

# Analisi Strutturale e Proposta d'Intervento



<https://www.cochlear.com/it/>

A cura di

AlessioFrancesconi  
Simone Bertolini

*alessio.francesconi4@studio.unibo.it*  
*simone.bertolini@studio.unibo.it*

Laurea Magistrale in Informatica  
Anno Accademico 2017/2018

# Cos'è Cochlear?

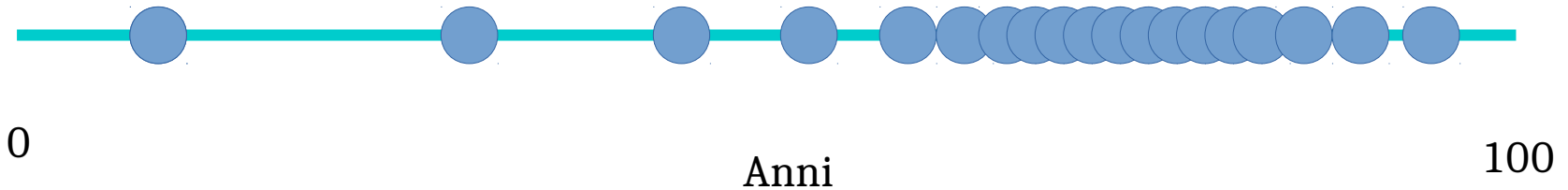
---

Cochlear è una multinazionale fondata nel 1981, leader mondiale nelle soluzioni impiantabili e innovative per l'udito. L'applicativo web di questa azienda mira a fornire servizi sia per il professionista, ovvero il service, sia per il cliente finale in cerca di soluzioni ai propri problemi uditivi.

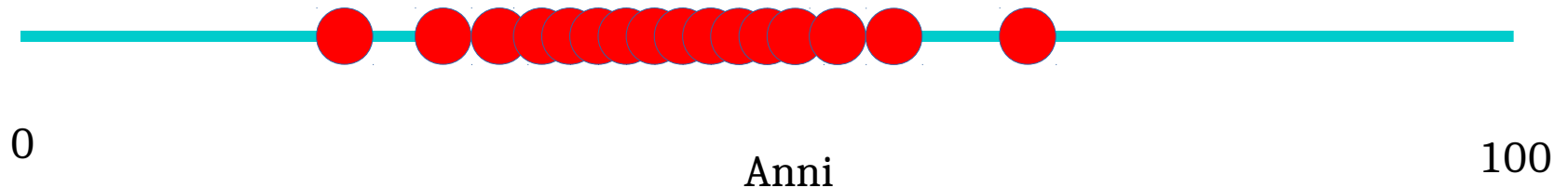


# Target di Utenza

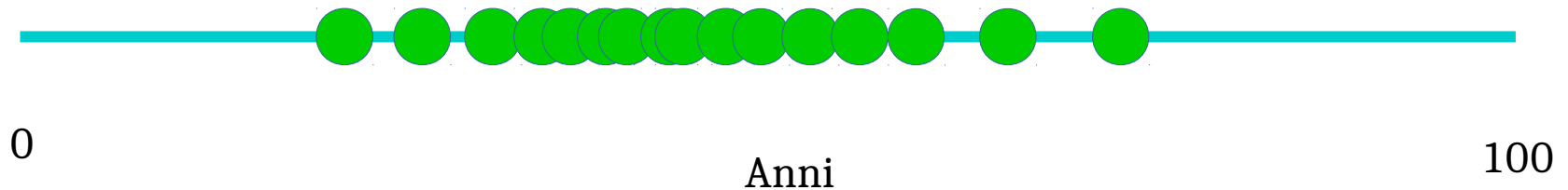
## Persone Ipoudenti



## Accompagnatori

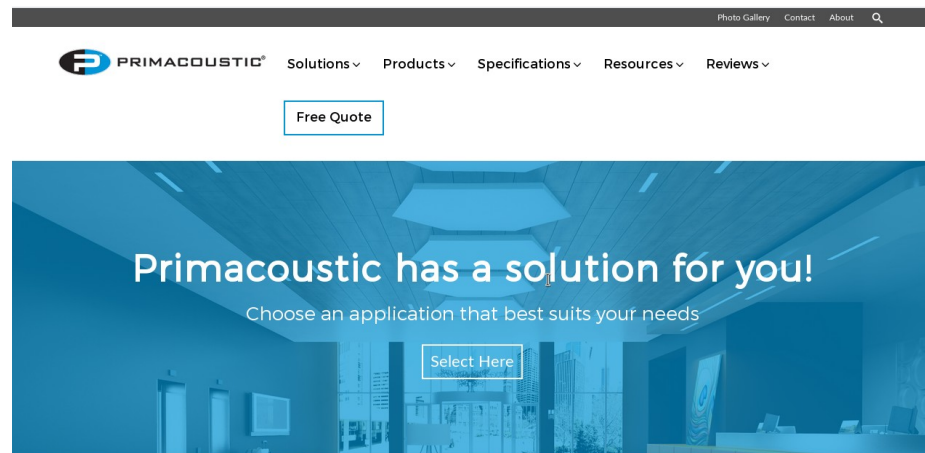
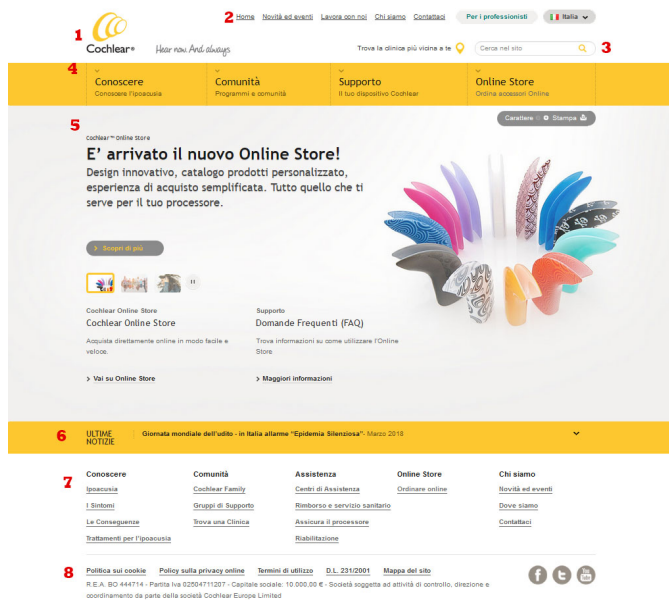


