

Davide Piccinelli, matricola 1097568

Laurea magistrale in informatica

Progetto d'esame per il corso di Usability and User Experience Design

Salute Serena:
servizio di prenotazione visite mediche
(alternativa a cupweb.it)



Indice:

1. Introduzione

2. Ricerca etnografica

2.1 Business purpose

2.2 Ricerca e segmentazione utenti

3. Analisi delle risorse esistenti

4. Studio di fattibilità

4.1 Contesto e scenari

4.2 Personas

4.3 Raccomandazioni di design

5. Proposta di design

5.1 Architettura e approccio

5.2 Wireframes

6. Valutazione del design

6.1 Test utente

7. Raccomandazioni finali

1. Introduzione

Salute Serena è la proposta di creazione di un'alternativa a **cupweb.it**.

Questo servizio dovrebbe essere usato dalle persone per snellire e velocizzare il processo di prenotazione visite, alleggerendo il carico sui servizi di assistenza classici.

Tuttavia, l'analisi delle recensioni presenti online e la descrizione delle esperienze utente fornisce evidenza di come il risultato finale si distanzi dal proposito e porti gli utenti a cercare canali alternativi, specie quelli appartenenti ad alcune specifiche categorie.

Di seguito una sintesi delle opinioni che si possono reperire online relativamente a cupweb.it:

Opinioni positive

- Comodità: il vantaggio più apprezzato è la possibilità di prenotare, modificare o disdire visite ed esami da casa, 24 ore su 24, senza dover telefonare o recarsi di persona agli sportelli.
- Autonomia: gli utenti possono gestire le proprie prenotazioni e pagamenti in modo autonomo.
- Trasparenza: permette di visualizzare direttamente le date e gli orari disponibili.

Opinioni negative:

Le lamentele sono più numerose e si concentrano su alcuni problemi ricorrenti:

- Problemi tecnici: molti utenti segnalano errori frequenti, blocchi del sistema e malfunzionamenti. un caso di cronaca ha evidenziato come un'impegnativa "bloccata" abbia impedito a un utente di prenotare un esame per mesi.
- Esperienza utente complicata: la piattaforma e le app collegate (come "ER salute" in emilia-romagna, che ha recensioni molto negative) sono spesso descritte come poco intuitive e macchinose, in particolare per la gestione dell'accesso tramite spid.
- Disponibilità limitata: non tutte le prestazioni sanitarie sono prenotabili online. spesso gli utenti scoprono che per esami specifici o per trovare posto in tempi brevi sono comunque costretti a telefonare o andare allo sportello.
- Barriera tecnologica: La necessità di avere SPID o CIE può essere un ostacolo per le persone anziane o meno avvezze alla tecnologia.

Il secondo e il quarto punto sono quelli per noi rilevanti.

In sintesi

CupWeb è considerato uno strumento con grandi potenzialità, ma la sua efficacia è spesso compromessa da un'implementazione problematica.

Se da un lato offre una comoda alternativa ai canali tradizionali, dall'altro causa frustrazione a causa di problemi tecnici e di un'usabilità non ottimale. Questo porta gli

utenti, specialmente quelli più anziani, a cercare canali che consentano di evitare l'uso del sistema, come ad esempio il canale telefonico, oppure ad appoggiarsi a conoscenti o comunque aiuti esterni che possano usare il sistema al posto loro.

2. Ricerca etnografica

2.1. Business purpose di "Salute Serena"

Il Cliente: L'Azienda Sanitaria Locale (ASL) di Bologna. È un'organizzazione pubblica, complessa, con un budget da usare con saggezza. Ha già un portale web (il CUP online), ma è complicato e difficile da usare per il target anziano.

Obiettivi del prodotto (Cosa potrebbe ottenere il cliente, l'ASL):

- Ridurre i costi: diminuire drasticamente il numero di persone che si recano agli sportelli fisici, liberando personale per compiti a maggior valore aggiunto.
- Aumentare l'efficienza: Ridurre il carico di lavoro dei centralini telefonici e degli sportelli.
- Migliorare il servizio: Offrire ai cittadini anziani un accesso più rapido e autonomo alle prenotazioni, riducendo i tempi di attesa e l'ansia.
- Promuovere l'inclusione digitale: Trasformare un obbligo (la prenotazione) in un'opportunità per rendere i cittadini più anziani sicuri nell'uso degli strumenti digitali.

Obiettivi di business (Come si integra nella strategia generale):

- Il progetto si allinea con le direttive nazionali e regionali sulla digitalizzazione della sanità pubblica.
- Migliora l'immagine dell'ASL, mostrandola come un'entità moderna e attenta ai bisogni dei suoi cittadini più fragili.

Identità del brand:

Salute Serena deve comunicare fiducia, semplicità e cura. Il design deve essere rassicurante e professionale, un'estensione digitale del volto umano e compassionevole servizio sanitario, non una "barriera" fredda e distaccata.

Metriche di successo (Come misuriamo i risultati):

Entro 6 mesi dal lancio, per i segmenti di utenti interessati:

- Importante diminuzione degli accessi agli sportelli fisici e delle chiamate al call center per le prenotazioni di routine.
- Importante aumento di prenotazioni online effettuato con successo
- Un punteggio di soddisfazione utente (tramite sondaggio dell'esperienza utente, da svolgere telefonicamente) di almeno 8/10.

