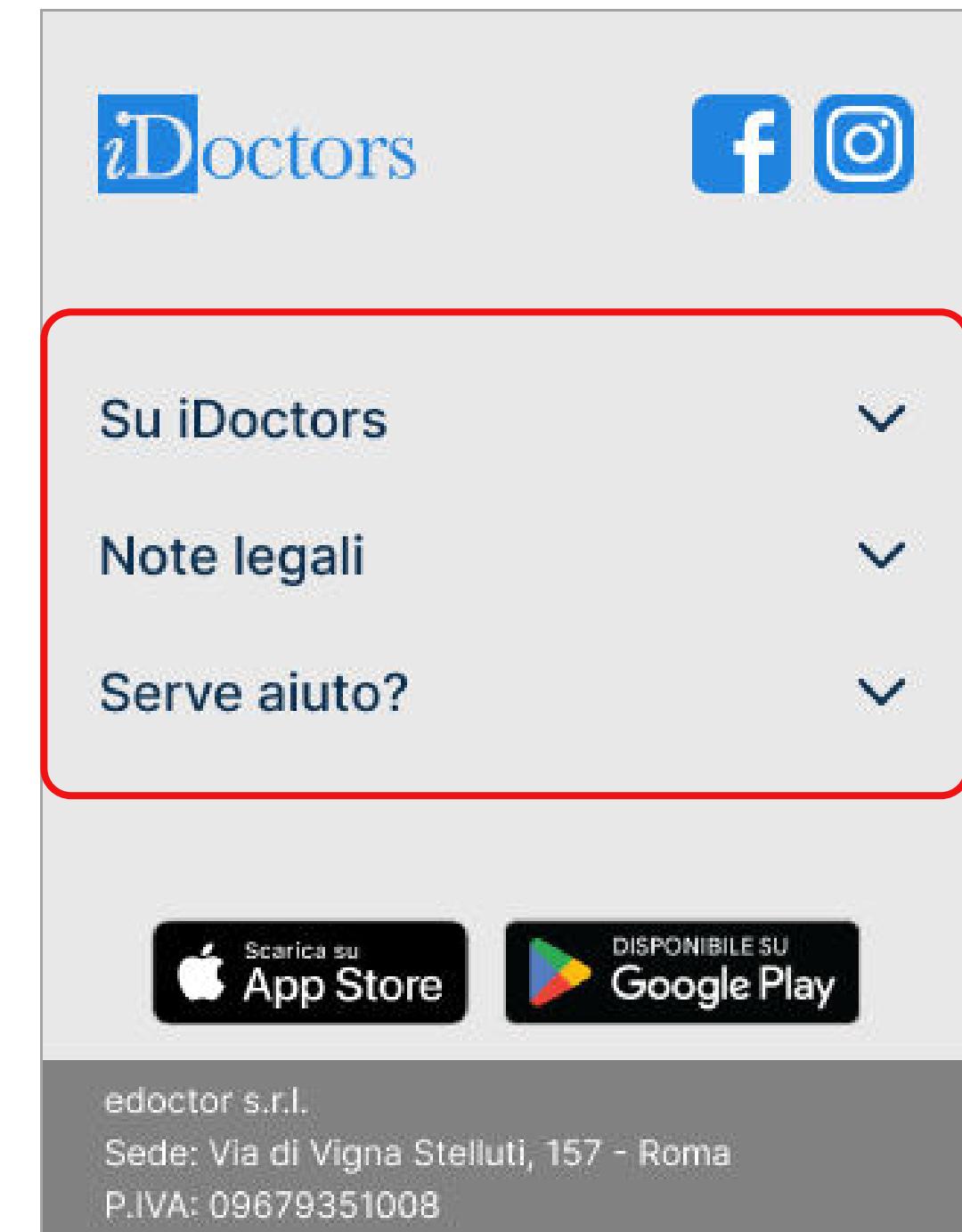
Avendo meno spazio a disposizione le voci **Specializzazioni, Videoconsulti, Città e Sei un medico?**, prima presenti nella header, sono state inserite in un menù ad hamburger.

Il **logo** è stato spostato da sinistra al centro.



## 5. Home page

Le categorie del footer **su iDoctors**,  
**Note legali** e **Serve aiuto?** sono state  
minimizzate per risparmiare spazio.



## 5. Specialisti disponibili

Nella versione mobile, visto il ridotto spazio, per utilizzare i **filtri** bisogna aprirli tramite l'apposito bottone.

The image shows a mobile application interface for finding orthopedists in Milan. On the left, a card displays a doctor's profile: Dr.ssa Laura Hernandez, Ortopedico, located in San Paolo, available from Martedì 28 Marzo at 8:00, with a price of 80 €. A red box highlights the 'Filtri' button. An arrow points from this button to a large red-bordered overlay on the right, which contains filtering options:

- Vedi sulla mappa** (View on map)
- Ordina per**:
  - Predefinito
  - Disponibilità
  - Distanza da te
  - Prezzo
  - Recensioni
  - Preferiti
- Data**:
  - Calendario
- Orario o fascia oraria**:
  - Orario
- Distanza**: A slider set to 25 km.
- Patologia**:
  - Artiscopia ginocchio
  - Epicondilite
  - Protesi ginocchio
- Prestazione**:
  - Visita ortopedica
  - Visita ort. pediatrica
  - Visita ort. successiva
- Opzioni di vista**:
  - A domicilio
  - In studio
  - Videoconsulto
- PULISCI FILTRI** (Clear filters) button

## 5. Dottore

Per evitare un eccessivo scrolling è stato scelto di non far visualizzare tutte le sezioni della pagina insieme ma una alla volta. È stato quindi inserito un **menù** che consente all'utente di scegliere cosa mostrare.

Nella versione mobile è possibile visualizzare la mappa cliccando sull'apposito bottone **Vedi sulla mappa** mentre nella versione desktop, visto il grande spazio a disposizione, il prospetto grafico si presenta già aperto.



## 5. Profilo

Per questa pagina è stato scelto di utilizzare un **drop down menù** mentre nella versione desktop il menù rimane sempre aperto.

Il bottone per eseguire il logout ora si trovano al centro della pagina e non più sotto al menù.

The screenshot shows the mobile version of the iDoctors profile page. At the top, there is a header with a menu icon, the 'iDoctors' logo, and a user icon labeled 'LR'. Below the header, the title 'Il tuo profilo' is displayed. A dropdown menu is open, showing the 'Info utente' option, which is highlighted with a red box and has a red arrow pointing to it from the left. To the right of the dropdown, there is a list of profile settings: Nome (Luca), Cognome (Rossi), Data di nascita (10/02/1997), Email (lucars97@gmail.com), Numero di telefono (399 222 4443), and Password (represented by a series of asterisks). At the bottom of the page is a large blue 'LOGOUT' button, also enclosed in a red box. To the right of the main content area, there is a sidebar with a title 'Info utente' and a list of links: Pagamento, Fatturazione, Prenotazioni, Messaggi, Dottori preferiti, Newsletter, and Elimina account. The 'Info utente' link in the sidebar is also highlighted with a red box.

# Wireflow

## 5. Wireflow

È stato scelto di analizzare il **wireflow** di Luca Rossi, uno studente fuori sede a Milano.

Obiettivi:

- Prenotare una visita in un luogo velocemente raggiungibile a piedi
- Poter pagare online
- Non spendere troppo.

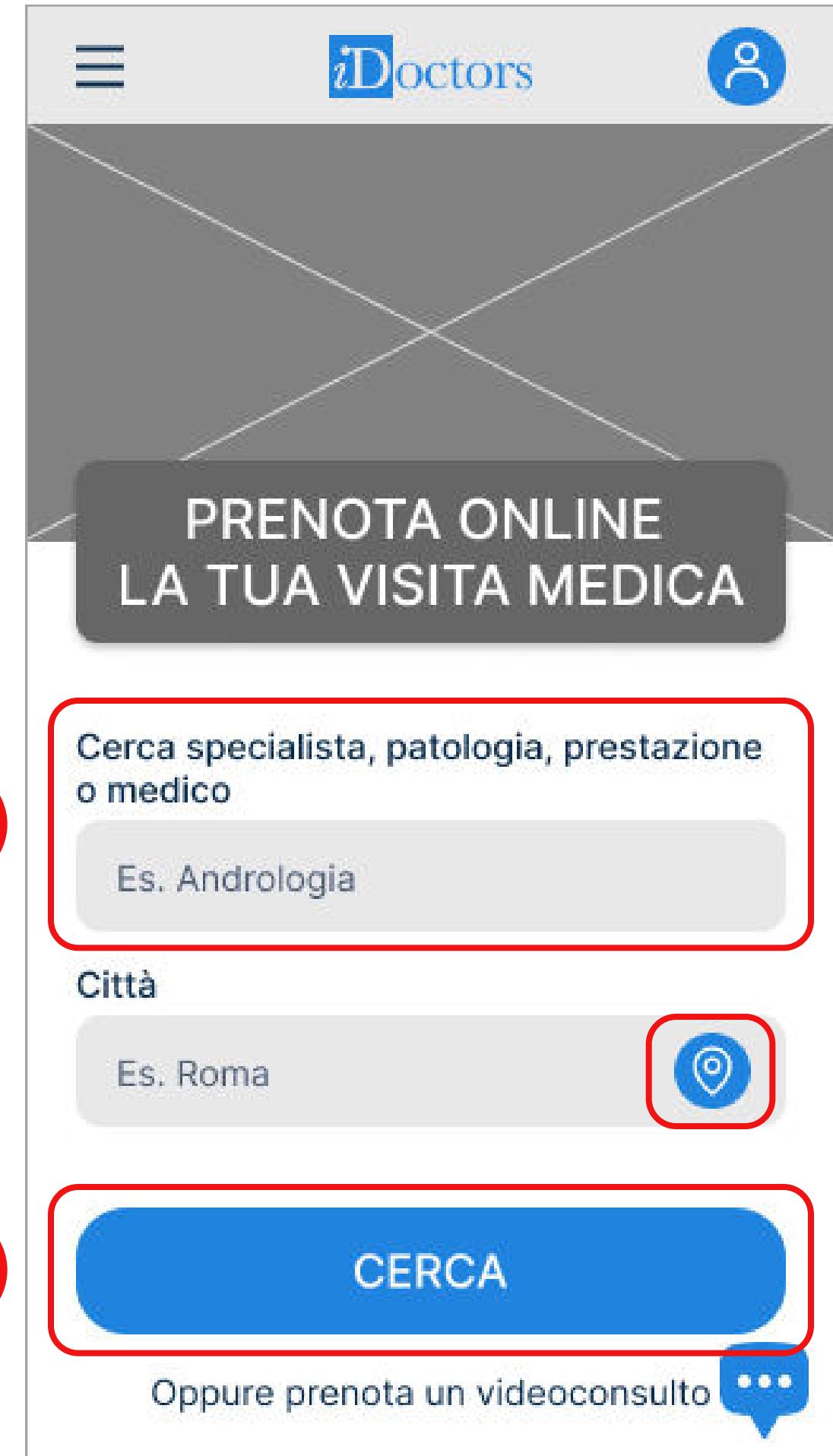


## 5. Wireflow

INIZIO

1. Luca si trova nella **Home page** dove digita la specializzazione e utilizza la propria posizione cliccando sull'apposito pulsante.
2. Dopodiché clicca sul bottone **CERCA**.