## Professionisti

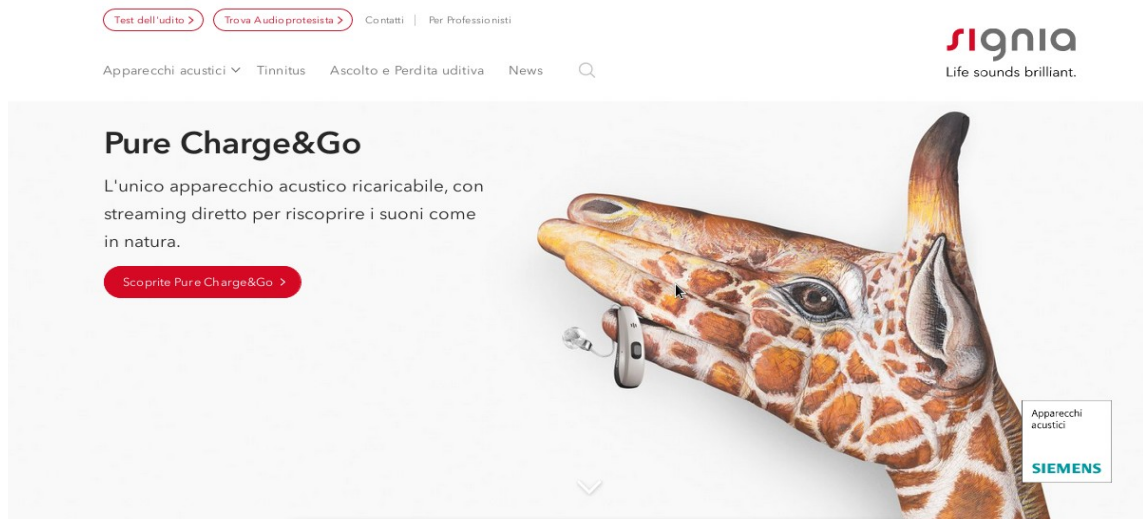




# Confronto con Sistemi Esistenti



VS



# Test Utenti Reali



Utenti



Task

# Risultati dei Test

Analizzando e confrontando i dati raccolti dall'esecuzione dei singoli task, sono state individuate diverse problematiche comuni a molti dei test effettuati

## **“Recognition” piuttosto che “Recall”, Navigabilità e Predicibilità**

- Disorientamento
- Impredicibilità

## **Centralità dell'utente**

- Esigenze aziendali al primo posto
- Servizi scadenti



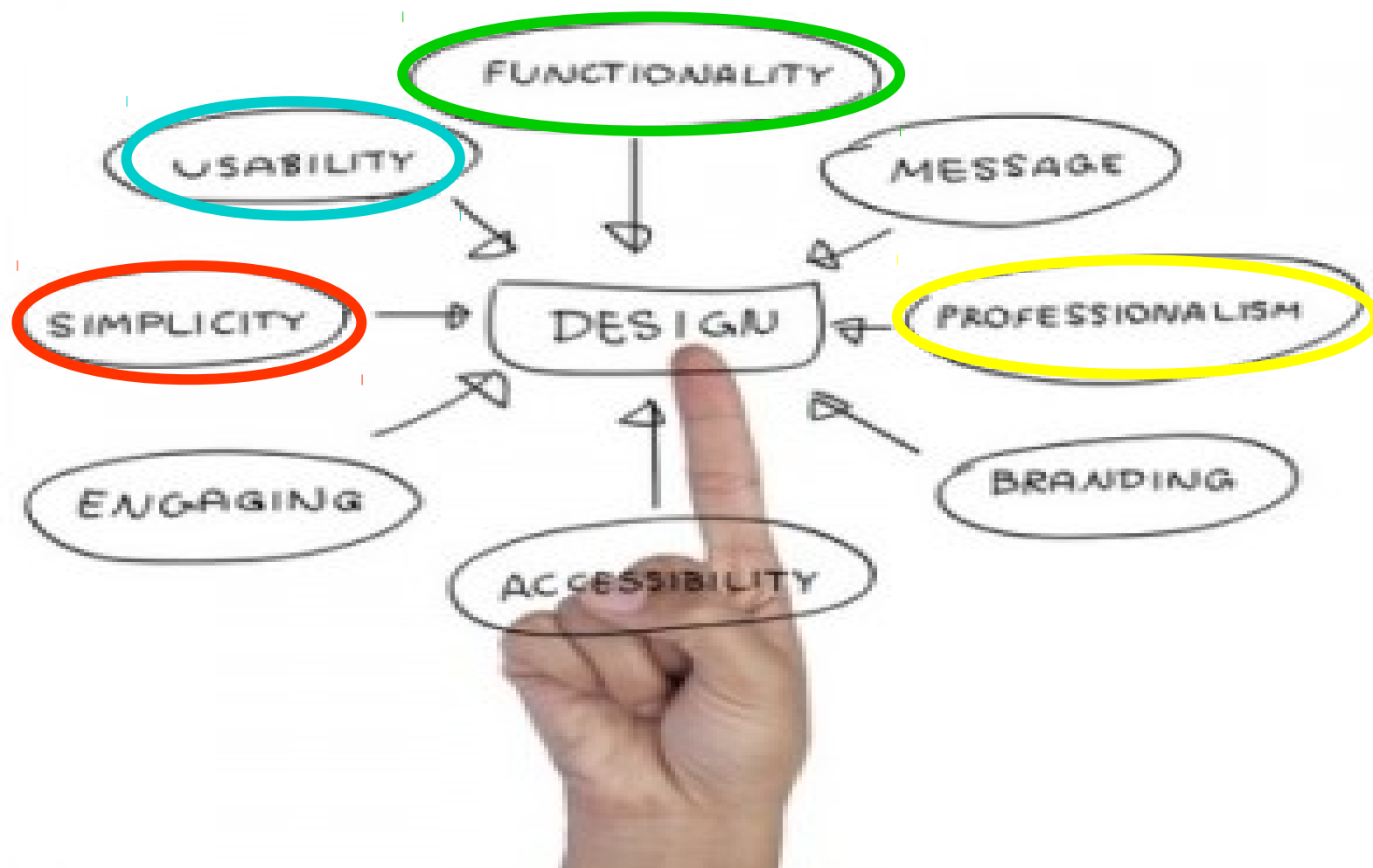
## **Help e documentazione**

- Incoerenze
- Assenza di aiuti

## **Coerenza e standard**

- Standard non sempre rispettati
- Sezioni con formati strutturali diversi all'interno del sito

# Obiettivi dell'intervento

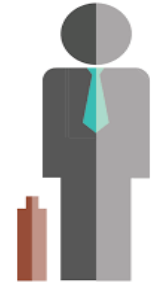


# Identificazione Esigenze Utenti

---

## Service/Esperti

- Possibilità di contatto diretto con azienda Cochlear
- Iscrizione a training/meeting
- Gestione pazienti
- Visione cataloghi



## Clienti finali

- Richiesta di assistenza facilitata, numero per contattare l'assistenza, chat online
- Acquisti semplificati ed intuitivi
- Prenotazione visita di controllo presso service convenzionato
- Test udito online sonoro



## Parenti/Conoscenti

- Registrazione per poi essere ricontattati da esperti/psicologi del settore, servizio di psicologia online
- Iscrizione di parenti/conoscenti a percorsi di comprensione del problema
- Test udito online verbale





# Vincoli culturali, ambientali e tecnici

## Vincoli tecnici



## Vincoli ambientali



## Vincoli culturali



## **Registrazione Paziente/Cliente**

Lucio, Vuole registrare nuovi pazienti alla sua lista e mostrare loro I nuovi cataloghi.

