

## I Progetti della Regione Emilia-Romagna inserite nel Repository Usercentricities

Tra le buone pratiche inserite nel Repository ci sono anche quelle proposte dagli enti della nostra regione e in particolare:

### APP EASYHOSPITAL

Sviluppata per l'Ospedale Sant'Orsola di Bologna. L'applicazione è nata per aiutare le persone che si recano in ospedale per cure mediche o per effettuare degli esami. Quando la persona raggiunge l'area ospedaliera, in base ai servizi di cui l'utente necessita viene attivato un servizio di wayfinding e viene guidata nel luogo esatto in cui si trova il servizio che ha prenotato. Inoltre l'app fornisce ulteriori informazioni utili come la localizzazione di punti di interesse (parcheggi, mezzi pubblici, bar...) e info sui pagamenti se sono necessari.

In fase di progettazione di questa app, sono state raccolte informazioni sulle esigenze e sul comportamento degli utenti usando tre diversi metodi: **guerrilla Interview**, **osservazione "shadowing"** e **utilizzo di un sondaggio**.

Le Guerrilla Interviews (ovvero: interviste qualitative inaspettate) si sono svolte in 6 diversi luoghi dell'ospedale. Sono state intervistate 46 persone di diverse età e categorie e con diverse esigenze. L'osservazione "shadowing" (ovvero di nascosto) è avvenuta in 5 luoghi importanti dell'ospedale e mirava a comprendere i comportamenti, i bisogni e le richieste degli utenti. Il sondaggio ha raccolto le risposte di 55 dipendenti ospedalieri che interagiscono con i pazienti su diversi temi: interazione con gli utenti, criticità, orientamento all'interno dell'ospedale, risorse disponibili, Covid-19, opportunità e suggerimenti.

<https://www.aosp.bo.it/it/content/app-easy-hospital>

### RETE CIVICA BOLOGNA

Altro esempio di servizio online che è stato progettato e realizzato grazie al contributo degli utilizzatori è la nuova rete civica del Comune di Bologna.

Il nuovo sito web del comune vuole essere la "Casa Digitale del Cittadino", costruita intorno alle sue esigenze, ovvero uno strumento digitale a disposizione dei cittadini.

La progettazione del portale è stata suddivisa in 4 fasi e in ognuna di esse sono stati coinvolti gli utilizzatori:

1) SCOPERTA DELLE ASPETTATIVE DEL CITTADINO: realizzata tramite un questionario per capire cosa usano e le loro aspettative (più di 1000 risposte)

2) CO-PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO: tramite un workshop per raccogliere idee e presentare proposte con gruppi di utenti che rappresentano le possibili 'personas' che utilizzano il sito;

3) USER-TEST DEI COMPONENTI: con approccio agile per l'implementazione e sessioni di test condotte con un gruppo di utenti rappresentativi.

4) COLLAUDO FINALE E CONTROLLO CONTINUO: anche tramite test per individui con diversità e/o disabilità e test funzionali per verificare accessibilità usabilità, navigabilità.

<https://www.comune.bologna.it/home>

### **RIMINI CHATBOT**

Terzo esempio di servizio sviluppato considerando il punto di vista degli utilizzatori è Rimini Chatbot. Rimini Chatbot è uno strumento innovativo che supporta i cittadini nella ricerca di informazioni relative a tutti i servizi amministrativi offerti sul portale istituzionale della città di Rimini.

Il chatbot è stato realizzato coinvolgendo esperti di dominio e utilizzatori per definire gli argomenti a cui dare risposte al cittadino e successivamente anche per testare i flussi conversazionali. Quindi sono stati coinvolti i cittadini in sessioni di test di usabilità svolte all'interno degli uffici del Comune. Nel corso dei test sono state valutate l'efficacia e l'efficienza dell'Assistente Digitale, il livello di soddisfazione dei cittadini e la propensione di questi ultimi ad utilizzare in futuro la chat, non solo come strumento di ricerca di informazioni, ma anche come supporto attraverso il quale per gestire direttamente le tue richieste.

<https://www.comune.rimini.it/novita/rimini-chatbot-scelto-fra-i-servizi-digitali-piu-innovativi-dal-progetto-europeo>