### 1.0 Home page



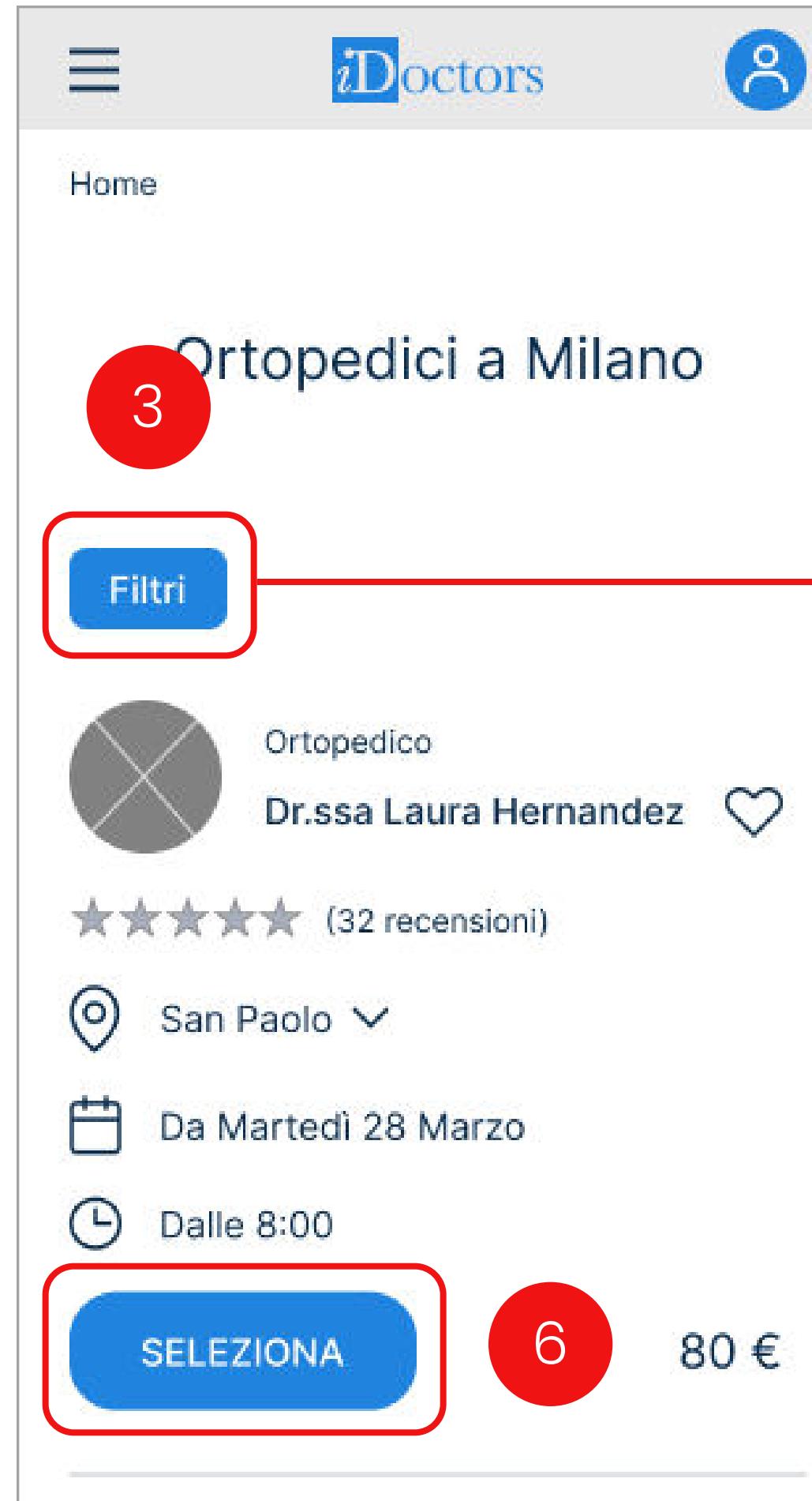
[Clicca qui per vedere il wireflow su Figma.](#)

## 5. Wireflow

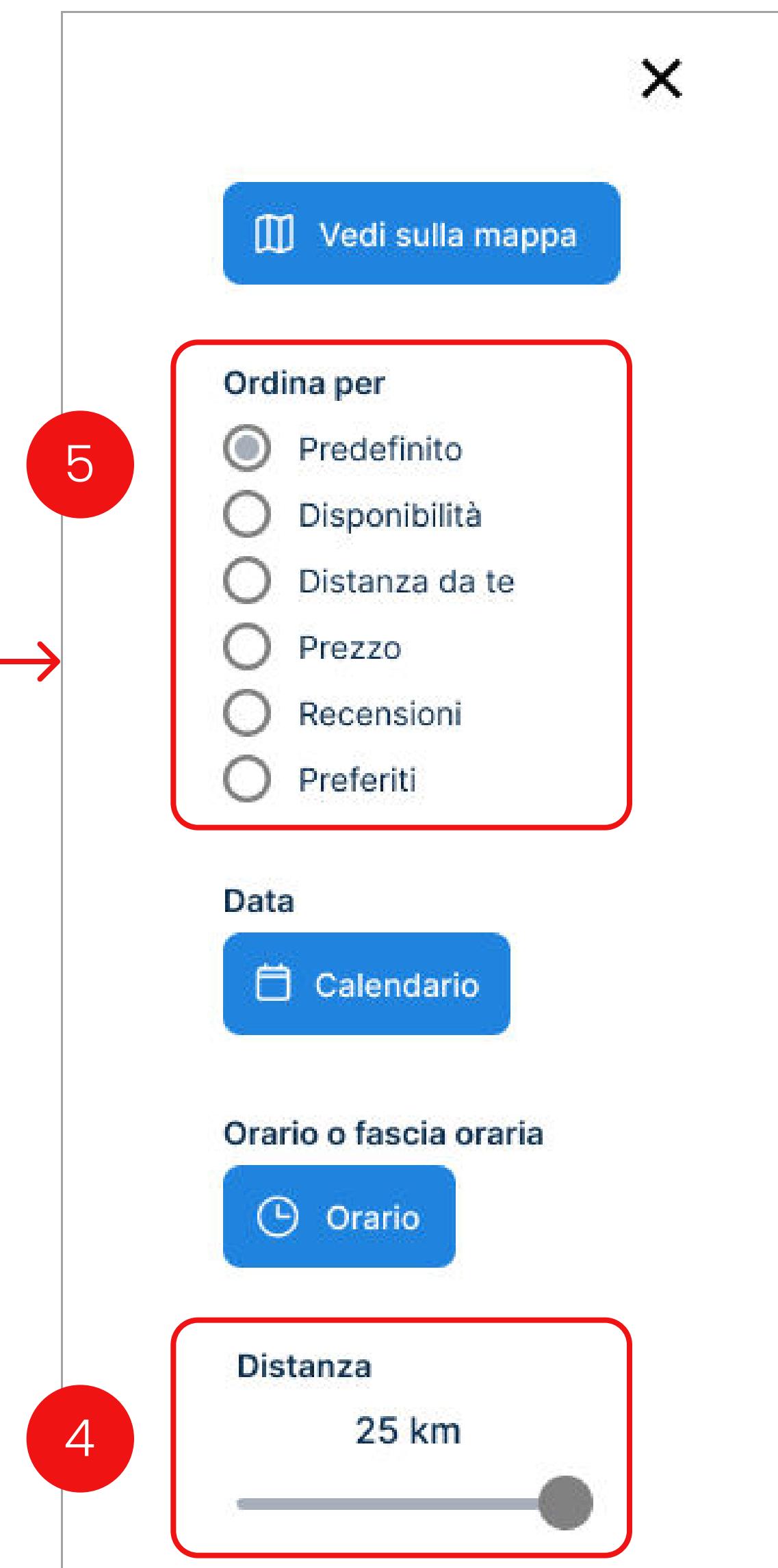
Giunge nella pagina dove vengono mostrati tutti gli specialisti disponibili:

3. Apre i filtri.
4. Utilizza il filtro della distanza dove inserisce come distanza massima 2 km così da poter raggiungere agevolmente lo studio a piedi.
5. Ordina gli specialisti in base al prezzo e analizza le varie proposte.
6. Individua un dottore che fa al caso suo e clicca sul bottone **SELEZIONA**.

### 2.0 Specialisti disponibili



### Filtri di ricerca



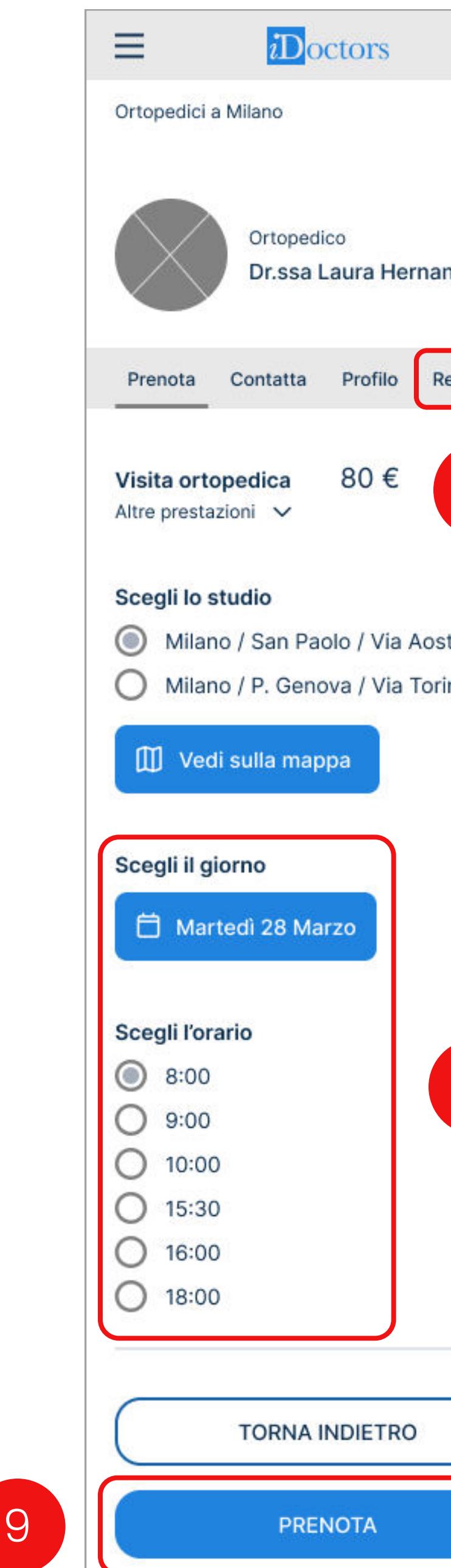
## 5. Wireflow

7. Luca legge le recensioni sullo specialista e decide di prenotare una visita.

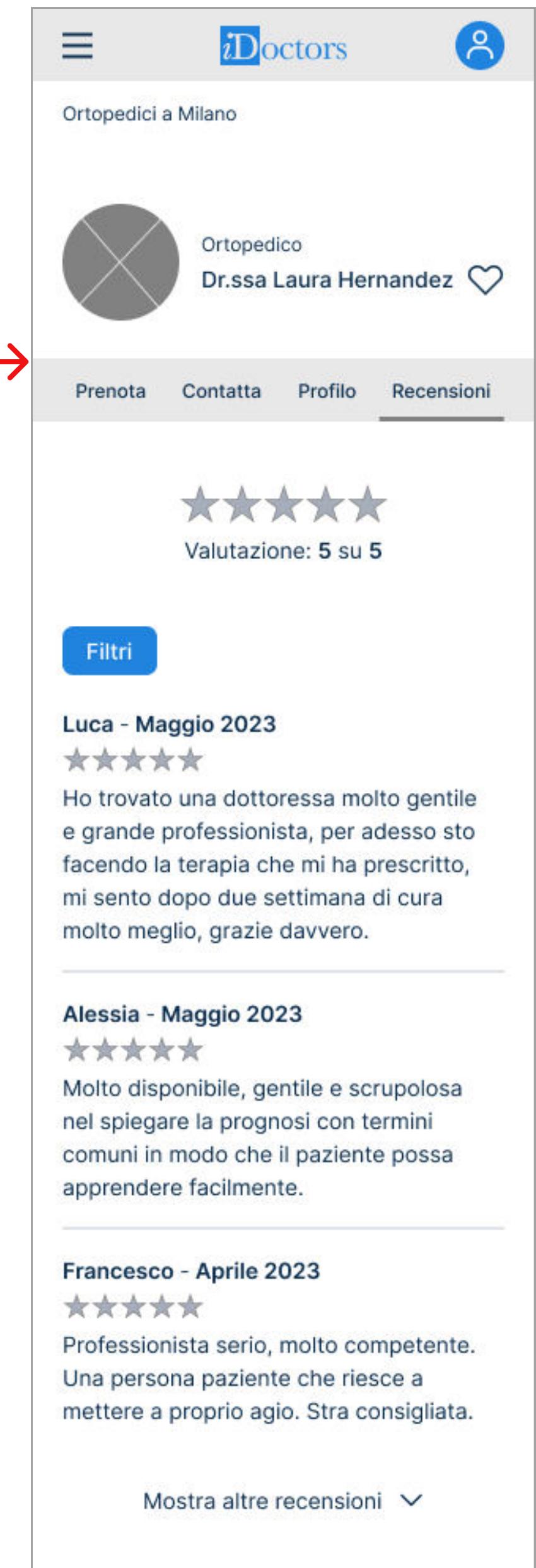
8. Seleziona un giorno e un orario.