## **Cambio di un Dispositivo**

Lucia, inizia a diventare grande ed a valutare anche la parte estetica dei suoi apparecchi uditivi. Senza farlo sapere a suoi genitori, perché si vergogna, vuole informarsi riguardo a dispositivi meno visibili.

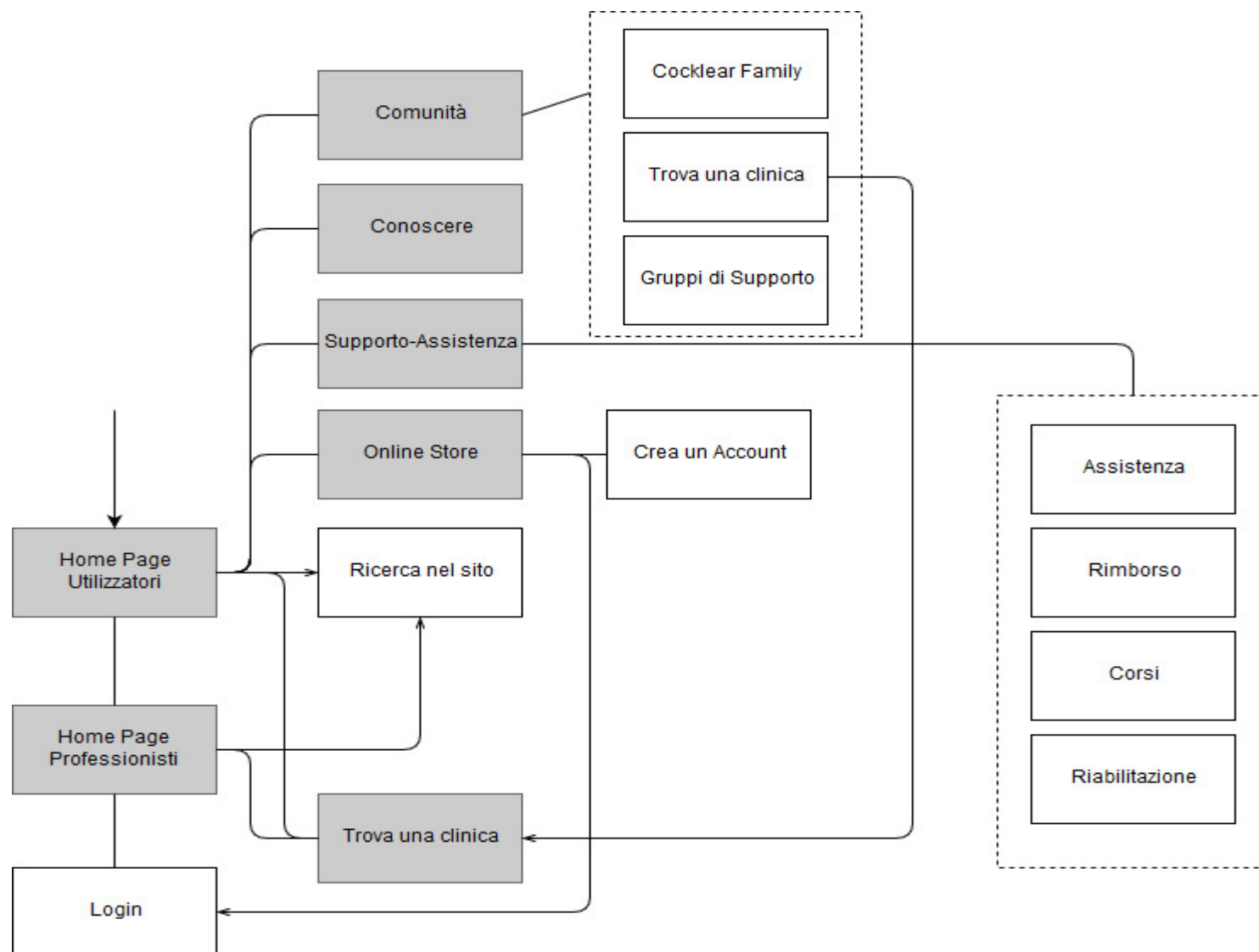
## **Ricevere Informazioni**

Luca, Vuole informarsi riguardo ai problemi del suo amico Arturo e convincerlo ad effettuare un test uditivo e successivamente a provare uno di quegli apparecchi.