2.2. Segmentazione dell'audience

Andiamo a identificare due categorie di utenti anziani che potrebbero essere utenti del progetto proposto.

Segmento 1: Gli Isolati Prudenti

Chi sono (dati demografici e sociali):

- Età: 75-85 anni.
- Residenza: vivono in piccoli comuni o frazioni dell'Appennino Bolognese (es. Vergato, Gaggio Montano) o in aree rurali della pianura con scarsi collegamenti di trasporto pubblico.
- Stato sociale: vedovi oppure single, vivono da soli. I figli, se presenti, abitano lontano (in città o addirittura in un'altra regione) e hanno impegni lavorativi e/o familiari.
- Risorse: hanno una pensione medio-bassa. Non possono permettersi facilmente taxi o servizi di assistenza a pagamento per ogni necessità.

La loro "riluttanza" (competenze e atteggiamento):

- Competenza digitale: bassissima o nulla. Non hanno un computer. Possiedono uno smartphone base regalato dai figli, che sanno usare in maniera solo rudimentale
- Atteggiamento psicologico: sono molto diffidenti verso la tecnologia. La percepiscono come un mondo estraneo, complicato e poco concreto e affidabile

Le loro paure principali sono:

- Paura di sbagliare: "Se premo il pulsante sbagliato e cancello tutto?"
- Paura di essere truffati: "Ho sentito al telegiornale che rubano i dati su internet."
- Paura di non essere capaci: Un senso di inadeguatezza che li porta a dire "Non sono cose per me, alla mia età".

Comportamento attuale: per prenotare una visita, si affidano a un vicino di casa gentile, aspettano la visita occasionale del figlio, o tentano di telefonare al CUP (passando ore in attesa). Nei casi più urgenti, chiedono un passaggio per andare di persona allo sportello, un'esperienza che trovano faticosa e stressante.

Il loro obiettivo:

Il loro bisogno primario è curarsi e rimanere autonomi il più a lungo possibile nella propria casa. Vorrebbero un modo per prenotare le visite mediche senza dover chiedere aiuto e senza l'ansia di sbagliare.

Segmento 2: i nonni connessi (ma insicuri)

Chi sono (dati demografici e sociali):

- Et : 70-78 anni.
- Residenza: vivono in aree urbane o suburbane di Bologna. Sono pi  vicini ai servizi, ma trovano comunque faticoso spostarsi a causa del traffico, del parcheggio o di piccoli acciacchi.
- Stato sociale: tipicamente in coppia. Hanno una vita sociale pi  attiva rispetto agli "Isolati Prudenti" e vedono figli e nipoti pi  frequentemente, ad esempio ogni weekend.
- Risorse: pensione media. Sono attenti alle spese ma non in difficolt  economica.

La loro "riluttanza" (competenze e atteggiamento):

- Competenza digitale: media-bassa. possiedono uno smartphone che usano con una certa disinvoltura per poche, specifiche attivit : WhatsApp per mandare foto e videochiamare i nipoti, Google per cercare informazioni semplici (es. "orari apertura farmacia"), forse l'app della loro banca per controllare il saldo.
- Potrebbero possedere un computer che usano in maniera basilare: stampe, eventualmente leggere le email
- Atteggiamento psicologico: sono curiosi ma anche molto insicuri. la loro fiducia si basa sulla ripetizione e sulla familiarit . WhatsApp   facile perch  lo usano tutti i giorni. Il sito dell'ASL, invece,   un territorio sconosciuto e spaventoso. La loro "riluttanza" non   un rifiuto totale, ma un'ansia da prestazione di fronte a interfacce non familiari. Il loro pensiero  : "So usare il telefono, ma questo sito   troppo complicato. Se sbaglio qualcosa con la mia salute?".

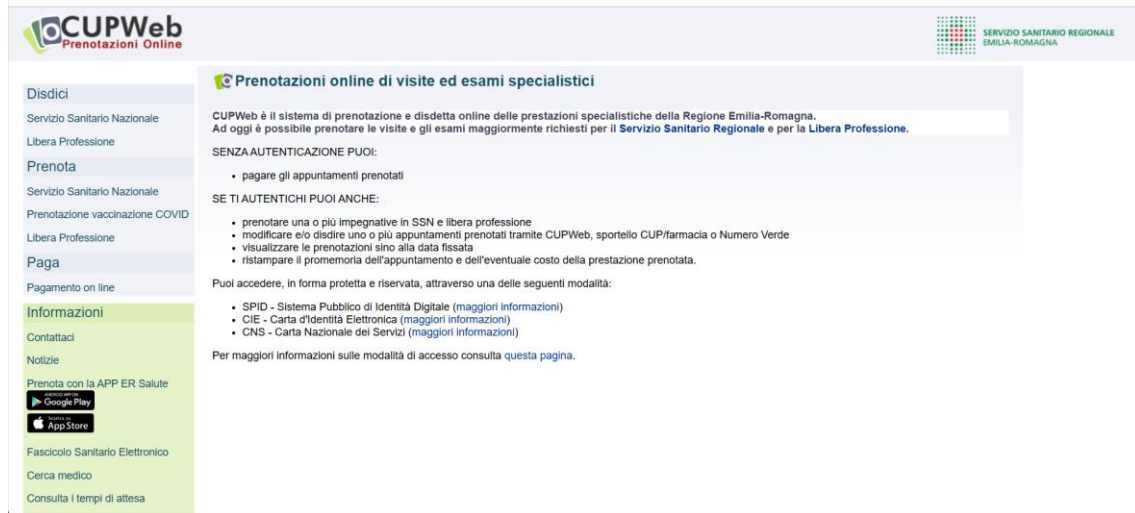
Comportamento attuale: Provano a usare il sito del CUP, ma si arenano frequentemente. Si trovano di fronte a un linguaggio che non capiscono ("prestazione SSN", "codice impegnativa") e a un design caotico. Dopo un tentativo fallito, si scoraggiano e delegano al figlio/a ("Quando passi, mi prenoti questa visita?"), oppure ripiegano sul telefono, con le solite lunghe attese.