9. Clicca sul bottone PRENOTA.

### 3.0 Dottore - Prenota



### 3.1 Dottore - Recensioni

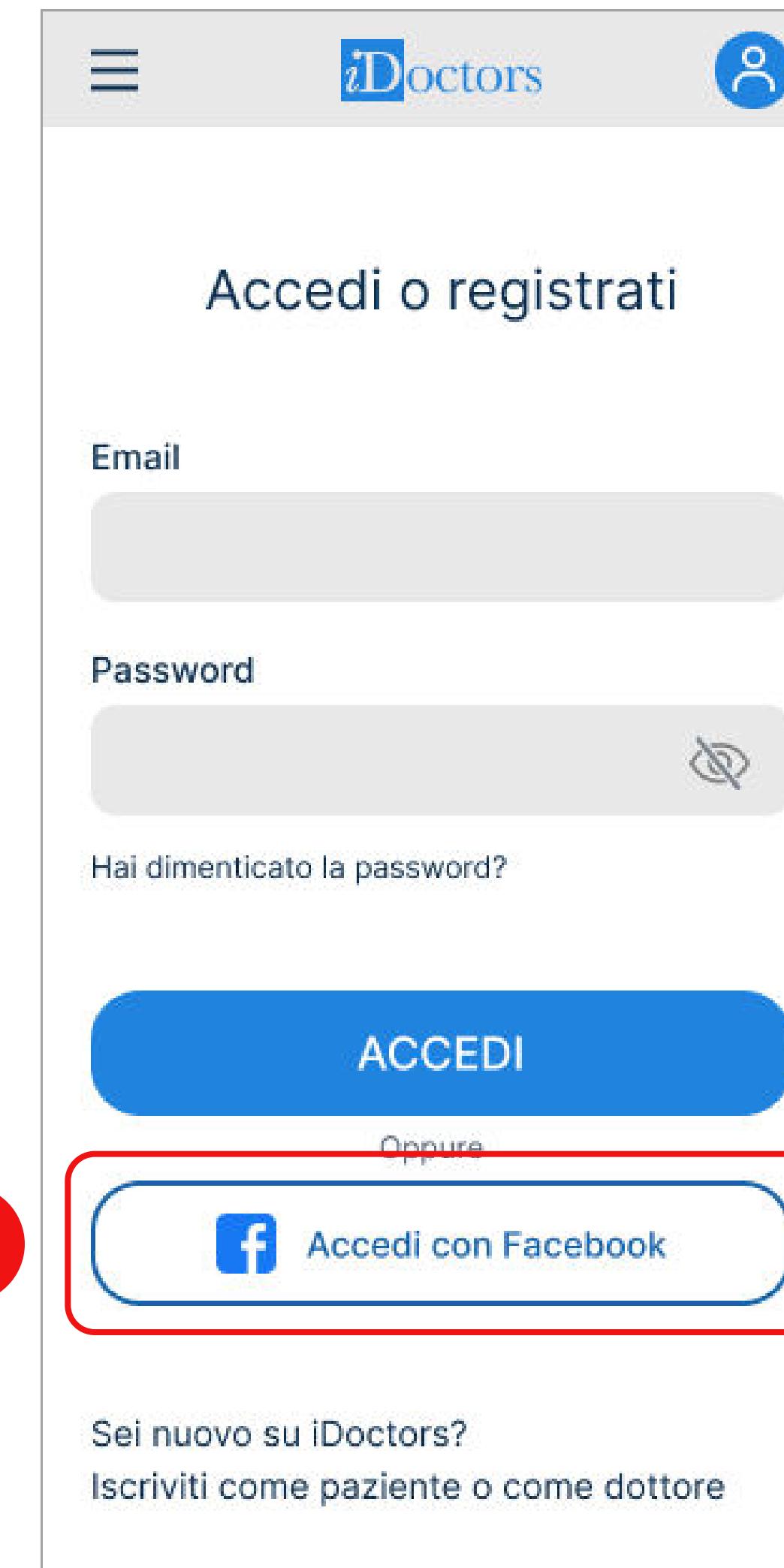


## 5. Wireflow

Per proseguire con la prenotazione è necessario accedere o registrarsi quindi viene mostrata la pagina dedicata.

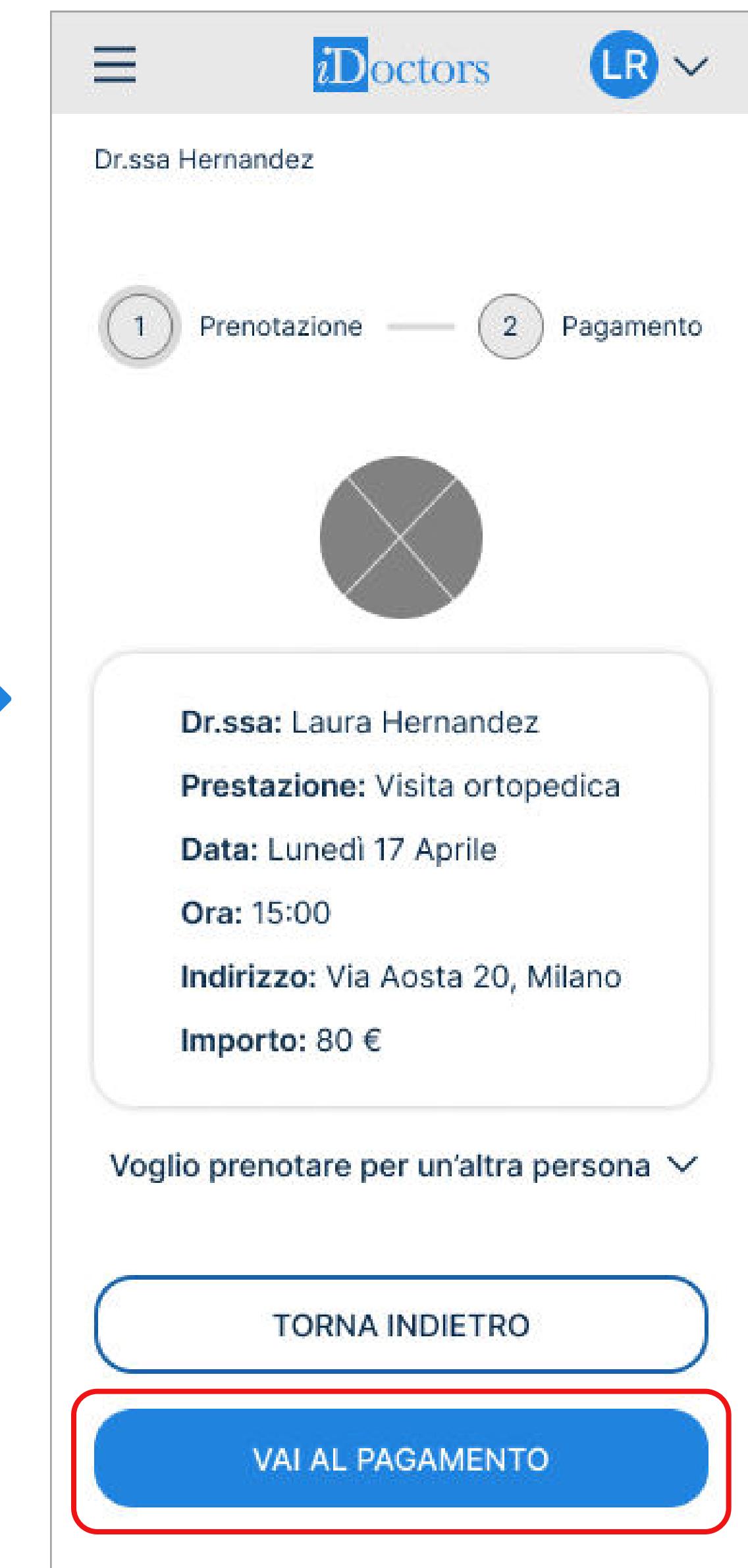
10. Luca decide di **accedere con Facebook**.

### 4.0 Login - registrazione



The screenshot shows the login and registration page for iDoctors. At the top, there's a header with the iDoctors logo and a user icon. Below it, the text "Accedi o registrati" is displayed. There are two input fields: "Email" and "Password", each with a placeholder icon. Below the password field is a link "Hai dimenticato la password?". In the center is a large blue button labeled "ACCEDI". Below this button is the text "Oppure". Underneath is another button with the Facebook logo and the text "Accedi con Facebook", which is highlighted with a red border. At the bottom, there's a link "Sei nuovo su iDoctors? Iscriviti come paziente o come dottore". A red circle with the number "10" is positioned in the bottom-left corner of the screen.

### 5.0 Prenotazione



The screenshot shows the booking summary page for Dr.ssa Hernandez. At the top, it displays "Dr.ssa Hernandez" and a navigation bar with "Prenotazione" and "Pagamento". Below this is a circular placeholder image. To the right, detailed information is listed: "Dr.ssa: Laura Hernandez", "Prestazione: Visita ortopedica", "Data: Lunedì 17 Aprile", "Ora: 15:00", "Indirizzo: Via Aosta 20, Milano", and "Importo: 80 €". There's also a link "Voglio prenotare per un'altra persona". At the bottom are two buttons: "TORNA INDIETRO" and "VAI AL PAGAMENTO", with the latter being highlighted by a red border. A red circle with the number "11" is positioned in the bottom-right corner of the screen.

In questa pagina viene mostrato un riepilogo della prenotazione.

11. Dopo aver constatato che sia tutto corretto Luca clicca sul bottone **VAI AL PAGAMENTO**.

## 5. Wireflow

### 6.0 Pagamento

This wireframe shows the 'Pagamento' (Payment) step in the iDoctors app. At the top, there's a navigation bar with a menu icon, the 'iDoctors' logo, and a user icon labeled 'LR'. Below it, the word 'Prenotazione' (Appointment) is displayed. A circular progress indicator shows 'Prenotazione' is complete (step 1) and 'Pagamento' is in progress (step 2). A red circle with the number '12' highlights the payment selection area. This area contains the heading 'Selezione un metodo di pagamento' and three radio button options: 'Carta di credito o di debito' (selected), 'PayPal', and 'Voglio pagare allo studio medico'. A red box surrounds this entire section.

12. Luca sceglie un metodo di pagamento.

13. Compila i dati di pagamento e di fatturazione

14. Infine clicca sul bottone  
**CONFERMA IL PAGAMENTO.**

### 6.0 Pagamento

This wireframe shows the detailed payment and billing information screen. It features a red box around the 'Dati di fatturazione' (Billing Data) section. Inside this box are fields for 'Nome' (Name), 'Cognome' (Surname), 'Indirizzo email' (Email Address), 'Numero di telefono' (Phone Number), 'Stato' (State) with a dropdown menu set to 'Italia', 'CAP' (ZIP Code), 'Città' (City), 'Provincia' (Province), and 'Indirizzo' (Address). There's also a checkbox for 'Salva dati di fatturazione' (Save billing data). Below this, the total amount 'Totale 80 €' is shown with a note 'IVA inclusa' (VAT included). At the bottom, there are two buttons: 'TORNA INDIETRO' (Back) and a large red button with the text 'CONFERMA IL PAGAMENTO' (Confirm Payment). A red circle with the number '14' is positioned at the bottom right.

FINE

# User Interface

# Indice

## 1. User Interface desktop

- Griglia pag. 127
- Tipografia pag. 128
- Palette colori pag. 130
- Icone pag. 131
- Bottoni pag. 132
- Screen flow pag. 133

## 2. User Interface mobile

- Griglia pag. 135
- Tipografia pag. 137
- Bottoni pag. 139
- Screen flow pag. 140

# 1. User Interface desktop

## 1. User Interface desktop

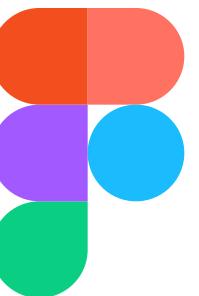
È stata realizzata la nuova **User Interface** della versione **desktop** di iDoctors, un servizio che permette di prenotare una visita medica in pochi click.

Il tool utilizzato è **Figma**.

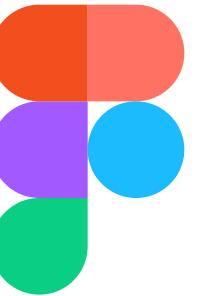
La dimensione scelta per le pagine è **1440 x 1024**.