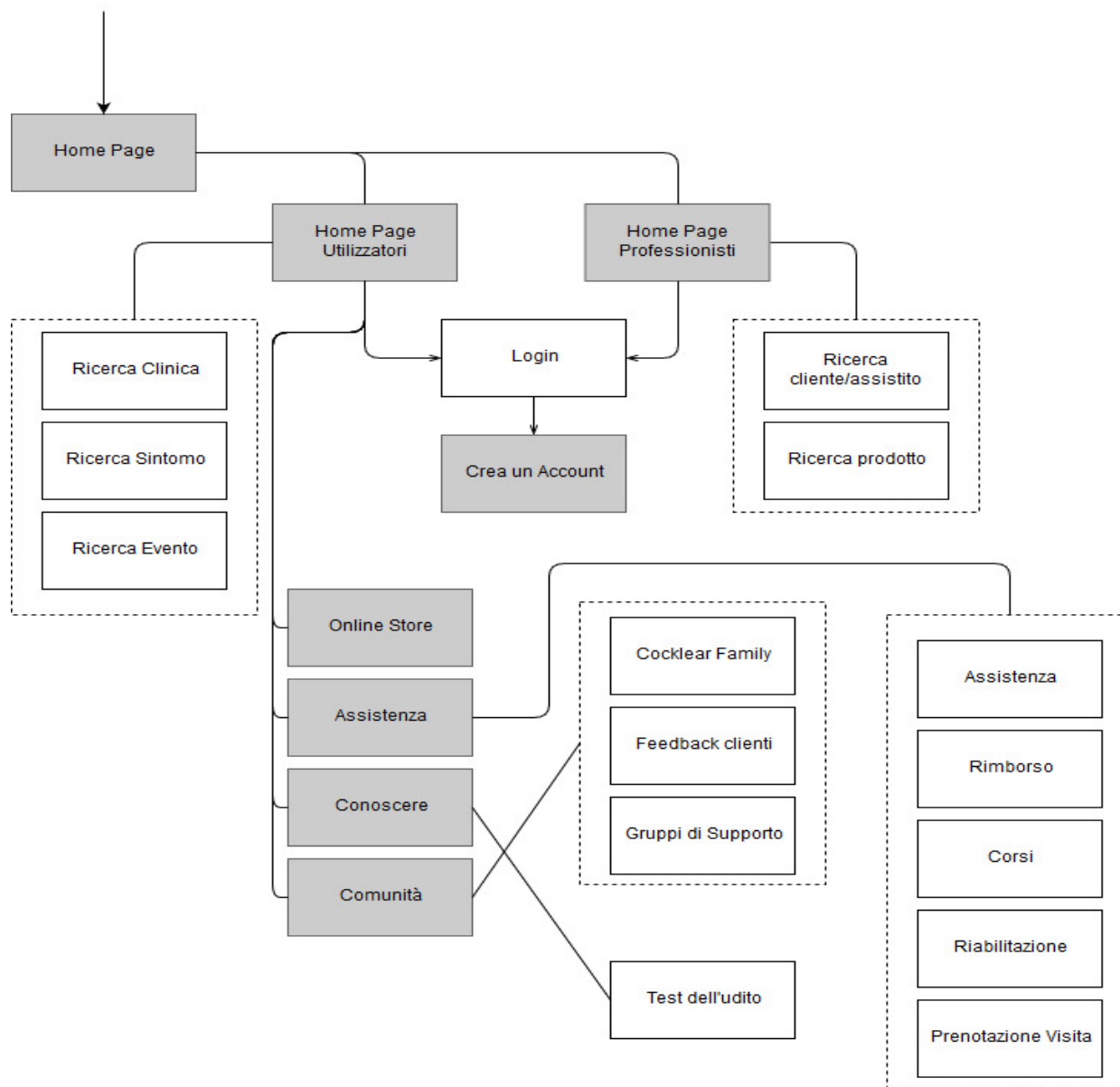
## **Acquisto di un primo device**

Arturo, Verrà convinto da Luca ad acquistare e provare un apparecchio. Il miglioramento sarà da lui notato nel giro di poco. Lo utilizzerà tutti i giorni perché risulterà molto comodo. Ad un certo punto però l'usura costringe Arturo ad inviare il suo apparecchio in assistenza. Sappiamo però che la sua pazienza è molto limitata.

# Blueprint sistema esistente

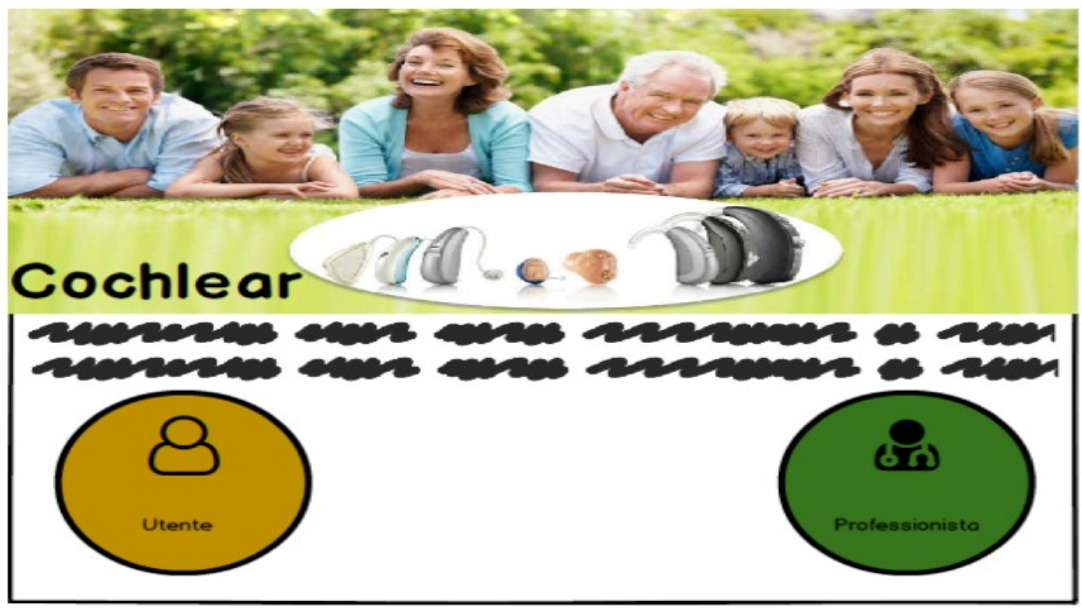


# Blueprint sistema rinnovato



# Wireframe

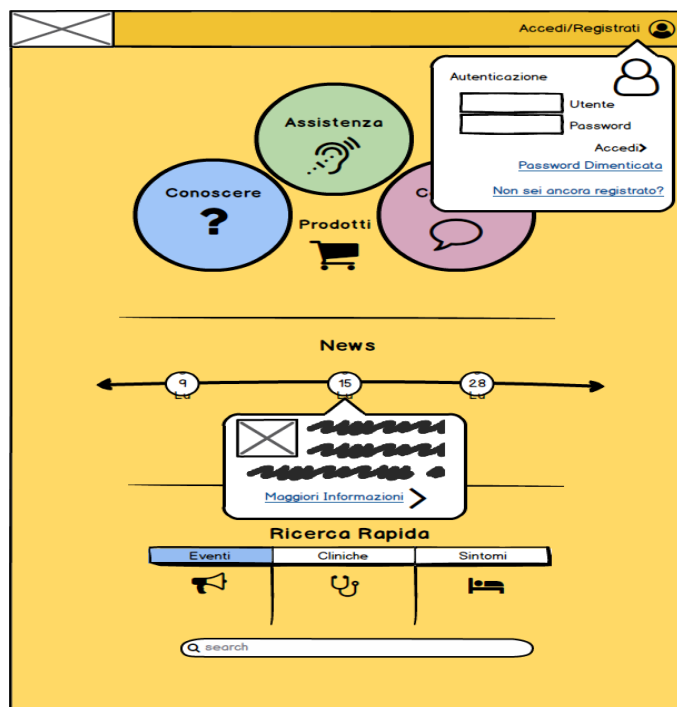
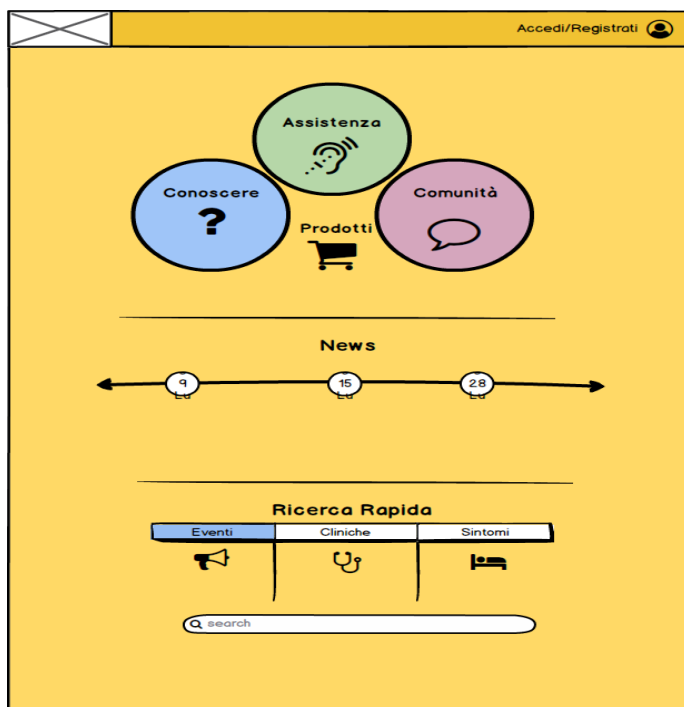
Pagina principale:



E' importante inserire una pagina di breve presentazione iniziale, all'interno della quale un utente esterno possa immediatamente comprendere l'ambito di lavoro dell'azienda in questione.

# Wireframe

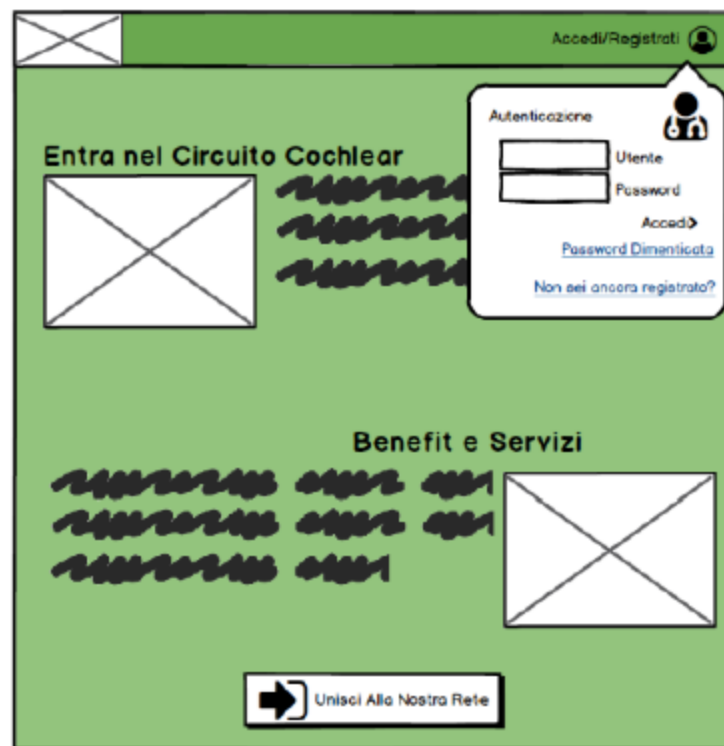
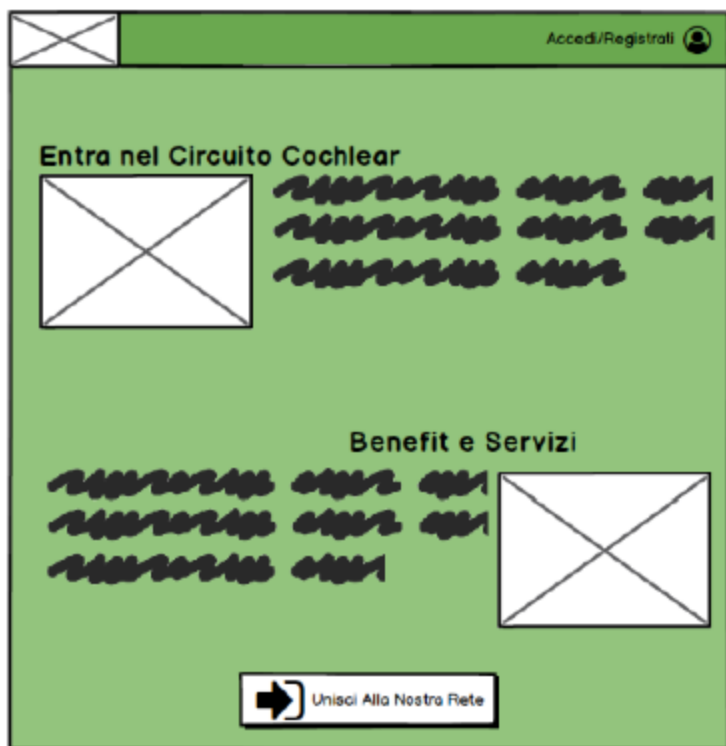
## Home page Utente:



Il “concept” di rivisitazione di questa pagina è stato quello che semplificare la navigazione per l’utente mostrando ciò che egli vorrebbe trovare una volta aperta la pagina. Inoltre la ricerca è stata estesa, ma focalizzata su 3 principali argomenti: Eventi, Cliniche (convenzionate), sintomi.

# Wireframe

Home page professionista:

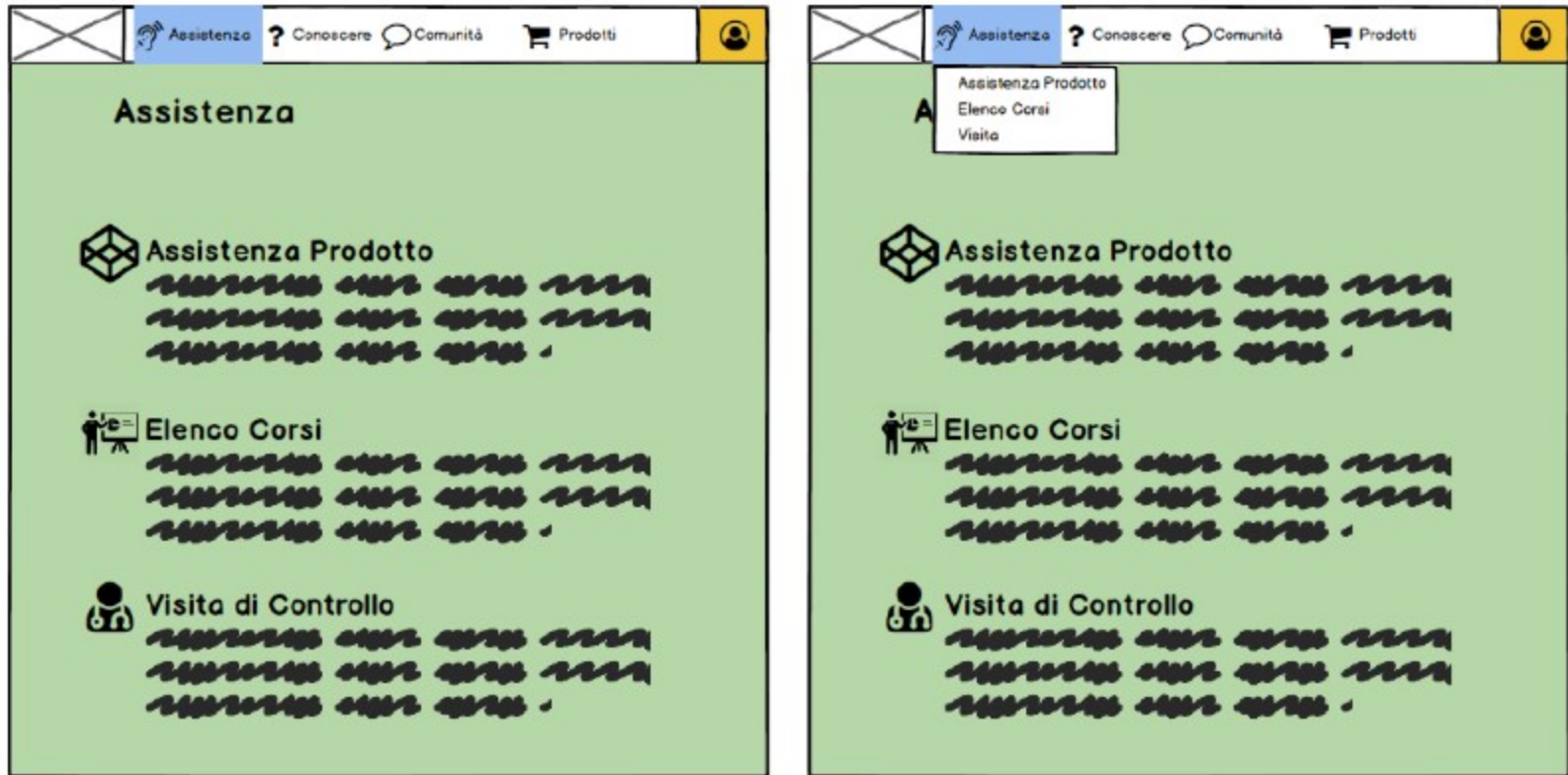


La pagina principale del professionista è rimasta pressoché invariata come struttura. Ciò che è cambiato sono le informazioni al suo interno, le quali mirano a coinvolgere il maggior numero di professionisti/cliniche a diventare partner Cochlear.



# Wireframe

## Assistenza:

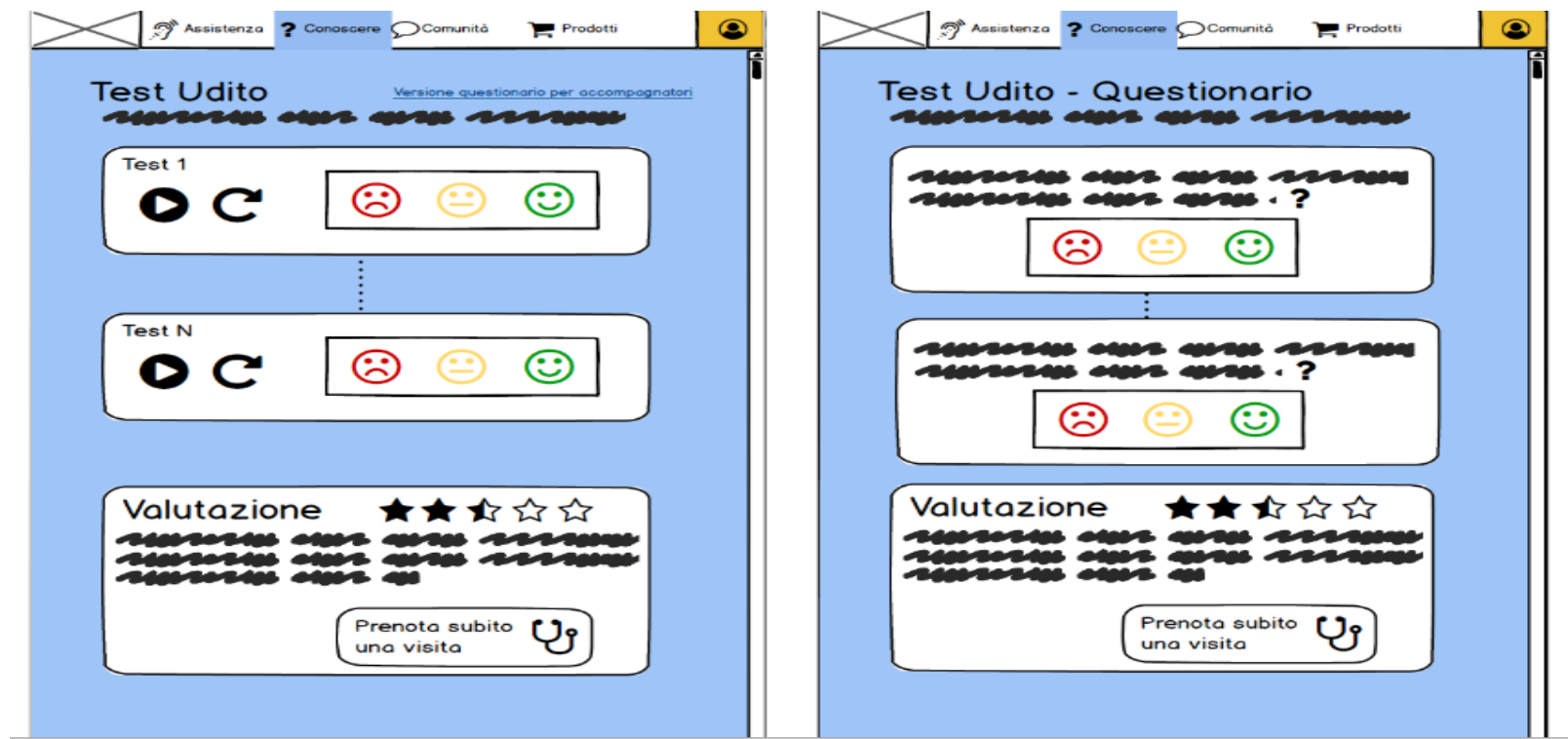


Nella sezione di assistenza sono stati aggiunti form di contatto diretto in modo da agevolare la comunicazione tra servizio clienti e utenti.