Il loro obiettivo:

Vorrebbero essere indipendenti anche nelle commissioni digitali, cos  come lo sono nella vita di tutti i giorni. Il loro desiderio   poter dire: "Ce l'ho fatta da solo", provando un senso di orgoglio e competenza.

3. Analisi delle risorse esistenti

Analisi del sistema attuale ("Before") - cupweb.it



Impatto visivo e linguaggio:

- La pagina è molto istituzionale. Usa un linguaggio tecnico: "SSN", "Libera Professione", "CIE", "CNS"
- Ha una serie di rimandi a altre pagine: le informazioni necessarie a un utilizzo corretto necessitano di essere reperite su portali distinti, ognuno con le sue complessità
- La curva di apprendimento per potere solo eseguire operazioni basilari è elevata per un utente occasionale, anziano o non pratico
- Per "l'isolato prudente": questi termini sono arabo. "SSN" potrebbe essere intuito, ma "Libera Professione" è ambiguo. La mancanza di un messaggio di benvenuto o di una guida visiva è disorientante.
- Per "il nonno connesso": anche per lui, che magari ha più familiarità con il web, il linguaggio è freddo e burocratico. Non c'è nulla che lo inviti a entrare o che lo rassicuri o lo aiuti ad avere le idee chiare.

La barriera all'ingresso: l'autenticazione

Il sito richiede obbligatoriamente l'accesso con SPID o CIE.

Per "L'Isolato Prudente": Questo è un muro invalicabile. Non ha SPID, probabilmente non sa nemmeno cosa sia. Qui il suo tentativo di prenotazione finisce ancora prima di iniziare.

Per "Il Nonno Connesso": Potrebbe avere lo SPID (magari attivato dal figlio per il bonus TV), ma non lo usa mai. Non ricorda la password, non sa dove trovarla. L'idea di dover affrontare una procedura di recupero password è già abbastanza per farlo desistere e delegare.

In sintesi (il problema da risolvere):

L'attuale sistema CUPWeb è facilmente accessibile solo per chi è già digitalmente autonomo. Dà per scontato che l'utente sappia cosa sia lo SPID, che lo abbia e che lo sappia usare. Esclude del tutto il nostro primo segmento e scoraggia sostanzialmente il secondo.

Analisi delle risorse di ispirazione ("After")

Da un'app di home banking:

- Accesso facilitato: implementare un sistema di accesso che, dopo la prima configurazione, richieda pochi e semplici passaggi: ad esempio inquadrare il codice fiscale e poi inserire un codice ricevuto via SMS
- Sicurezza Percepita: Messaggi chiari come "Stai operando in un'area sicura" e icone con lucchetti possono aumentare la fiducia.



Ti trovi in un ambiente sicuro di BBVA.

Verifica a due passaggi

La tua esperienza con BBVA adesso è ancora più sicura

Per verificare la tua identità ti invieremo un SMS con un codice al tuo numero di cellulare. Inseriscilo di seguito

Codice inviato tramite SMS



Conferma

Da un'app di Food Delivery:

- Flusso Lineare: Un passo alla volta. "1. Scegli la visita", "2. Scegli la data", "3. Riepilogo e conferma". Mai troppe informazioni tutte insieme.
- Barra di Avanzamento: Vedere a che punto del processo ci si trova (es. "Sei al passo 2 di 4") riduce l'ansia e dà un senso di controllo.

Da WhatsApp (l'app che "Il Nonno Connesso" già conosce e usa):

- Interfaccia conversazionale: potremmo immaginare un "assistente virtuale" che guida l'utente con domande semplici, come se fosse una conversazione diretta ed essenziale.
- Uso di icone familiari: icone grandi e riconoscibili (un calendario per la data, un orologio per l'ora) lasciando solo il testo strettamente necessario.

4. Studio di fattibilità

4.1. Contesti e scenari

Scenario 1: L'esperienza attuale (il "Before")

Contesto: È martedì mattina. Franco è in cucina, ha appena finito di leggere il giornale. Prende il suo smartphone e la ricetta rossa del medico. Si sente determinato.