Sono state progettate le seguenti pagine:

- Home page
- Specialisti disponibili
- Dottore
- Prenotazione
- Pagamento
- Profilo
- Login - registrazione



Design system



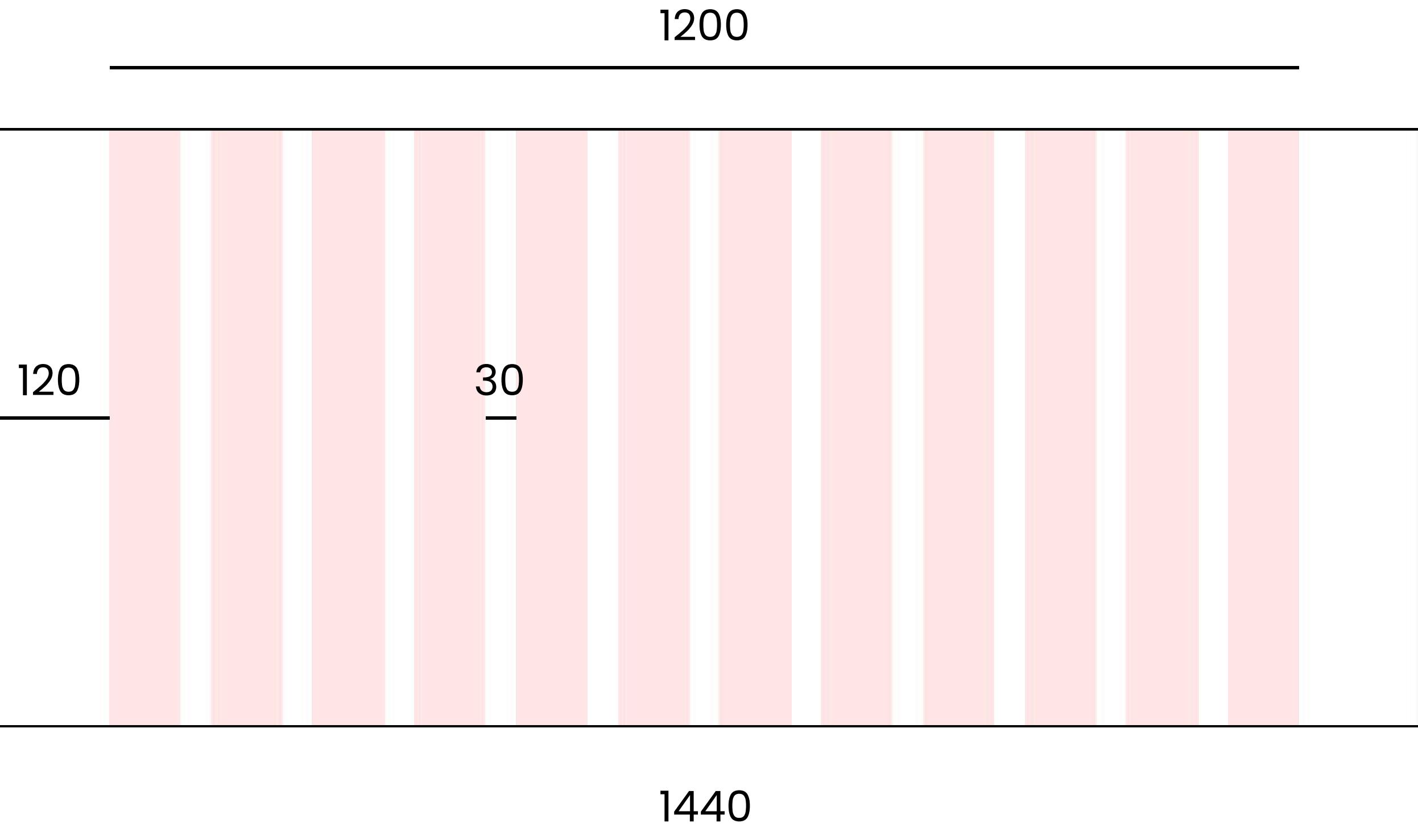
Prototipo



# 1. Griglia

La griglia utilizzata ha le seguenti caratteristiche:

- 12 colonne stretch
- Margini 120 px
- Gutter 30 px
- Container width 1200 px
- Viewport 1440 px



# 1. Tipografia

È stato scelto il font **Inter** per la sua modernità, versatilità e leggibilità eccellente.

Essendo **Sans Serif** conferisce al testo un aspetto pulito.



## 1. Scala tipografica

H1: 56 px

Inter è un font Sans Serif

H2: 44 px

Inter è un font Sans Serif

H3: 32 px

Inter è un font Sans Serif

H4: 24 px

Inter è un font Sans Serif

H5: 20 px

Body: 16 px

Inter è un font Sans Serif

Small: 12 px

Inter è un font Sans Serif

Inter è un font Sans Serif

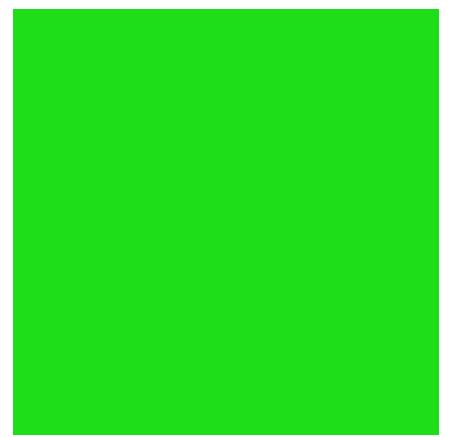
## 1. Palette colori

Il **colore primario** è il **blu** e sono state utilizzate anche varie sfumature.

#2083de



#1dde19



La scala di **colori neutri** è stata ottenuta partendo dal colore primario.

Il **verde** è stato utilizzato per segnalare il **successo** quando si compie un'azione.

#f5bd00



#ef1313



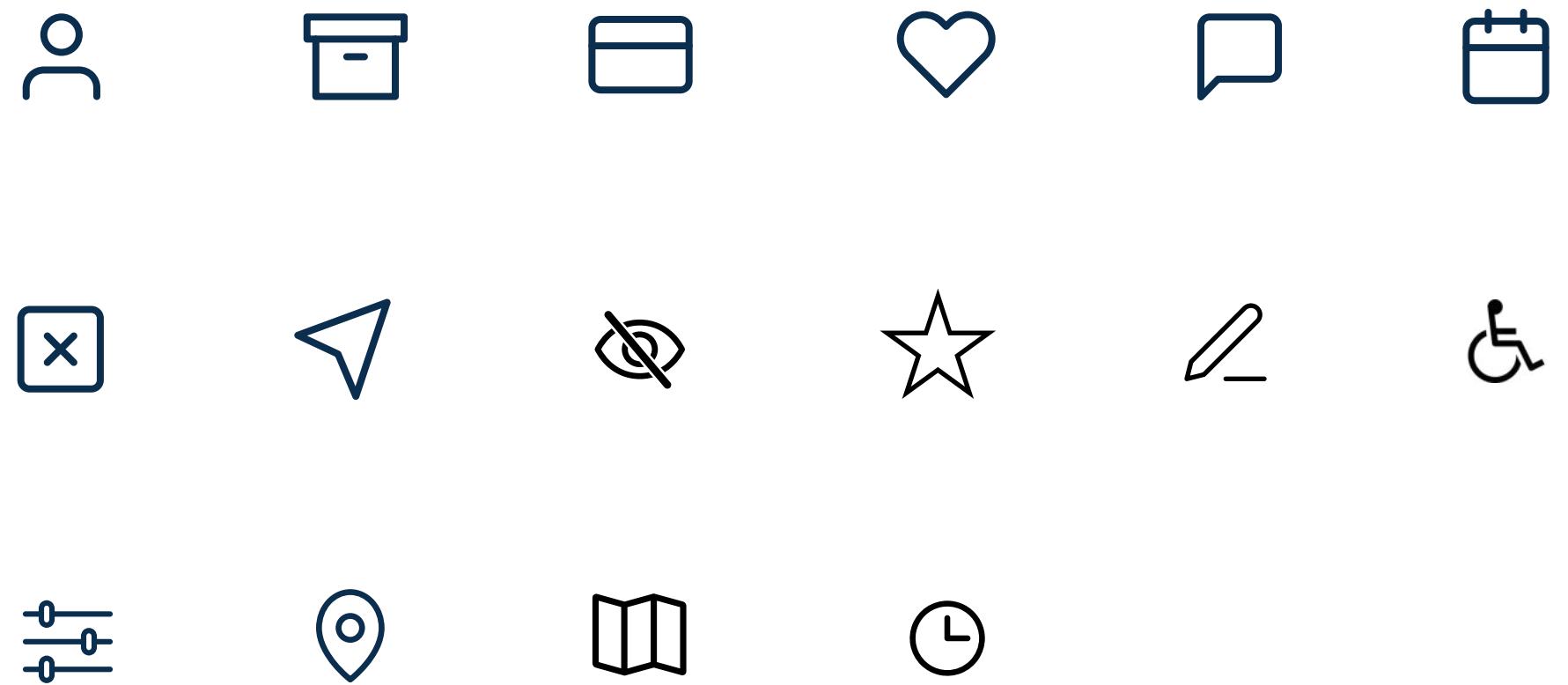
Il **giallo** per attirare **l'attenzione** dell'utente.

Il **rosso** per segnalare un **problema**.

## 1. Icône

Ho utilizzato delle **icone** molto semplici che garantiscono chiarezza e intuitività nell'interfaccia.

Le icônes scelte sono molto diffuse così che l'utente riesca immediatamente ad interpretarle.



## 1. Bottoni

I **bottoni** della versione desktop comprendono quattro varianti: default, hover, clicked e disabled.

I colori utilizzati derivano dal colore primario, il **blu #2083DE** e le varie combinazioni consentono di avere un contrasto ottimale.

È presente anche una versione con un'icona all'interno del pulsante.

DEFAULT      HOVER      CLICKED      DISABLED

PRIMARIO

PRIMARIO

PRIMARIO

PRIMARIO

SECONDARIO

SECONDARIO

SECONDARIO

SECONDARIO

 PRENOTA UN VIDEOCONSULTO

 PRENOTA UN VIDEOCONSULTO

 PRENOTA UN VIDEOCONSULTO

 PRENOTA UN VIDEOCONSULTO

 Accedi con Facebook

 Accedi con Facebook

 Accedi con Facebook

 Accedi con Facebook

## 1. Screen flow

È stato scelto di analizzare lo **screen flow** di Luca Rossi, uno studente fuori sede a Milano.

Obiettivi:

- Prenotare una visita in un luogo velocemente raggiungibile a piedi
- Poter pagare online
- Non spendere troppo.

[Clicca qui](#) per vedere lo **screen flow**.



## 2. User Interface mobile

## 2. User Interface mobile

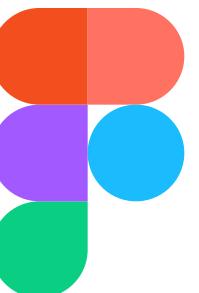
È stata realizzata la nuova **User Interface** della versione **mobile** di iDoctors, un servizio che permette di prenotare una visita medica in pochi click.

Il tool utilizzato è **Figma**.

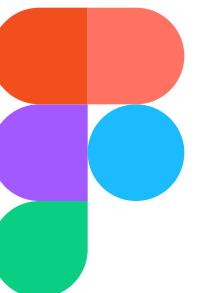
La dimensione scelta per le pagine è **320 x 568**.

Sono state progettate le seguenti pagine:

- Home page
- Specialisti disponibili
- Dottore
- Prenotazione
- Pagamento
- Profilo
- Login - registrazione



Design system



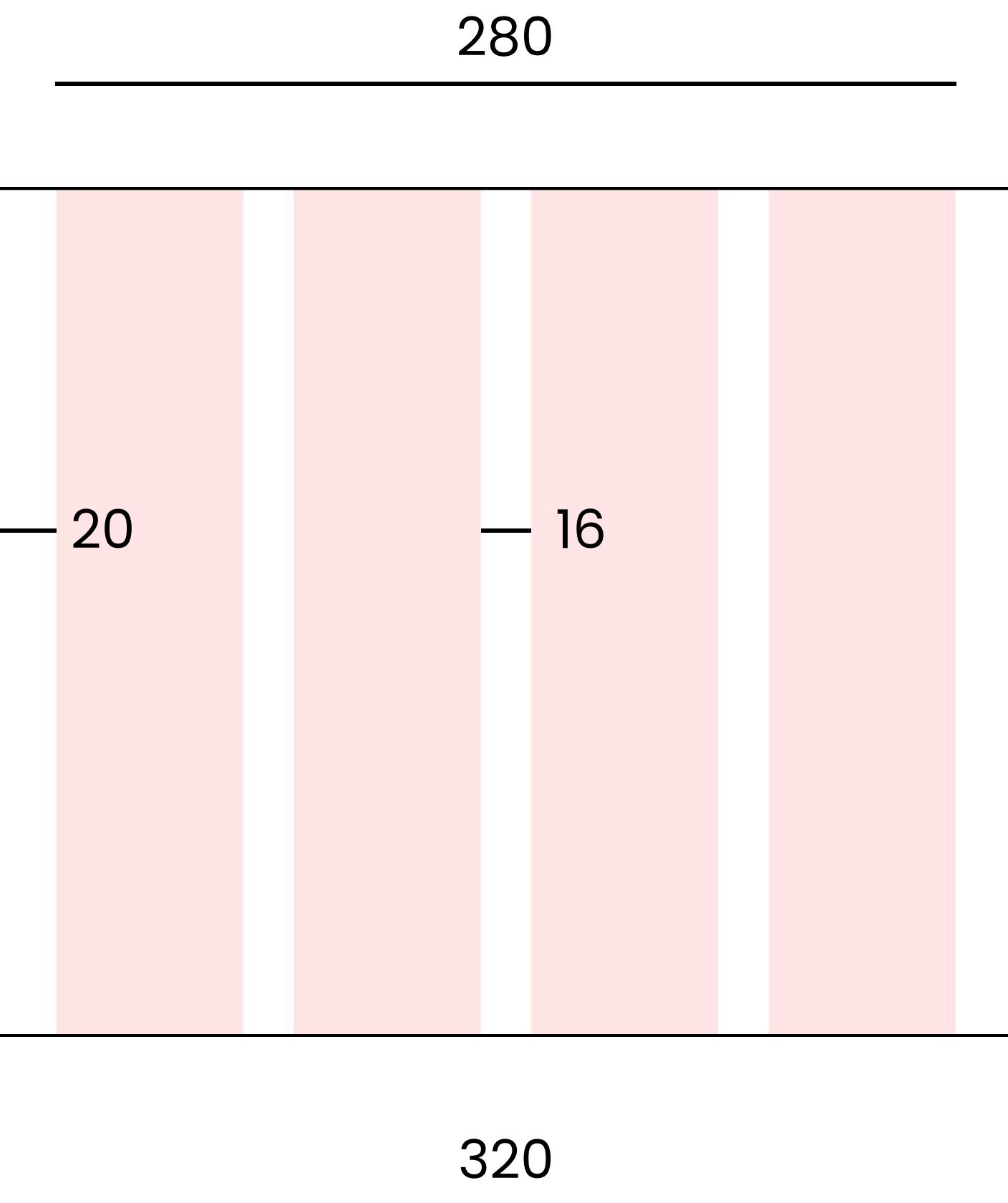
Prototipo



## 2. Griglia

La griglia utilizzata ha le seguenti caratteristiche:

- 4 colonne stretch
- Margini 20 px
- Gutter 16 px
- Container width 280 px
- Viewport 320 px



## 2. Tipografia

È stato scelto il font **Inter** per la sua modernità, versatilità e leggibilità eccellente.

