

Fase	Obiettivo di Jessica
Awareness	Individuare una fonte per verificare informazioni sui farmaci
Consideration	Capire se la fonte è attendibile
Decision	Risolvere il dubbio informativo
Experience	Ottenerne una risposta chiara e scientificamente valida
Loyalty	Avere un punto di riferimento affidabile

Fase	Obiettivo di Giulia
Awareness	Sapere di avere uno strumento di supporto durante la terapia
Consideration	Capire l'origine di un effetto avverso appena manifestato
Decision	Ottenerne rapidamente una risposta al dubbio
Experience	Comprendere se l'effetto avverso è correlato al farmaco e cosa fare
Loyalty	Avere un supporto affidabile durante la terapia

Fase	Obiettivo di Mario
Awareness	Venire a conoscenza di un sistema per la segnalazione di effetti avversi
Consideration	Capire se può fidarsi del sistema senza compromettere la propria privacy
Decision	Ottenerne informazioni sugli effetti del farmaco senza esporsi direttamente
Experience	Ricevere informazioni affidabili mantenendo il controllo e l'anonimato
Loyalty	Sentirsi tutelato e supportato nel tempo

Fase	Obiettivo di Elvira
Awareness	Continuare a gestire correttamente la propria terapia
Consideration	Capire se può fidarsi senza perdere il contatto umano
Decision	Ottenerne chiarimenti sugli effetti dei farmaci
Experience	Ricevere informazioni chiare e comprensibili
Loyalty	Sentirsi seguita e protetta nel tempo

Touchpoint

Social media / Web (post sponsorizzato, contenuto informativo)

Visual del post / landing preview

Click sul post → apertura chatbot AURA

Chatbot AURA

Memoria dell'esperienza / riutilizzo futuro

Touchpoint

Farmacia (ritiro del farmaco) / confezione del farmaco con QR code

Confezione del farmaco

QR code → Chatbot AURA

Chatbot AURA

Riutilizzo di AURA

Touchpoint

Medico di base (volantino informativo)

Farmacia (dialogo con il farmacista)

Farmacia

Interazione farmacista–AURA (Mario osserva)

Farmacia / rapporto con il farmacista

Touchpoint

Farmacia / ambulatorio medico

Dialogo diretto con farmacista o medico

Farmacia

Interazione farmacista–AURA (Elvira ascolta)

Relazione continuativa con farmacista/medico

Azione / Comportamento

Nota un claim legato alla verifica delle informazioni sanitarie

Valuta rapidamente la credibilità del contenuto

Decide di cliccare e interagire con la chat

Inserisce una notizia o una domanda generica sui farmaci

Usa AURA in modo occasionale e la consiglia ad altri

Azione / Comportamento

Nota il QR code sulla confezione, eventualmente segnalato dal farmacista

Avverte un effetto avverso, prova ansia e ricorda il QR code

Scannerizza il QR code e formula una domanda specifica sull'effetto avverso

Interroga AURA e riceve una risposta scientificamente fondata

Torna a utilizzare AURA ogni volta che emerge un dubbio o un nuovo effetto

Azione / Comportamento

Legge il materiale informativo su AURA

Ascolta la spiegazione del farmacista, senza interagire direttamente con la tecnologia

Decide di non utilizzare personalmente AURA e accetta che il farmacista lo faccia per lei

Osserva l'interazione senza fornire dati personali

Accetta l'uso di AURA in futuro tramite mediazione professionale

Azione / Comportamento

Viene a conoscenza indirettamente dell'esistenza di AURA tramite il farmacista o il negoziante

Ascolta le spiegazioni, ma non interagisce con la tecnologia

Accetta che il farmacista utilizzi AURA per lei

Ascolta la spiegazione del farmacista basata sulle risposte di AURA

Continua ad affidarsi al professionista per chiarimenti

Emozioni

Curiosità

Scetticismo, cautela

Interesse controllato

rassicurazione sulla bontà dell'informazione

Fiducia

Emozioni

Sollievo, tranquillità

Ansia, preoccupazione

Ansia, urgenza

Rassicurazione cognitiva; riduzione dell'ansia

Fiducia, senso di supporto

Emozioni

Diffidenza, sospetto

Eredità, cautela

Diffidenza attenuata

Sollievo, maggiore controllo

Fiducia progressiva

Emozioni

Diffidenza, disorientamento

Incertezza, bisogno di rassicurazione

Sollievo iniziale

Rassicurazione, fiducia

Fiducia, senso di cura

Pain point / Dubbi

Sovraesposizione a fake news

“Posso fidarmi di questa fonte?”