1. Ricerca: Apre Google e cerca "prenotare visita ASL Bologna". Il primo risultato è "CUPWeb". Clicca.
2. Primo Impatto: La pagina è piena di scritte e loghi. Franco si sente un po' perso. Vede un grosso pulsante "Accedi con SPID/CIE".
3. Il Muro dello SPID: Franco sa di avere lo SPID, ma non ricorda la password. Prova quella che usa per sbloccare il telefono, ma non funziona. Vede un link "Hai dimenticato la password?". Clicca, ma la pagina che si apre gli chiede il suo "codice utente" e altre informazioni che non sa dove trovare.
4. Frustrazione: Sospira. La sua determinazione inizia a vacillare. Si sente già un po' stupido. "Perché deve essere così difficile?".
5. Tentativo Alternativo: Torna indietro e cerca un numero di telefono. Riesce a trovarlo, dopo avere cliccato il link che porta a un'altra pagina. Chiama il CUP telefonico.
6. L'Attesa: Una voce registrata gli dice: "Tutti gli operatori sono momentaneamente occupati. La sua posizione in coda è la numero 23".
7. La Sconfitta: Dopo 15 minuti di attesa con la musicchetta, Franco riattacca. È frustrato e deluso. Prende il telefono e scrive un messaggio su WhatsApp a suo figlio Marco: "Ciao Marco, quando hai un attimo mi prenoti una visita? Ti mando la foto della ricetta. Scusa il disturbo."

Risultato: Obiettivo fallito. Franco non è riuscito a prenotare da solo, la sua autostima è diminuita e ha dovuto delegare il compito, sentendosi un peso; l'ASL non è riuscita ad alleggerire il carico di lavoro sui centralini e a soddisfare gli utenti.

Scenario 2: L'Esperienza con "Salute Serena" ("After")

Contesto: Stessa situazione, ma questa volta Franco apre l'app "Salute Serena" che suo figlio gli ha installato e il cui accesso è già stato configurato in uno sportello o telefonicamente

1. Benvenuto rassicurante: L'app si apre con una schermata di benvenuto. Scritte grandi, un solo pulsante: "Inizia la tua prenotazione". Sotto, una piccola scritta: "Siamo qui per aiutarti, passo dopo passo".
2. Accesso Semplificato: L'app chiede: "Inquadra il codice a barre della tua tessera sanitaria". Franco gira la tessera, inquadra il codice come se facesse una foto. L'app lo riconosce: "Ciao Franco!". Non ha dovuto digitare nulla.
3. Ricetta Intelligente: La schermata successiva dice: "Ora inquadra il codice sulla ricetta del medico". Franco inquadra il QR code sulla ricetta. L'app compila tutto in automatico e mostra: "Stai prenotando una: Visita Cardiologica di Controllo. È corretto?" con due grossi pulsanti: "Sì, è corretto" e "No, riprova". Franco preme "Sì".
4. Scelta guidata della data: un calendario con scritte grandi mostra i giorni disponibili. Franco sceglie il giorno. Poi l'app mostra gli orari: "Mattina" o "Pomeriggio". Franco sceglie "Mattina" e poi l'orario esatto. Ogni scelta è su una schermata diversa, semplice.
5. Riepilogo Chiaro: Una schermata finale riassume tutto con caratteri cubitali:
 - COSA: Visita Cardiologica
 - DOVE: Ospedale Bellaria, 2° piano
 - QUANDO: Martedì 25 Novembre, ore 10:30
 - Un grosso pulsante verde: "Conferma la tua prenotazione".
6. Conferma e Tranquillità: Franco preme "Conferma". L'app mostra una spunta verde gigante e il messaggio: "Fatto! La tua visita è prenotata. Riceverai un promemoria due giorni prima. Puoi trovare la prenotazione nella sezione 'I miei appuntamenti'".
7. Orgoglio e Autonomia: Franco sorride. Ce l'ha fatta. Da solo. In meno di due minuti. Manda un messaggio a Marco: "Ciao Marco, tutto bene. Visita prenotata! Buona giornata."

Risultato: Obiettivo raggiunto. Franco ha prenotato in autonomia, si sente competente e orgoglioso. L'esperienza è stata positiva e rassicurante.

4.2. Personas

Scheda Persona: Ada Bianchi



Segmento di appartenenza: gli isolati prudenti

Quote: "Mio figlio mi dice 'è facile mamma!' ma io ho paura di fare qualche pasticcio. E poi chi lo sa dove finiscono i miei dati?"

La sua storia

Ada ha 81 anni ed è vedova da quasi dieci. Vive da sola in una piccola frazione sull'Appennino bolognese, a 40 minuti di macchina dal primo ospedale. La sua vita è scandita da routine rassicuranti: la spesa al mercato del paese il giovedì, la telefonata serale con suo figlio Roberto, che vive e lavora a Milano, e la cura del suo piccolo orto.

Non ha mai avuto un computer e possiede uno smartphone regalatole dal figlio, che usa solo per chiamare lui e pochi altri numeri memorizzati. Le chiamate dei suoi conoscenti e coetanei, i pochi rimasti, arrivano sulla linea fissa che si ostina a non volere disattivare. Spesso riceve anche chiamate di telemarketing e in passato ha avuto anche una brutta esperienza per essersi fidata troppo: questo la rende ulteriormente scettica sulle forme di comunicazione che non conosce. L'idea di "internet" è qualcosa di astratto e intimidatorio, associato alle notizie sconcertanti che sente al telegiornale. La sua autonomia è la cosa più preziosa che le è rimasta e l'idea di dipendere dagli altri la spaventa.