Essendo **Sans Serif** conferisce al testo un aspetto pulito.



## 2. Scala tipografica

Inter è un font Sans Serif

**H1:** 22 px

Inter è un font Sans Serif

**H2:** 18 px

Inter è un font Sans Serif

**Body:** 14 px

Inter è un font Sans Serif

**Small:** 12 px

Inter è un font Sans Serif

Inter è un font Sans Serif

Inter è un font Sans Serif

## 2. Bottoni

I **bottoni** della versione mobile comprendono tre varianti: default, hover e disabled.

I colori utilizzati derivano dal colore primario, il **blu #2083DE** e le varie combinazioni consentono di avere un contrasto ottimale.

È presente anche una versione con un'icona all'interno del pulsante.

DEFAULT

PRIMARIO

SECONDARIO

Vedi sulla mappa

Accedi con Facebook

HOVER

PRIMARIO

SECONDARIO

Vedi sulla mappa

Accedi con Facebook

DISABLED

PRIMARIO

SECONDARIO

Vedi sulla mappa

Accedi con Facebook

## 2. Screen flow

È stato scelto di analizzare lo **screen flow** di Luca Rossi, uno studente fuori sede a Milano.

Obiettivi:

- Prenotare una visita in un luogo velocemente raggiungibile a piedi
- Poter pagare online
- Non spendere troppo.

[Clicca qui](#) per vedere lo **screen flow**.



# User Test

# Indice

|                        |          |                                 |          |
|------------------------|----------|---------------------------------|----------|
| <b>1. Obiettivo</b>    | pag. 139 | <b>6. Script</b>                | pag. 144 |
| <b>2. Esempio</b>      | pag. 140 | <b>7. Task</b>                  | pag. 145 |
| <b>3. Test</b>         | pag. 141 | <b>8. Domande finali</b>        | pag. 151 |
| <b>4. Recruiting</b>   | pag. 142 | <b>9. Conclusioni</b>           | pag. 154 |
| <b>5. Partecipanti</b> | pag. 143 | <b>10. Problemi e soluzioni</b> | pag. 155 |

## 1. Obiettivo

L'**obiettivo** è testare quanto sia **usabile** il sito e rilevare possibili problemi ed opportunità di miglioramento.

È stato scelto di analizzare la versione **mobile** perché è il dispositivo maggiormente utilizzato essendo sempre con noi sia in casa che fuori.

Verrà effettuata una prima fase di **recruiting** dove andremo alla **ricerca di 5 utenti ideali** a cui sottoporre uno **script** contenente delle attività da svolgere e delle domande.

Nella fase successiva verranno **analizzati e riportati i dati raccolti** e, se necessario, **apportate modifiche al prodotto**.



## 2. Esempio

Prendiamo il caso di uno lavoratore che sta tornando a casa dopo una dura giornata.

Si trova sui mezzi pubblici e per sfruttare al massimo il suo tempo vorrebbe prenotare una visita medica dal proprio smartphone.

Il servizio però non risulta usabile e non riesce con facilità a prenotare la visita. È in giro dal mattino presto e una volta giunto a casa vuole riposarsi e non di certo mettersi al pc a prenotare una visita, quindi al posto che utilizzare la stessa piattaforma ma in versione desktop una volta giunto a casa potrebbe voler provare la versione mobile di un competitor mentre è in viaggio.



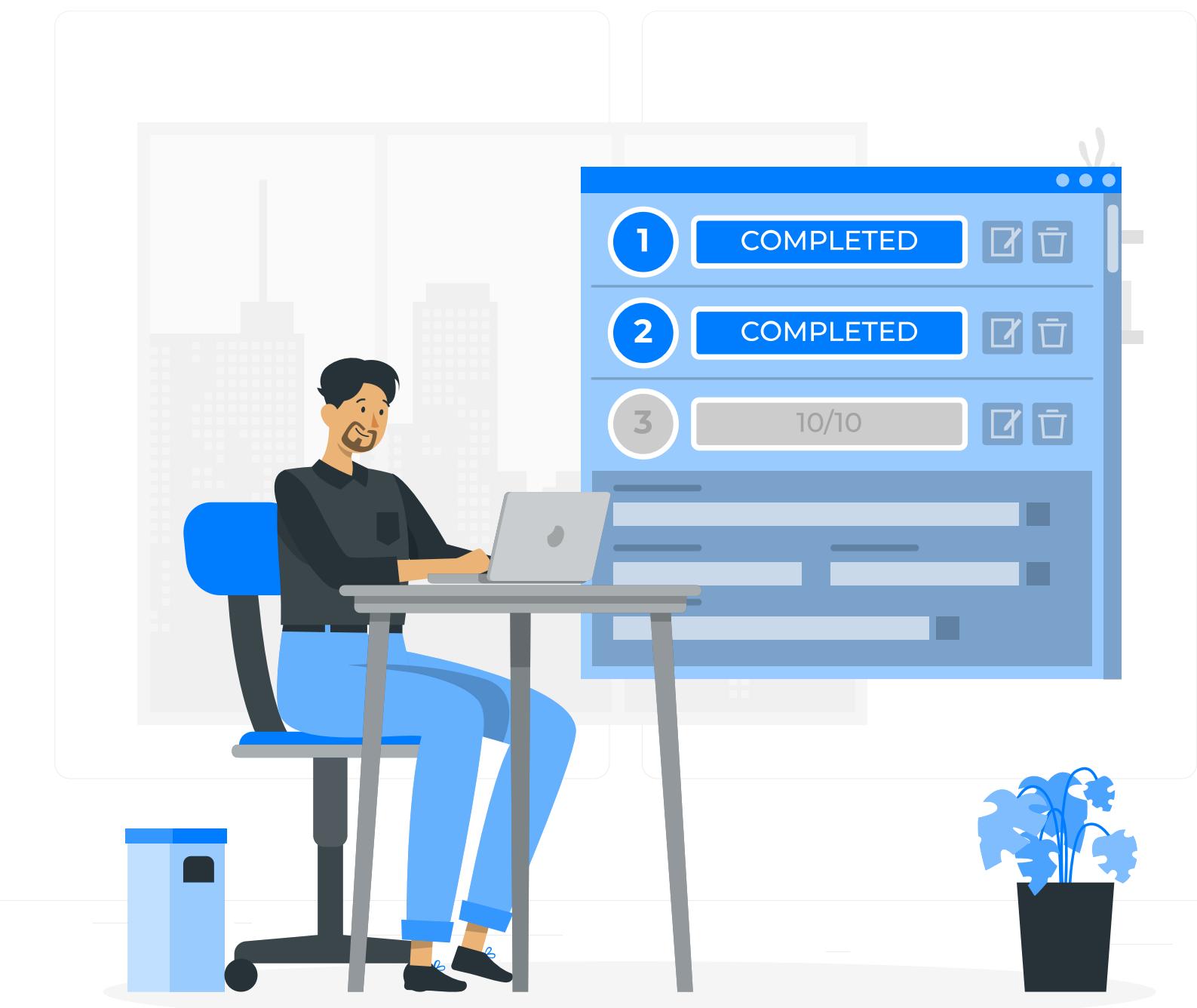
### 3. Test

È stato scelto di sottoporre ai partecipanti un **test di usabilità moderato da remoto**.

In questa tipologia di test il moderatore osserva in diretta l'esecuzione delle task, può interagire con i partecipanti e percepire le loro emozioni, reazioni e pensieri.

È importante sottoporre delle domande ai tester e dialogarci, così da raccogliere ancora più dati e, se necessario, approfondire eventuali problemi.

Essendo svolto da remoto è possibile contenere i costi.



## 4. Recruiting

Dopo aver analizzato le **recensioni, i follower e i commenti sui social** è stato constatato che il **target** di iDoctors è **molto ampio**.

Va dalle **nuove generazioni** che vogliono prenotare una visita medica velocemente col proprio smartphone a **persone adulte e anziani** che grazie alla facilità di utilizzo del sito riescono senza problemi a prenotare una visita medica senza dover effettuare una chiamata e con la possibilità di scegliere fra molti medici.

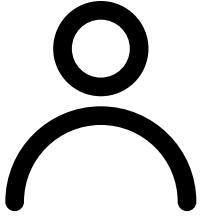
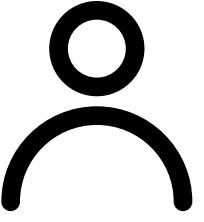
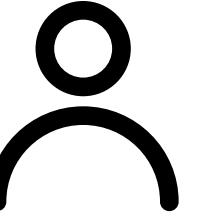
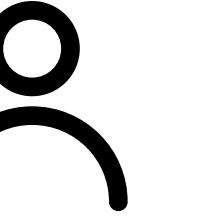
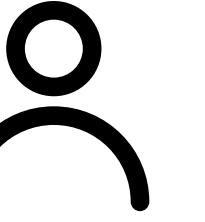
È stato quindi deciso di sottoporre il test a **5 persone** che rientrano nel **target**, che abbiano già prenotato almeno una visita medica online, che utilizzano come dispositivo principale uno smartphone e che abbiano una conoscenza tecnologica nella media.

La **selezione** dei partecipanti è stata fatta attraverso un **sondaggio** pubblicato sulla piattaforma Centrodiopinione che ci ha consentito di trovare 5 persone corrispondenti al profilo richiesto che sono state contattate tramite un'email contenente tutte le informazioni necessarie e l'informativa sulla privacy.

Domande sottoposte:

- Quanti anni hai?
- Quale dispositivo utilizzi maggiormente?
- Hai mai prenotato una visita medica online?
- Come definiresti il tuo livello di conoscenza e utilizzo della tecnologia?