# Wireframe

Conoscere:

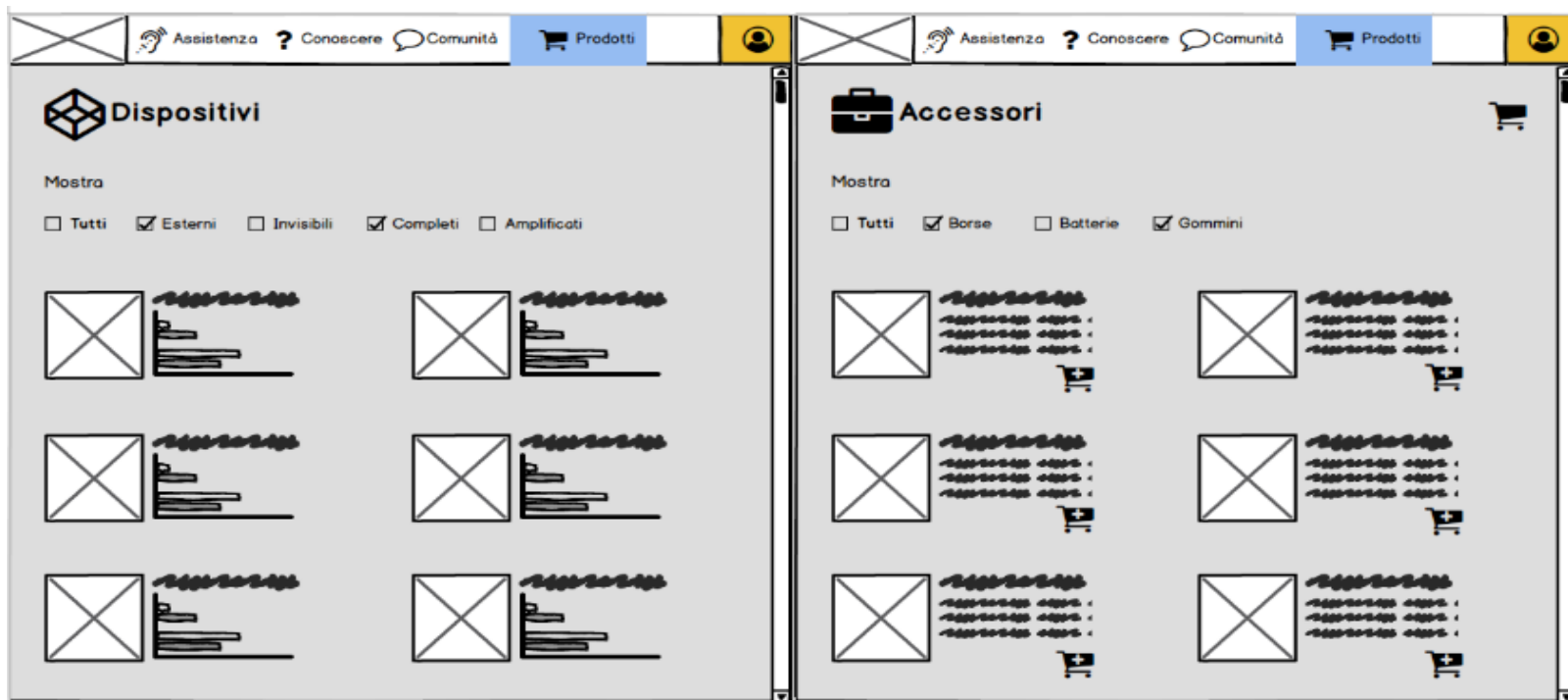


Nella sezione Conoscere è stato inserito Il test dell'udito online.

Questo prevede che l'utente ascolti l'audio e dia un feedback in base a quella che è stata la sua percezione uditiva. Il modo in cui l'utente deve lasciare il feedback è rappresentato graficamente in modo da non risultare troppo complicato.

# Wireframe

## Negozio:



La sezione prodotti, come abbiamo già anticipato prima, non esegue una vera e propria funzionalità di store, ma mostra tutti i possibili dispositivi e le loro funzionalità in modo da dare all'utente un'idea di cosa offre il mercato al giorno d'oggi.

# Wireframe

# Professionista:



Clienti

Visite

Nuovi Cataloghi

Simon Joanson

Clinica 4 Tigli (RE)





Modifica Visita



Elimina Visita



Stampa Prenotazioni

◀

JUNE 2018

▶

S	M	T	W	T	F	S
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

6-June-2018

11:30	Maio Di Luigi
14:45	Savio Mattini
16:00	Cristian Belloni

Clienti

Visite

Nuovi Cataloghi

Simon Joanson

Clinica 4 Tigli (RE)

+

Registra Cliente

-

Elimina Cliente

Registra Prodotto

Esci

Nome ▲	data di Nascita ▼	prodotti acquistati	Email ▼	Note ▲
Giacomo Guizzon	7/2/1940	40556	giacomo.gui@jmail.it	
Marco Botton	3/6/1938	56869 56554	marc.mac@illo.com	
Mariah MacLachlan	8/4/1961	12334	mary.999@vogilio.it	

Cerca Cliente

	<p>Clienti</p>	<p>Visite</p>	<p>Nuovi Cataloghi</p>	<p>Simon Joanson Clinica + Tigli (RE)</p> 
---	----------------	---------------	------------------------	---



**Più Potenza!** *Nuovo Catalogo 2018*

Scopri subito i nuovi dispositivi in grado di fornire un suono pulito e cristallino.



---



**Gli Invisibili!** *Nuovo Catalogo 2018*

Impossibili da notare, ma allo stesso tempo super efficaci!