Recentemente, il suo medico le ha prescritto una visita specialistica urgente. Roberto non può scendere da Milano prima di due settimane e Ada non vuole chiedere aiuto alla sua vicina, che "ha già i suoi problemi". Si sente bloccata e ansiosa

Competenze e abilità (Modello C&A - Punteggio 1-5)

- Competenza Tecnica: 1/5 - Totalmente analogica. Non sa cosa sia un'app o uno store. Lo smartphone è un oggetto tollerato a fatica.
- Competenza di Dominio (Sanità): 3/5 - Conosce bene le sue necessità mediche e capisce l'importanza della visita. Sa cos'è un'impegnativa, ma non ha idea di come funzioni il sistema di prenotazione digitale.
- Competenza Linguistica: 5/5 - Perfetta padronanza dell'italiano, ma è totalmente a disagio con il gergo tecnologico ("login", "password", "account").
- Abilità Fisica: 2/5 - La vista è calata e le mani sono un po' tremolanti a causa dell'artrite. La digitazione su un piccolo schermo non è facile.
- Motivazione: 2/5 - La sua motivazione a usare uno strumento digitale è bassissima, quasi nulla. È spinta solo dalla necessità della visita, ma la sua preferenza andrebbe sempre al contatto umano (sportello o telefono).
- Concentrazione: 3/5 – Sa concentrarsi in un ambiente tranquillo, ma l'ansia e la paura di sbagliare minano pesantemente la sua volontà di mettersi alla prova.

Obiettivi

- Riuscire a prenotare la sua visita medica urgente.
- Trovare un modo per farlo che non la faccia sentire insicura o incapace.
- Avere la certezza assoluta che la prenotazione sia andata a buon fine, senza possibilità di errore.

Frustrazioni

- La sensazione di essere "tagliata fuori" da un mondo che diventa sempre più tecnologico.
- La paura di perdere la propria indipendenza a causa di ostacoli non legati alla sua salute fisica.
- La diffidenza verso sistemi che non può "vedere" o "toccare", e che non riesce a capire pienamente.

Scheda Persona: Franco Verdi



Segmento di appartenenza: nonni connessi (ma insicuri)

Quote: "Vorrei solo prenotare questa visita senza dover chiamare mio figlio. Ce la devo fare da solo."

La sua storia

Franco ha 72 anni e vive a Bologna nel quartiere Savena con sua moglie, Maria. È un ex operaio specializzato, ora in pensione, e ha un forte senso del dovere e dell'autonomia. È orgoglioso della sua indipendenza. Ha un figlio, Marco, che lavora e ha una famiglia sua, e una nipotina, Giulia, che adora.

Marco gli ha regalato uno smartphone due anni fa. Dopo un'iniziale diffidenza, Franco ha imparato a usare WhatsApp con una certa sicurezza: manda le foto delle sue rose a Giulia, fa le videochiamate e partecipa al gruppo della sua vecchia compagnia di amici. Usa anche Google per cercare i risultati della partita del Bologna o l'indirizzo di un ristorante. Si ferma qui. Tutto il resto del mondo digitale gli sembra "troppo complicato".

Il suo medico gli ha detto di prenotare una visita cardiologica di controllo. Franco è determinato a farlo da solo questa volta, per non "disturbare" Marco.

Competenze e Abilità (Modello C&A - Punteggio 1-5)

- Competenza Tecnica: 2/5 - Sa usare poche app familiari. Un sito nuovo, con una struttura diversa, lo mette subito in difficoltà.
- Competenza di Dominio (Sanità): 2/5 - Sa di dover prenotare una visita, ma non capisce il gergo burocratico (CUP, SSN, impegnativa, codice NRE).
- Competenza Linguistica: 4/5 - Madrelingua italiano, ma il linguaggio tecnico e istituzionale dei siti della PA è per lui una barriera.

- Abilità Fisica: 3/5 - Ha 72 anni. La vista non è più quella di una volta (usa gli occhiali da lettura) e un po' di artrite alle mani rende la digitazione su tastiere piccole lenta e imprecisa.
- Motivazione: 4/5 - È molto motivato a prenotare la visita (è per la sua salute!) e a farlo da solo (per orgoglio personale). Questa motivazione, però, è fragile e si trasforma in frustrazione al primo ostacolo.
- Concentrazione: 5/5 - Prova a fare l'operazione seduto tranquillamente al tavolo della sua cucina. L'ambiente è silenzioso e senza distrazioni. Il problema non è l'ambiente, ma lo strumento.

Obiettivi

- Prenotare la sua visita cardiologica in autonomia.
- Sentirsi competente e non dipendente dal figlio per le commissioni digitali.
- Avere la certezza di aver completato la procedura correttamente.

Frustrazioni

- Si sente a disagio e "stupido" quando non capisce come funziona un sito web.
- Ha paura di commettere errori che possano avere conseguenze sulla sua salute (es. prenotare la visita sbagliata).
- Odia dover chiedere aiuto per cose che sente di dover saper fare da solo.

4.3. Raccomandazioni per il design

L'obiettivo primario non è semplicemente creare un'interfaccia più "moderna", ma progettare un'esperienza che trasformi la riluttanza in routine, costruendo un solido rapporto di fiducia con utenti che attualmente si sentono esclusi, ansiosi o incapaci.

Le seguenti raccomandazioni costituiscono le fondamenta per la progettazione del prototipo "Salute Serena".

