

# Quaderni di Comunità

## Persone, Educazione e Welfare nella società 5.0

n. 2/2022

IL PRESENTE E IL FUTURO DELLA SOCIETÀ DIGITALE.  
LUCI E OMBRE DI UNA INEVITABILE TRANSIZIONE

*a cura di*

Angelo Del Cimmuto, Fulvio Oscar Benussi



Iscrizione presso il Registro Stampa del Tribunale di Roma  
al n. 172/2021 del 20 ottobre 2021

© Copyright 2022 Eurilink  
Eurilink University Press Srl  
Via Gregorio VII, 601 - 00165 Roma  
[www.eurilink.it](http://www.eurilink.it) - [ufficiostampa@eurilink.it](mailto:ufficiostampa@eurilink.it)  
ISBN: 979 12 80164 47 6  
ISSN: 2785-7697 (Print)

Prima edizione, novembre 2022  
Progetto grafico di Eurilink

È vietata la riproduzione di questo libro, anche parziale,  
effettuata con qualsiasi mezzo, compresa la fotocopia

# INDICE

## EDITORIALE

*Angelo Del Cimmuto, Fulvio Oscar Benussi* 13

## RUBRICA *EDUCATION* 25

1. Il digitale, dall'emergenza a strumento al servizio del docente per promuovere l'apprendimento  
*Speranzina Ferraro* 27

2. Università: uno sguardo verso il futuro  
*Concetta Fonzo* 35

3. Condizioni che favoriscono la partecipazione degli adulti all'apprendimento e alla formazione  
*Fulvio Oscar Benussi* 41

4. L'UE e le competenze digitali  
*Angelo Del Cimmuto* 47

## RUBRICA *EMPOWERMENT DI COMUNITÀ* 59

1. Il mercato del lavoro al tempo della pandemia: le *soft skills* e l'evoluzione tecnologica  
*Luca Riva* 61

2. Empowerment femminile e riduzione del gender gap attraverso le leve del digitale  
*Lucia de Grimani* 67

3. L'interazione mediata dai nuovi media: riscrivere i legami fra le persone con il linguaggio della psicologia sociale <i>Eugenio De Gregorio, Lavinia Cicero</i>	75
4. Come ascoltare realmente gli <i>end users</i> dei servizi, anche in sanità <i>Lia Alimenti, Eliseo Sciarretta</i>	81
SAGGI	87
1. L'Università di fronte alla sfida digitale. L'esperienza italiana nella costruzione dello spazio europeo della formazione <i>Stefania Capogna, Francesca Greco</i>	89
2. Oltre la formazione a distanza. Comunicazione e formazione visiva tra scuola e famiglia <i>Ida Cortoni</i>	127
3. Open virtual training for excellence in skills development. A learning experience to promote quality teaching <i>Maria Chiara De Angelis</i>	151
4. Distanza, presenza, accesso. Oltre le mura e le gabbie digitali <i>Annalisa Buffardi</i>	181
5. Dig4Life – Il DigComp in un <i>serious game</i> per le scuole superiori <i>Michela Fiorese, Angela Macrì, Vindice Deplano</i>	207

APPROFONDIMENTI	225
1. Apprendimento online o istruzione mista: quali classi per il XXI secolo? <i>Sara Romiti</i>	227
2. Una riduzione della spesa sanitaria può migliorare la salute dei pazienti. Esiti di un'inchiesta nazionale <i>Fulvio Oscar Benussi</i>	235
RECENSIONI	243
Individuo e organizzazione. Suggestioni e chiavi d'interpretazione. Arcipelago di saggi, F. Dafano, Aracne, 2014 <i>Giulia Cecchini, Sara Martini</i>	245
Tra sociologia del linguaggio e società digitale, S. Capogna, Eurilink University Press, 2021 <i>Bianca Delli Poggi</i>	251



## 4. COME ASCOLTARE REALMENTE GLI *END USERS* DEI SERVIZI, ANCHE IN SANITÀ

di Lia Alimenti\*, Eliseo Sciarretta\*\*

Nel momento di acquisto di un bene o di un servizio, ma anche di un prodotto digitale, raramente ci si sofferma a porci domande su quale processo abbia portato alla sua nascita e come sia stato strutturato. In altre parole, chi progetta un prodotto/servizio ha davvero ben presente quali saranno gli *end users*, ovvero gli utenti finali, i veri e propri fruitori?