## 5. Partecipanti

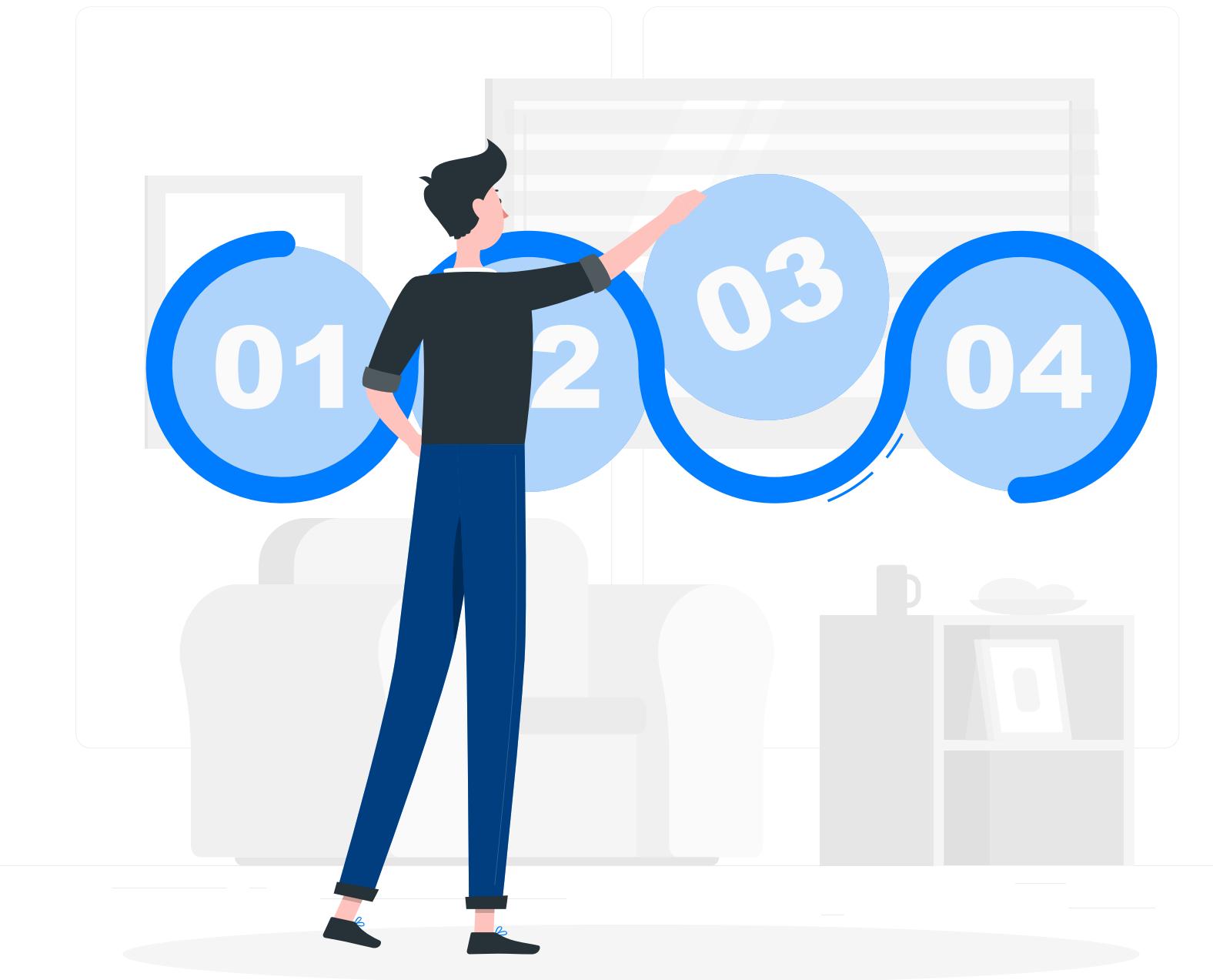
|                        |  |  |  |  |  |
|------------------------|---|---|---|---|---|
| Nome:                  | Maria   | Luca  | Giovanni  | Marco   | Alessia   |
| Età:                   | 29  | 22  | 34  | 42  | 51  |
| Professione:           | Hostess   | Operaio   | Designer  | Avvocato  | Psicologa   |
| Competitor utilizzati: | Cupsolidale   | Topdoctors  | Topdoctors  | Doctolib  | Doctolib  |

## 6. Script

Lo **script** contiene:

- Introduzione
- Domande iniziali
- Task
- Domande finali

[Clicca qui](#) per visionare lo **script**.

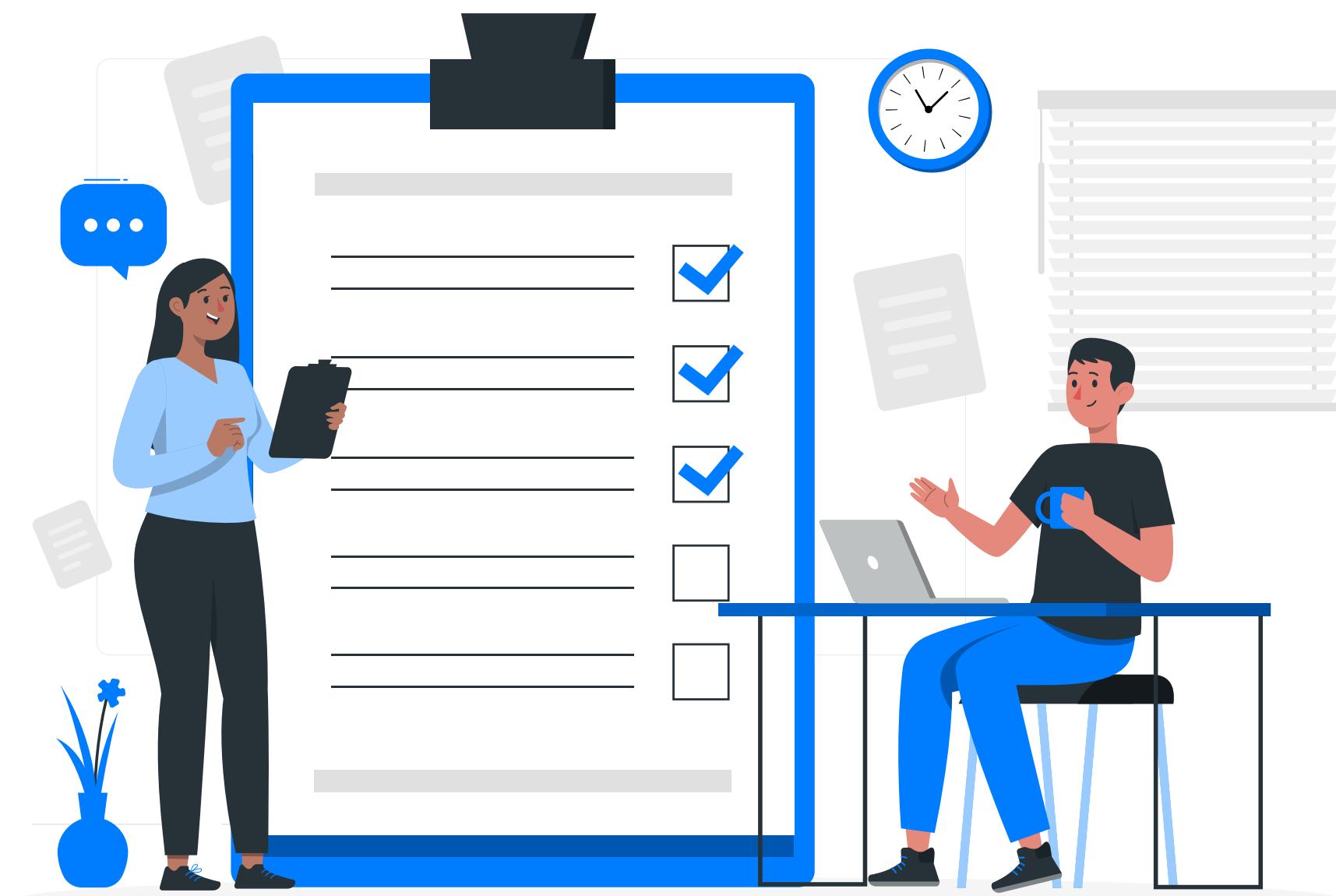


## 7. Task

È stato scelto di sottoporre ai tester due **task**:

1. Prenotare una visita medica
2. Trovare i contatti del dottore

Con il primo vogliamo verificare che il servizio di prenotazione offerto da iDoctors sia **efficace** ed **efficiente** mentre con il secondo vogliamo assicurarci che la sezione contatti dei dottori sia **facilmente raggiungibile** visto che potrebbe tornare molto utile agli utenti.



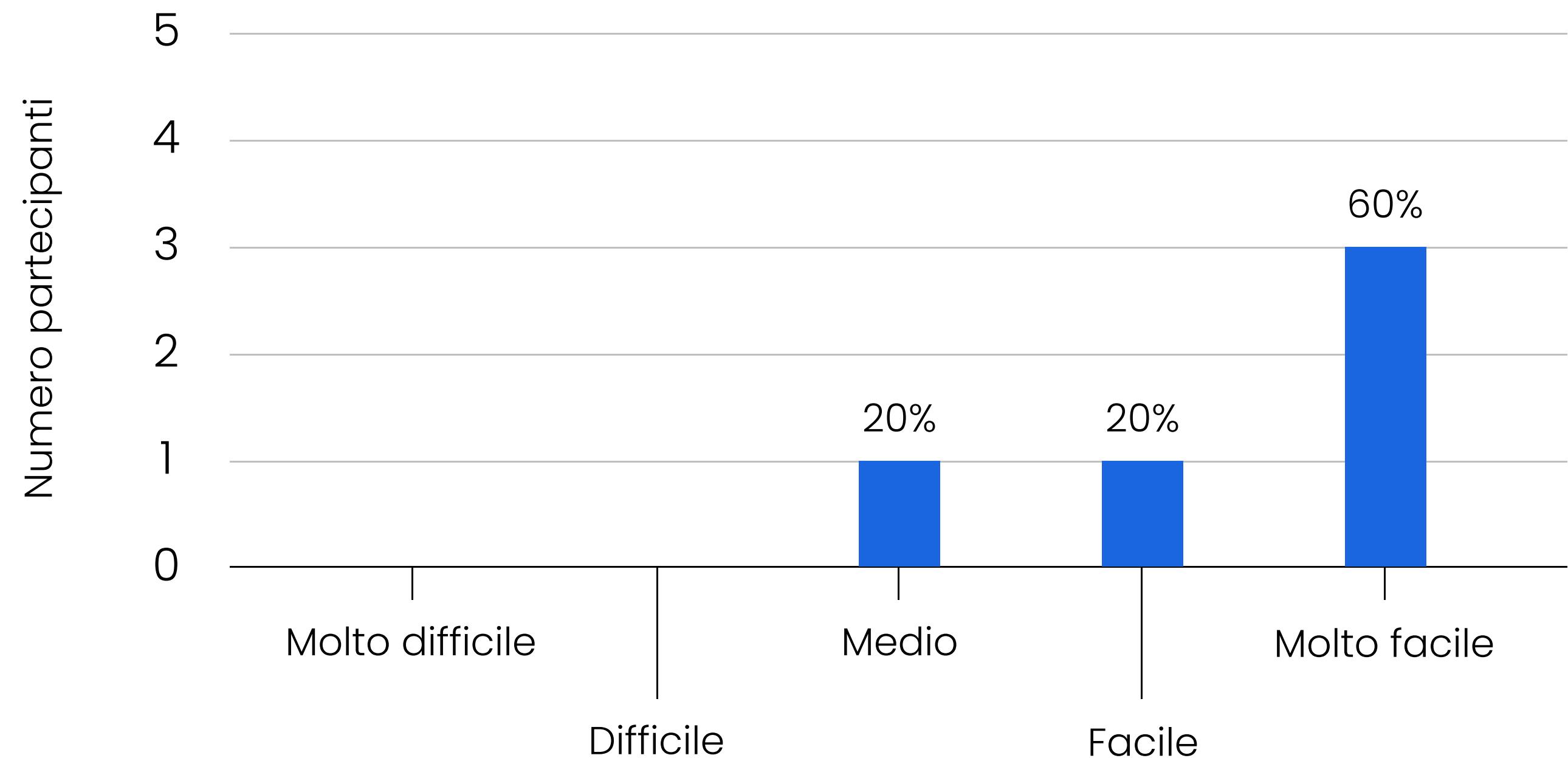
## 7. Task 1

**Task 1:** Prenota una visita medica da un ortopedico a Milano.

**Successo:** 5 su 5 (100%)

Il primo task è stato completato con successo da tutti e 5 i partecipanti anche se sono emersi alcuni problemi.

Su una scala da 1 a 5 dove 1 è molto difficile e 5 molto facile, quanto ritieni che sia stato facile completare questa attività?



## 7. Task 1

Marco ha scambiato il titolo della Home page per un bottone e lo ha quindi cliccato, vedendo che l'azione non dava nessun risultato si è accorto dell'errore e ha dato un'occhiata al resto della pagina scovando i campi di testo e il bottone CERCA.

 "Pensavo che il titolo fosse un bottone, sono rimasto per un attimo confuso. Ha la stessa forma e il testo recita "Prenota online la tua visita medica", ho quindi deciso di cliccarlo ma non è successo niente".

Un altro problema emerso riguarda la pagina del pagamento, Maria non si ricordava cosa fosse il CVC quindi durante la compilazione del text field ha avuto un rallentamento.