Pilastro 1: costruire fiducia e sicurezza a ogni passo

La paura e la diffidenza sono le barriere più alte. Ogni elemento del design deve lavorare attivamente per abbatterle.

Raccomandazione: adottare un tono rassicurante e personale.

Problema: Il linguaggio attuale è freddo, burocratico e impersonale.

Soluzione: L'app deve parlare come un assistente gentile, non come una macchina. Utilizzare frasi come "Benvenuto Franco", "Controlliamo insieme i dati", "Fatto! La sua visita è confermata". Questo crea un'immediata sensazione di essere guidati e accuditi, e rende le interazioni più "umane"

Raccomandazione: fornire feedback chiaro, visibile e inequivocabile.

Problema: Gli utenti non hanno la certezza che l'operazione sia andata a buon fine.

Soluzione: Ogni azione significativa deve essere seguita da un feedback visivo e testuale immediato. La conferma finale della prenotazione deve essere una schermata a sé, con un'icona di successo (✓) di grandi dimensioni, colori positivi (verde) e un messaggio esplicito.

Raccomandazione: eliminare la barriera dell'autenticazione complessa.

Problema: SPID e CIE sono un muro invalicabile per il nostro target.

Soluzione: L'identificazione deve avvenire tramite un'azione fisica e familiare. La scansione della tessera sanitaria è la soluzione ideale: è un oggetto che l'utente possiede e di cui si fida, lo possiede da decenni, e l'azione di "inquadrare" presenta un riscontro col mondo fisico che può essere confortante.

Sarà necessario uno step di configurazione che "abiliti" gli utenti a questo accesso semplificato: questa procedura dovrebbe potere essere svolta sia telefonicamente che in presenza, sempre con il supporto degli operatori di Salute Serena.

Pilastro 2: progettare per la massima semplicità e accessibilità

La complessità è il nemico della fiducia. L'interfaccia deve essere così semplice da non richiedere alcuna curva di apprendimento.

Raccomandazione: dare priorità al riconoscimento, non alla digitazione.

Problema: Difficoltà fisiche (vista, artrite) e cognitive rendono la digitazione un'attività frustrante e soggetta a errori.

Soluzione: Minimizzare l'input da tastiera. Sfruttare la fotocamera per la scansione di codici a barre (tessera sanitaria, ricetta). Per le scelte, usare pulsanti e calendari visivi invece di campi di testo da compilare.

Raccomandazione: decomporre i compiti complessi in micro-interazioni (one-task-per-screen).

Problema: Le interfacce tradizionali presentano troppe informazioni e opzioni contemporaneamente, generando un sovraccarico cognitivo.

Soluzione: Ogni schermata deve avere un solo, chiaro obiettivo.

- Scansiona la tessera.
- Scansiona la ricetta.
- Scegli il giorno e l'ora.
- Ricevi conferma chiara di avere completato l'operazione.

Questo crea un flusso lineare e prevedibile che riduce l'ansia e dà all'utente un senso di controllo e progresso.

Raccomandazione: usare un linguaggio semplice e un design di facile leggibilità.

Problema: Testi piccoli, gergo tecnico e scarso contrasto rendono l'interfaccia poco leggibile e comprensibile.

Soluzione: Utilizzare esclusivamente font grandi e ben leggibili. Assicurare un alto contrasto tra testo e sfondo. Sostituire il testo con icone grandi e universalmente riconoscibili (calendario, orologio, punto di domanda) ovunque sia possibile.

Pilastro 3: offrire guida e supporto costanti (la "rete di sicurezza")

Raccomandazione: rendere l'aiuto umano facilmente accessibile.

Problema: Quando l'utente si blocca, non sa a chi rivolgersi.

Soluzione: Includere un'icona "Aiuto" (?) sempre visibile. La prima opzione in questa sezione deve essere un pulsante "Chiama Supporto" che avvia una telefonata a un operatore dedicato. Questa è la "via di fuga" che rassicura l'utente sul fatto che non sarà lasciato solo, così che si senta incoraggiato nei tentativi autonomi

Raccomandazione: mostrare sempre lo stato di avanzamento.

Problema: L'utente non sa quanto manca alla fine del processo, il che genera ansia.

Soluzione: Implementare una semplice barra di avanzamento testuale in cima a ogni schermata del flusso (es. "Passo 1 di 4").

Questo rende il processo finito e misurabile, aumentando la sensazione di controllo.

5. Design Proposal

5.1. Architettura di "Salute Serena"

L'applicazione avrà una navigazione principale a 3 sezioni, rappresentate da icone grandi e chiare in fondo alla schermata:



Prenota (Icona: un grande "+")

È la funzione principale, il cuore dell'app.

Avvia direttamente il flusso di prenotazione guidata che abbiamo descritto nello scenario "After" (scansione tessera, scansione ricetta, scelta data/ora, conferma).

Questa è la schermata che si apre di default all'avvio dell'app, per andare dritti al punto.

I Miei Appuntamenti (Icona: un calendario)

Mostra un elenco semplice e chiaro delle visite future.