Paura di perdere tempo

Difficoltà nel distinguere vero/falso

Nessun bisogno di utilizzo continuo

Pain point / Bisogni

Timore futuro di non sapere come gestire eventuali effetti

Bisogno immediato di chiarezza sull’origine del sintomo

Incertezza sulla paternità dell’evento avverso

Paura di reazioni gravi o di comportamenti errati

Bisogno ricorrente di controllo e chiarezza

Pain point

Paura che l’uso di strumenti digitali comporti la diffusione o l’archiviazione dei propri dati

Timore di perdere il controllo sui propri dati personali

Resistenza all’interazione diretta con strumenti digitali

Paura della tracciabilità e della memorizzazione dei dati

Persistente diffidenza verso l’autonomia digitale

Pain point

Percezione che la tecnologia possa sostituire o indebolire il rapporto umano di cura

Paura di essere “abbandonata” a una macchina e di non capire come funziona

Incapacità percepita di utilizzare autonomamente strumenti digitali

Complessità delle informazioni e gestione della politerapia

Difficoltà persistente nell’uso autonomo della tecnologia

Risposta di AURA (Opportunità)

Claim chiaro e non sensazionalistico che intercetta il problema (“Verifica le informazioni sui farmaci che circolano online”)

Presenza di trust signals (logo AIFA/EMA, tono istituzionale, assenza di linguaggio promozionale)

Call to action e esempio precompilato aperto che abbassa lo sforzo cognitivo (“Scrivi/incolla qui la notizia o l’informazione sul farmaco”)

Risposta immediata, linguaggio chiaro, citazione esplicita delle fonti (AIFA/EMA), spiegazione del perché un’informazione è falsa o pseudoscientifica

Costruzione di trust loyalty: AURA viene percepita come fonte affidabile per la verifica di informazioni sui farmaci;

Risposta di AURA (Opportunità)

Claim funzionale e chiaro sulla confezione (“Scannerizza per verificare eventuali effetti del farmaco”), che comunica disponibilità e servizi

AURA è ricordata come strumento accessibile e immediato per ottenere informazioni affidabili

Accesso rapido alla chat, interazione diretta senza sforzo cognitivo aggiuntivo

Risposta immediata, linguaggio chiaro e rassicurante, citazione delle fonti (AIFA/EMA), indicazione del grado di certezza scientifica

Costruzione di **behavioral loyalty**: AURA diventa uno strumento di riferimento durante la terapia farmacologica

Risposta di AURA (Opportunità)

Comunicazione trasparente e non invasiva, che introduce AURA come strumento di supporto senza obbligo di registrazione

Mediazione umana: il farmacista funge da garante di fiducia e chiarisce le modalità di utilizzo e tutela dei dati

Possibilità di utilizzo mediato di AURA da parte del farmacista

Modalità ospite, assenza di registrazione, esplicitazione chiara dell’anonimato e dell’uso non persistente dei dati

Costruzione di **loyalty delegata**: AURA è accettata come strumento affidabile se utilizzata da una figura di fiducia; possibile evoluzione

Risposta di AURA (Opportunità)

AURA viene presentata non come alternativa, ma come supporto al lavoro del farmacista/medico

Mediazione relazionale: il professionista spiega che AURA è uno strumento a supporto, non sostitutivo

Utilizzo completamente mediato di AURA, senza richiesta di interazione diretta

Risposte di AURA tradotte dal farmacista in linguaggio semplice, con attenzione alla persona e alla relazione

Loyalty mediata umana: AURA è accettata come strumento utile se integrata stabilmente nel rapporto di cura

aggiornamento

è necessario)