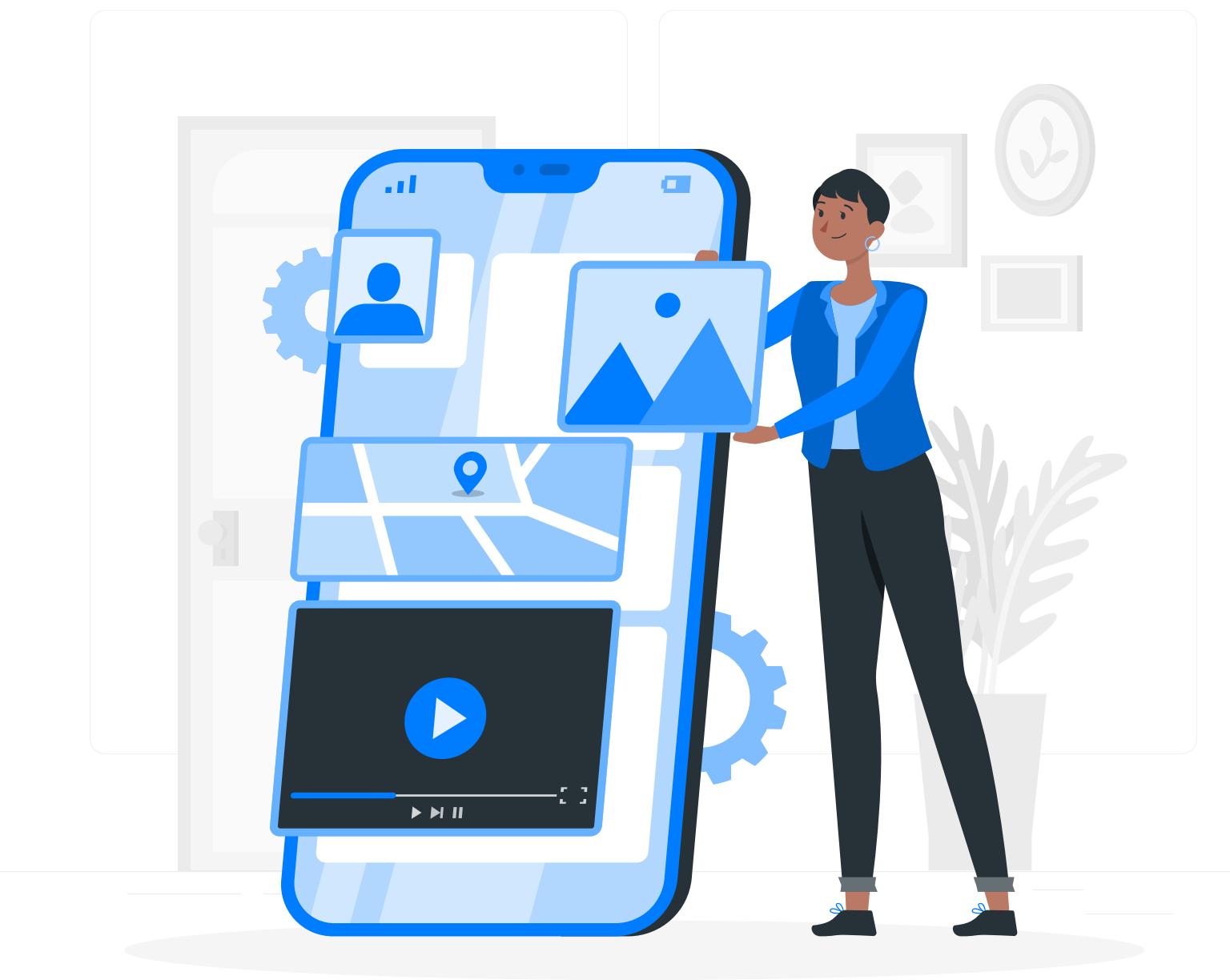
 "Ci ho messo un po' a ricordarmi cosa fosse il CVC e il sito non mi ha fornito nessun aiuto a capire cosa fosse facendomi così perdere del tempo".



## 7. Task 1

### Opportunità:

- Rimuovere lo sfondo dal titolo per evitare che sia troppo simile ad un bottone
- Aggiungere un **tooltip** vicino al text field del CVC in modo da spiegare all'utente che dati deve inserire.



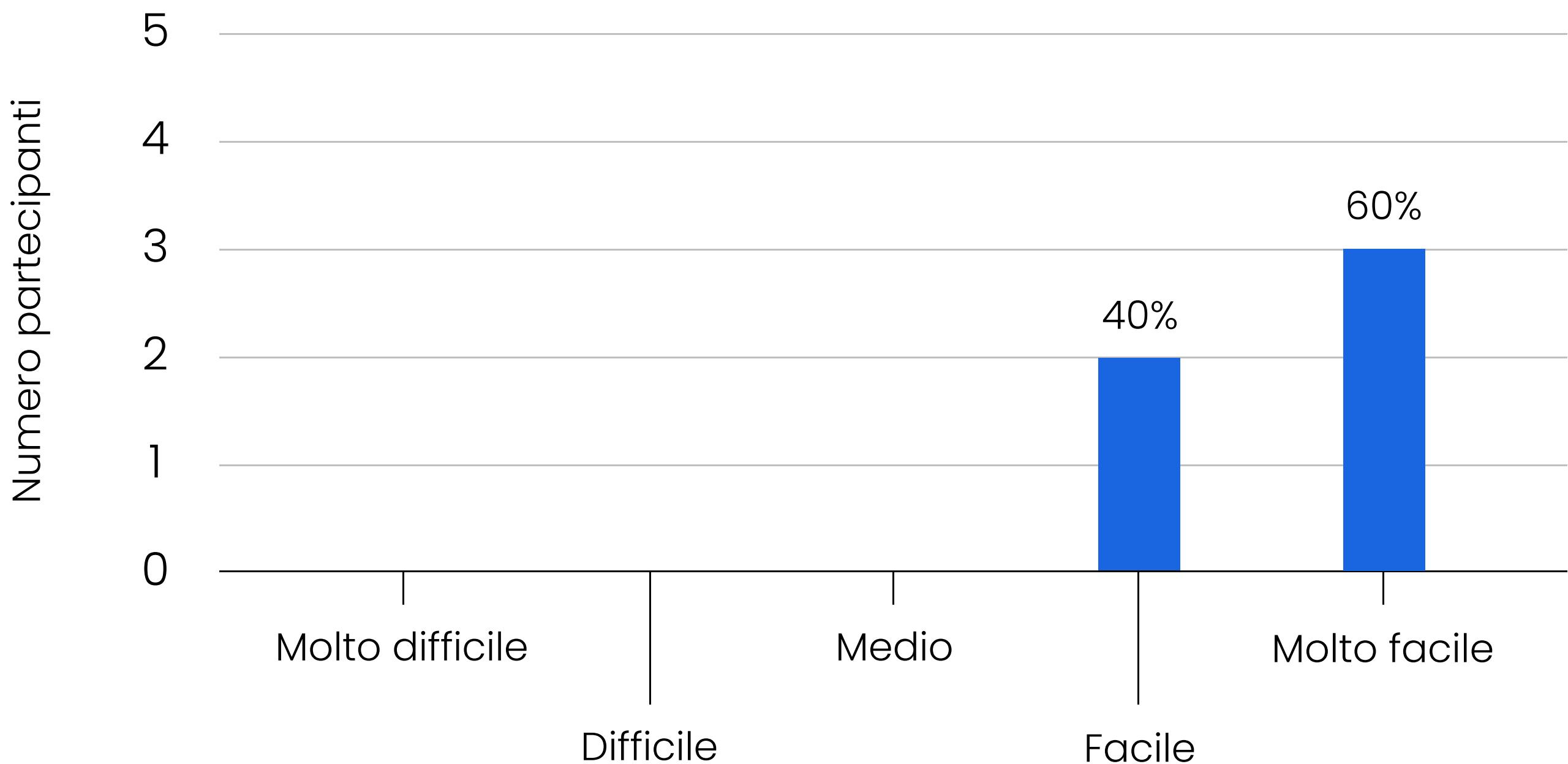
## 7. Task 2

**Task 2:** Cerca i contatti di un ortopedico a Milano.

**Successo:** 5 su 5 (100%)

Il secondo task è stato completato con successo da tutti e 5 i partecipanti senza problemi.

Su una scala da 1 a 5 dove 1 è molto difficile e 5 molto facile, quanto ritieni che sia stato facile completare questa attività?



## 7. Task 2

**Tutti e 5 i partecipanti sono riusciti a completare l'attività con successo, la sezione contatti è stata facilmente individuata nel menù presente nella pagina del dottore.**

Il problema del titolo che sembra un bottone nella Home page persiste ma dopo il problema avuto nella task 1 il partecipante ha compreso che la ricerca va effettuata attraverso i campi di testo e il bottone CERCA.



*“È stato veramente facile, sono bastati pochi semplici passaggi”.*

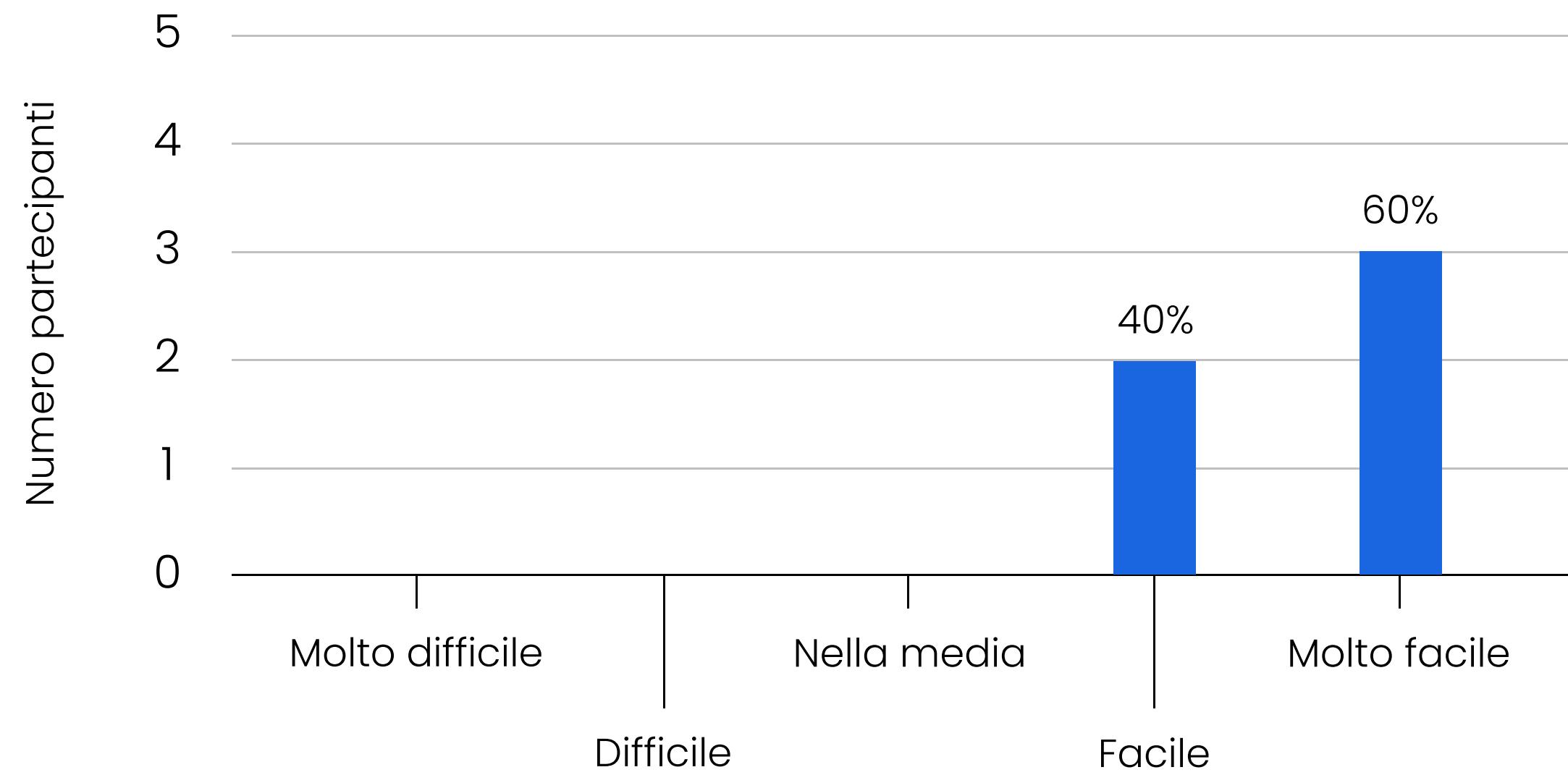


*“Ho raggiunto facilmente il profilo del dottore e sono riuscito ad individuare immediatamente la sezione dei contatti”.*