Per ogni visita, visualizza:

Nome della visita (es. "Visita Cardiologica")

Data e ora

Luogo Da qui si può anche disdire un appuntamento con un processo guidato altrettanto semplice: anche questo punto potrebbe essere di interesse per il cliente ASL, data la nota reticenza delle persone a disdire visite alle quali poi non si recano

Aiuto (Icona: un punto di domanda)

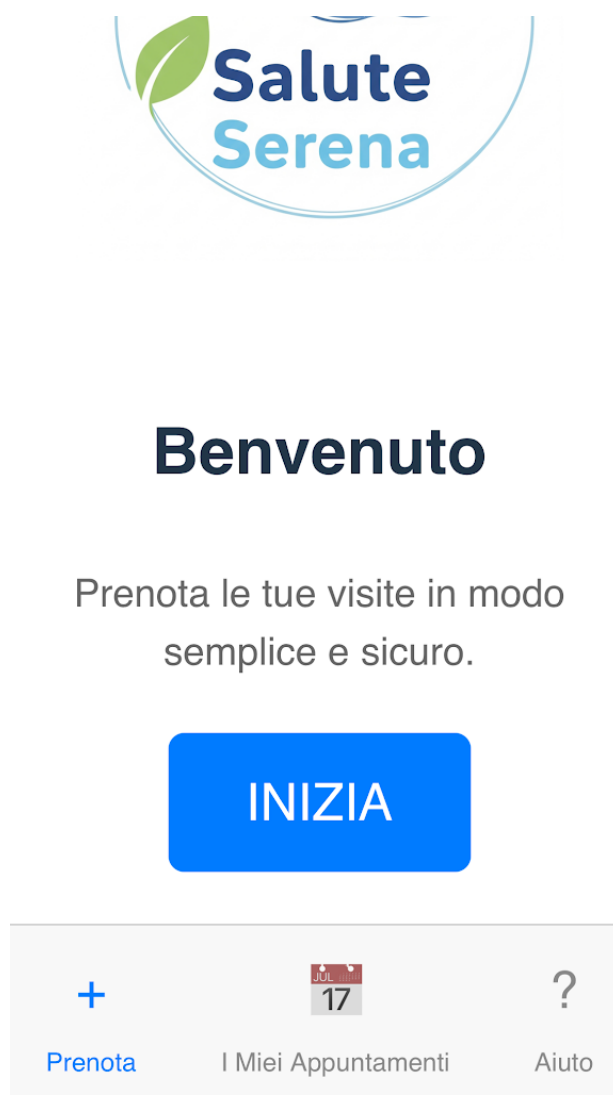
Una sezione pensata per risolvere i dubbi nel modo più semplice possibile.

NON una classica FAQ piena di testo.

Contiene invece solamente un pulsante "Chiama il supporto" che fa partire una telefonata a un numero dedicato (idealmente diverso dal CUP tradizionale, magari con operatori formati per assistere gli utenti dell'app: il supporto non deve effettuare l'operazione per conto dell'utente ma dargli sostegno nel portarla a termine da solo).

5.2. Wireframes di "Salute Serena"

Schermata 1: Avvio e Benvenuto



Layout: Molto pulito, sfondo bianco.

Centro della pagina: Un grande logo rassicurante di "Salute Serena".

Sotto il logo: Testo grande e leggibile: "Benvenuto. Prenota le tue visite in modo semplice e sicuro."

In basso: Un unico, grande pulsante a tutto schermo con la scritta "INIZIA" e un'icona "+".

Barra di navigazione in fondo (fissa per tutta l'app):

Icona "Prenota" (+) - Selezionata di default.

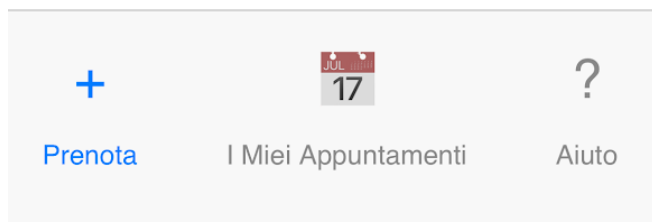
Icona "I Miei Appuntamenti" (Calendario).

Icona "Aiuto" (?).

Passo 1 di 4: Riconoscimento

Per iniziare, inquadra il codice
a barre sul retro della tua
tessera sanitaria.

Simula
Scansione
Tessera



Testo in alto: "Passo 1 di 4: Riconoscimento"

Centro della pagina: Un riquadro che simula la fotocamera. Al centro, la sagoma di una tessera sanitaria.

Testo sotto il riquadro: "Per iniziare, inquadra il codice a barre sul retro della tua tessera sanitaria."

Pulsante alternativo in basso: Un link di testo piccolo: "Non riesci a inquadrare? Inserisci il tuo codice fiscale." (Questo apre una schermata per la digitazione manuale, come piano B).

Passo 2 di 4: La tua ricetta

Ciao Franco!

Ora inquadra il codice a barre
sulla ricetta del medico.

Simula
Scansione
Ricetta



Prenota



I Miei Appuntamenti



Aiuto

Testo in alto: "Passo 2 di 4: La tua ricetta"

Messaggio di saluto: "Ciao Franco!" (L'app ha riconosciuto l'utente).

Centro della pagina: Di nuovo il riquadro della fotocamera, questa volta con la sagoma di un foglio.

Testo sotto il riquadro: "Ora inquadra il codice a barre (quello lungo) sulla ricetta del medico."

Pulsante alternativo: "Preferisci inserire i dati a mano?"