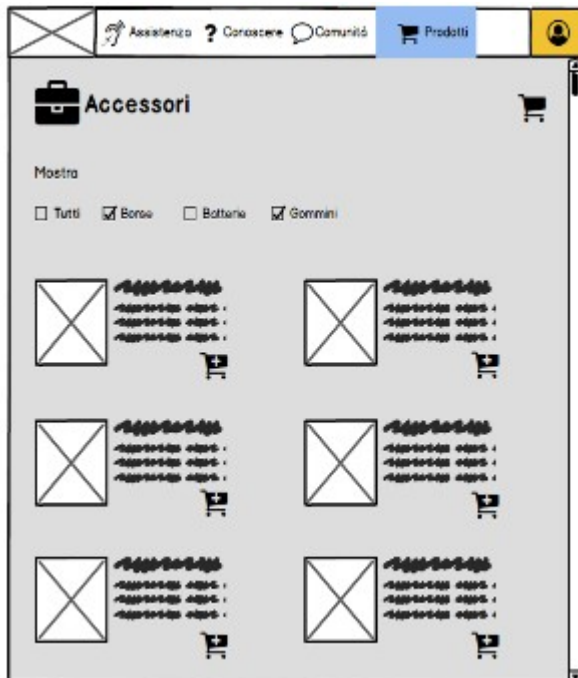
# Valutazione d' intervento



- Cognitive walkthrough,

Si è deciso di optare per un'ispezione Cognitive Walkthrough, la quale permette di eseguire passo dopo passo un task e di valutare empiricamente le sue prestazioni.

# Cognitive Walktrough Esempio

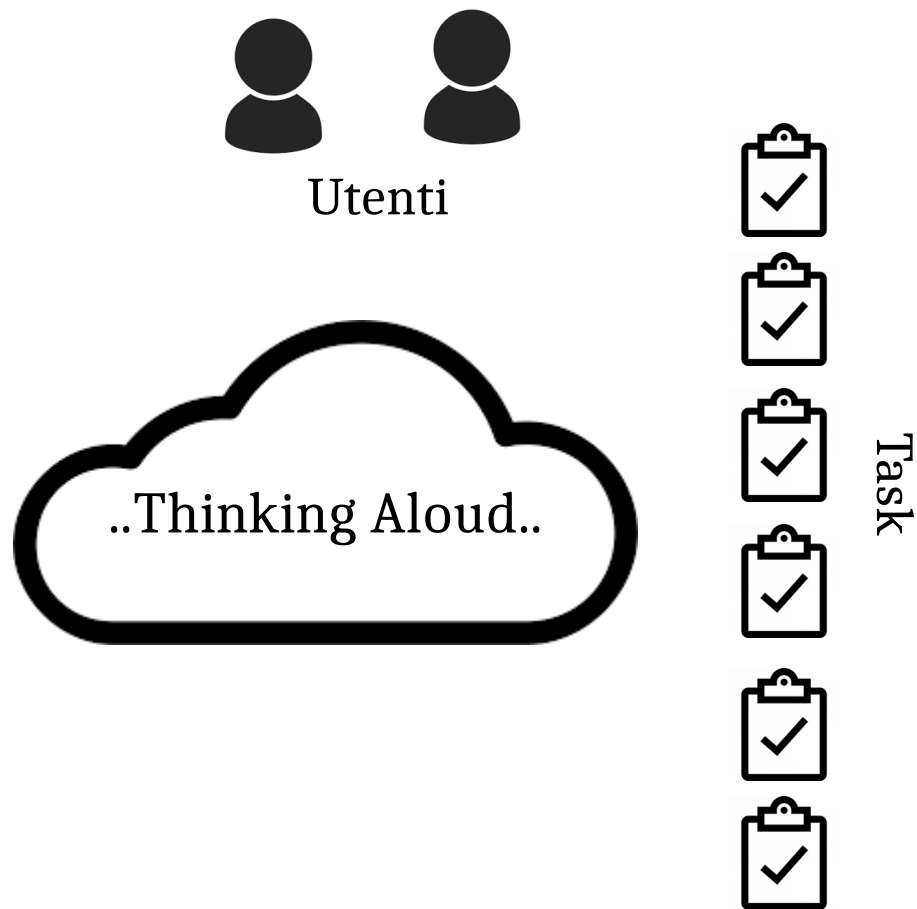


**Interfaccia:** Vengono forniti l'immagine della Home Page che reindirizza al negozio, previo login, e l'immagine del catalogo.

**Utente:** La signora Giovanna, moglie dell'ingegnere Nicolini, ha deciso di regalare un nuovo device al marito ipoudente.

**Happy Path:** La signora Giovanna, effettua l'autenticazione al sistema inserendo le credenziali che gli sono state date dal marito; entra nella pagina principale e seleziona la sezione negozio, qui avrà un menu a tendina e la possibilità di ricercare il prodotto, trovato il prodotto d' interesse lo aggiungerà al "carrello", per completare l' operazione dovrà fornire la zona di consegna e l'iban per il pagamento.

# Test Utenti Reali su sistema nuovo





# Risultati User Testing

<b>Stefano</b>	Successo	Errori	<u>Efficienza</u>	<u>Apprendibilità</u>
Task 1	Si	No	Si	Si
Task 2	Si	No	Si	Si
Task 3	Si	No	Si	Si
Task 4	Si	No	Si	Si
Task 5	Si	No	Si	Si
Task 6	Si	No	Si	Si

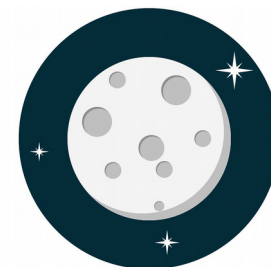
<b>Gaia</b>	Successo	Errori	Efficienza	<u>Apprendibilità</u>
Task 1	Si	No	Si	Si
Task 2	Si	No	Si	Si
Task 3	Si	No	SI	Si
Task 4	Si	No	Si	Si
Task 5	Si	No	Si	Si
Task 6	Si	No	Si	Si

# Proposte per il futuro

---

Vi sono inoltre diversi aspetti che non sono stati menzionati in questa analisi, ma che potranno essere sviluppati in futuro, i quali andrebbero dunque ad attribuire quel valore aggiunto alla piattaforma in grado di allargare ulteriormente il target e la suite di funzionalità in essa integrate.

Una per esempio potrebbe essere lo sviluppo di un applicativo mobile con un breve riassunto di quanto menzionato sul sito, ma che consentirebbe agli utenti di utilizzare la propria area riservata anche in modalità smartphone e, volendo, offline.





# Conclusioni

---

La semplificazione di testi e la rappresentazione dei contenuti attraverso una visione minimalista, aiutano l'utilizzatore a focalizzare la propria attenzione solo ed unicamente sui propri task senza incorrere in possibili distrazioni frutto della rappresentazione dispersiva ed aleatoria delle informazioni.

L'introduzione di controlli di prevenzione agli errori e l'inserimento di limitazioni che indirizzano l'utente verso il corretto approccio di utilizzo, incrementano notevolmente la semplicità di compimento dei task.

Infine l'utilizzo di immagini pertinenti al testo, o alla area che si sta visualizzando, spesso agevola la mente umana nella lettura e comprensione di quanto viene riportato in forma scritta, innescando un meccanismo di auto-completamento dello scenario tramite la rappresentazione concettuale dell'immagine all'interno della stessa mente umana.