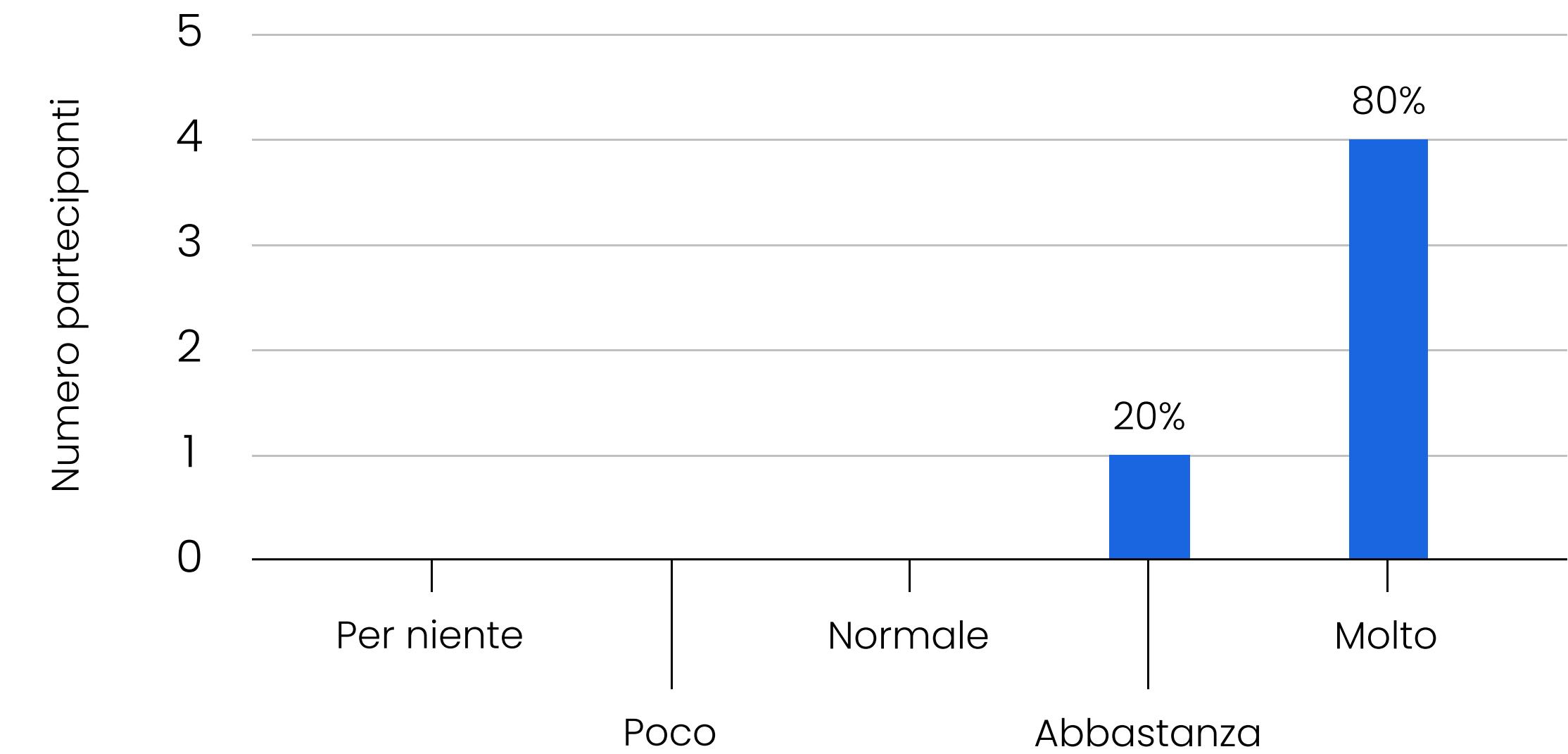


## 8. Domande finali

1. Su una scala da 1 (molto difficile) a 5 (molto facile), quanto ritieni sia facile utilizzare il sito?



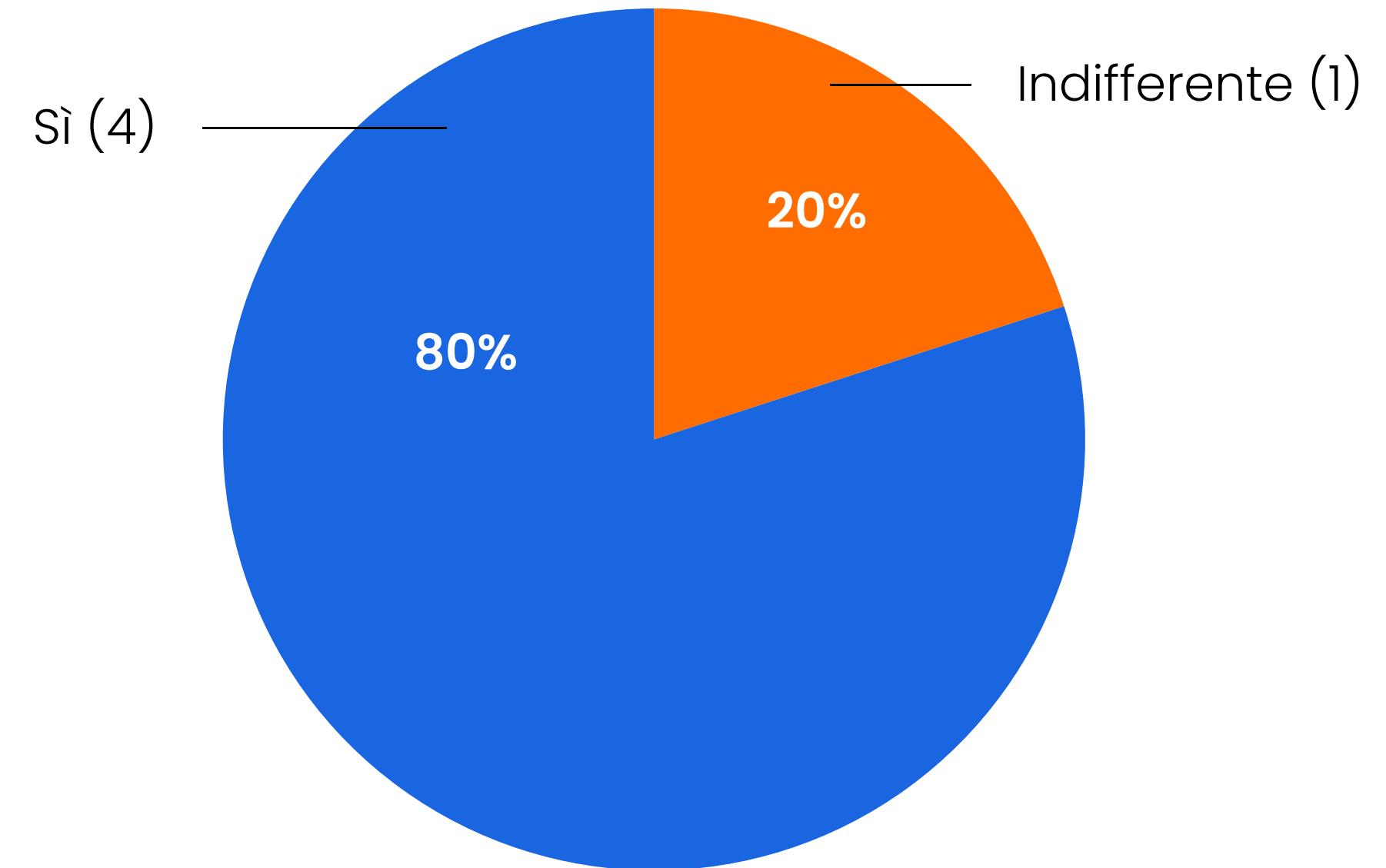
2. Su una scala da 1 (per niente) a 5 (molto), quanto hai trovato appagante il sito graficamente?



## 8. Domande finali

3. Prenoteresti la tua prossima visita medica con iDoctors?

- a. Sì
- b. No
- c. Indifferente



## 8. Domande finali

4. Hai qualche commento o suggerimento sull'esperienza o sul prodotto che vuoi condividere?

Marco

*"Il titolo nella Home page mi ha fatto andare per un attimo fuoristrada, cercherei di renderlo meno simile ad un bottone, nonostante questo problema iniziale è stata un'esperienza convincente, ben fatto".*

Maria

*"Quando mi sono trovata davanti al campo di testo del CVC mi sono sentita per un attimo incerta non ricordandomi cosa fosse. Speravo di ricevere aiuto dal sito ma non è stato così, per il resto è stata un'esperienza positiva".*

Alessia

*"Sono riuscita in breve tempo a completare le attività nonostante fosse la prima volta su questo sito, è sicuramente approvato".*

Luca

*"Sono rimasto molto soddisfatto, il sito è esteticamente piacevole e facile da utilizzare. Lo consiglierei ad un amico".*

Giovanni

*"Il sito mi piace e l'ho trovato semplice da utilizzare, la minimalità rende la navigazione molto intuitiva, lo riuserei".*

## 9. Conclusioni

**Il risultati del test sono stati molto positivi**, tutte le attività sono state completate con successo e la totalità dei partecipanti ritiene che il sito in generale sia **facile da utilizzare** ed anche **appagante esteticamente**.

La **task 1** è stata completata con facilità dall'80% dei partecipanti, solo il 20% quindi un partecipante ha ritenuto che la difficoltà fosse media.

La **task 2** invece è risultata essere facile da completare dal 100% dei partecipanti.

**L'80% ha affermato che utilizzerebbe la piattaforma** per prenotare una visita medica mentre il 20% rimane indifferente.

I **commenti finali** evidenziano la **facilità d'utilizzo** e l'**esperienza positiva** ma sono anche **emersi due problemi**.

## 10. Problemi e soluzioni

I **problemi** riguardano il titolo della Home page che è stato scambiato per un bottone e la mancanza di aiuto fornito agli utenti nella compilazione dei campi di testo.

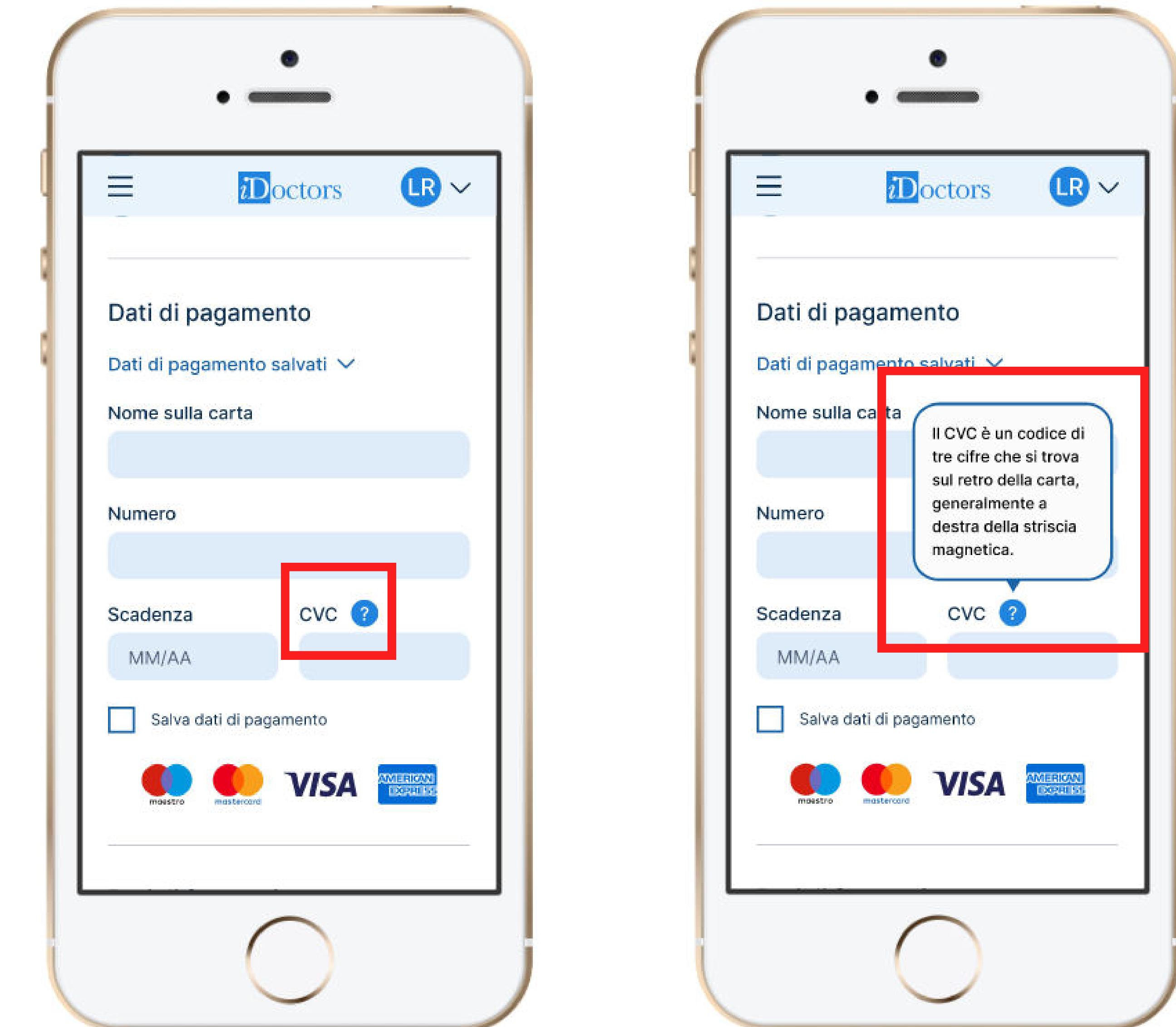
Nella **Home page**, per ovviare al problema del titolo scambiato per un bottone, è stato rimosso lo sfondo applicato al testo così che non sembrerà più un elemento cliccabile.

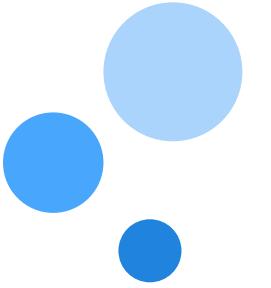
Ora il titolo è di colore nero su sfondo bianco.



## 10. Problemi e soluzioni

Nella **Pagina del pagamento** è stato scelto di inserire un **tooltip** per spiegare cosa è un CVC.





Grazie per l'attenzione.

Luca Giacomello