Passo 3 di 4: Scegli quando

Stai prenotando: **Visita
Cardiologica**

[Calendario... per ora
simuliamo la scelta]

Simula Scelta
Data



Testo in alto: "Passo 3 di 4: Scegli quando"

Nome della visita: "Stai prenotando: Visita Cardiologica"

Sotto: Un calendario a griglia con i giorni del mese. I giorni non disponibili sono in grigio chiaro. I giorni disponibili sono in nero, ben leggibili. L'utente tocca il giorno desiderato.

Dopo la selezione della fascia oraria: Appare un elenco di pulsanti con gli orari disponibili (es. "9:30", "10:00", "10:30").

Schermata 5: Riepilogo e Conferma

Passo 4 di 4: Controlla e conferma

 Visita Cardiologica

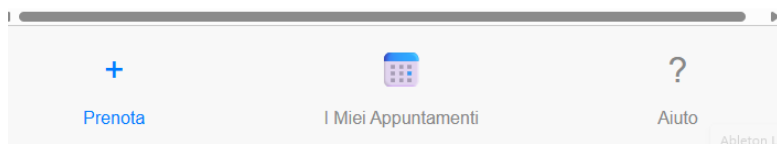
 Martedì 25 Novembre

 Ore 10:30

 Ospedale Bellaria, Edificio A, 2° piano

CONFERMA LA PRENOTAZIONE

Indietro, voglio modificare



Testo in alto: "Passo 4 di 4: Controlla e conferma"

Layout a blocchi, con icone:

Icona "Medico": Visita Cardiologica

Icona "Calendario": Martedì 25 Novembre

Icona "Orologio": Ore 10:30

Icona "Luogo": Ospedale Bellaria, Edificio A, 2° piano

In basso: Un grande pulsante verde a tutto schermo: "CONFERMA LA PRENOTAZIONE".

Sotto il pulsante verde: Un pulsante più piccolo, grigio: "Indietro, voglio modificare".



**Fatto! La tua
visita è
confermata.**

Troverai un riepilogo nella
sezione 'I Miei Appuntamenti'.

**TORNA ALLA
HOME**



Centro della pagina: Una grande spunta (✓)

Testo grande: "Fatto! La tua visita è confermata."

Testo di rassicurazione: "Troverai un riepilogo nella sezione 'I Miei Appuntamenti'. Ti invieremo un SMS di promemoria due giorni prima della visita."

In basso: Un unico pulsante: "TORNA ALLA HOME".

6. Valutazione del design

6.1. Test di usabilità con utenti reali

Obiettivo: Verificare se gli utenti reali (simili a Franco) riescono a completare il compito di prenotazione con successo, soddisfazione e senza frustrazione.

Reclutamento:

Recluteremo 4 persone con più di 70 anni.

Cercheremo di avere un mix: 2 "Nonni Connessi" (che usano già WhatsApp) e 2 "Isolati Prudenti" (che non hanno quasi mai usato uno smartphone, magari con l'aiuto di un familiare nella fase iniziale).

Compito (Task):

Daremo loro uno smartphone con il prototipo di "Salute Serena" e una finta ricetta medica. (sarà chiesto di aprire l'app fotocamera e scattare una foto al QR code)

Il compito sarà: "Immagini che il suo medico le abbia dato questa ricetta. Usi questa applicazione per prenotare la visita."

Metriche di Successo (Cosa misuriamo):

- Tasso di Successo: L'utente è riuscito a completare la prenotazione? (Sì/No).
- Tempo sul Compito: Quanto tempo ci ha impiegato?
- Numero di Errori: Quante volte ha cliccato sul pulsante sbagliato o ha avuto bisogno di aiuto?

Soddisfazione (Questionario Post-Test): Chiederemo di dare un voto da 1 a 5 a queste affermazioni:

- "L'applicazione è stata facile da usare."
- "Mi sono sentito sicuro/a durante la prenotazione."
- "Userei volentieri questa applicazione in futuro."

7. Raccomandazioni finali per possibili sviluppi futuri

Integrazione di comandi vocali: sviluppare una funzionalità che permetta all'utente di navigare l'applicazione e inserire dati tramite la voce, riducendo ulteriormente la necessità di interazione manuale.

Integrazione con il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE): esplorare la possibilità (tecnica e normativa) di collegarsi al FSE per recuperare automaticamente l'elenco delle ricette disponibili, eliminando del tutto la necessità di scansione.

Funzionalità "delega a un familiare": creare un profilo "caregiver" che permetta a un figlio o a un nipote di gestire le prenotazioni per conto del parente anziano, pur mantenendo l'interfaccia semplice per l'utente finale.

Assistente Virtuale (Chatbot): Integrare un chatbot semplice, addestrato per rispondere alle domande più comuni ("Cosa devo portare alla visita?", "Come arrivo all'ospedale?"), guidando l'utente passo dopo passo e fornendo supporto 24/7.

Gli screenshot visti nella documentazione sopra riportata sono tratti da un proof-of-concept realizzato ad hoc, raggiungibile qui:

[Salute Serena](#)

(raggiungibile anche da browser, ottimizzato per smartphone)

Il relativo codice sorgente è pubblicato su GitHub:

[dpiccinelli84/uux](#)

I risultati dei test (effettuati con i miei genitori e con alcuni amici di famiglia) sono allegati al progetto.

Grazie per l'attenzione

Davide Piccinelli, matricola 1097568