Il punto di partenza è l'assunto che per progettare correttamente sia necessario adattare i prodotti alle persone e non viceversa, che questo possa avvenire solo tramite una profonda conoscenza degli utenti, e che per ottenerla non si possa prescindere dalla loro partecipazione diretta. La partecipazione degli utenti può avvenire in ogni stadio del processo di *design*: si consultano all'inizio del processo, per valutare se la proposta risponde ai loro bisogni, si consultano per capire i loro obiettivi e bisogni, inoltre possono anche essere consultati per sottoporre loro prototipi e test di usabilità del sistema.

Ascoltare gli utenti e i fruitori finali è alla base di un noto approccio di progettazione, ovvero dello *User Centered Design*, definito anche progettazione centrata sull'utente. Attraverso

---

\* *Customer research & Patient research* manager di Paginemediche, [alimentilia@gmail.com](mailto:alimentilia@gmail.com).

\*\* Direttore del Centro di Ricerca DASIC (Digital Administration and Social Innovation Center) della Link Campus University, [e.sciarretta@unilink.it](mailto:e.sciarretta@unilink.it).

l'adozione di questo modello si garantisce l'usabilità e l'accessibilità di un'applicazione, ponendo al centro bisogni e limiti degli utenti stessi.

Questo approccio del *design* cooperativo è relativamente recente, le prime pratiche risalgono agli anni '60 in Scandinavia, dove i lavoratori si battevano per il diritto di co-progettare i sistemi IT che avevano un impatto sul loro lavoro. Questo approccio prende sempre più piede negli Stati Uniti negli anni '70 attraverso il cosiddetto "design partecipativo". Ma è solo negli anni '80 che l'approccio viene ripreso ed esteso ad altri settori e Donald Norman<sup>1</sup> conia il termine *user-centered-design*. Con gli anni il termine si evolve in *human-centered design*.

Negli ultimi anni l'attenzione agli utenti si è accentuata e spesso, oltre a progettare per gli utenti, si progetta con gli utenti.

Tra i diversi strumenti per perseguire questo approccio, molto usato è il *Design Thinking*, ovvero uno stile di progettazione creativa utile per individuare soluzioni innovative che pongano al centro l'utente e i suoi bisogni. Questo approccio permette di coinvolgere gli utenti, attraverso interviste, questionari, *focus group*, sessioni di *co-design*, test di usabilità, etc., contribuendo fattivamente alla realizzazione di servizi che siano il più possibile semplici da utilizzare e vicini alle reali esigenze degli utenti. Si parte dall'approfondire l'analisi sociale del contesto ed esplorare i bisogni, i desideri e le aspettative degli utenti, si prosegue nell'espone al giudizio dell'utente la soluzione. In questo modo, pregi e difetti emergeranno in una fase iniziale e sarà molto più facile apportare correzioni. È bene notare però che il *design* partecipato dei servizi non si chiude una volta che una soluzione è stata lanciata, si può sempre migliorare. Per questo potrebbe

---

<sup>1</sup> Donald Norman, considerato il padre dello *human design*, è uno psicologo cognitivo e insieme a Jakob Nielsen ha fondato il Nielsen Norman Group, la più importante società di consulenza nel campo della *User Experience* e dell'Usabilità.



essere utile condurre periodici cicli di *Design Thinking* per tutto il corso di vita di un servizio.

Gli utenti entrano nelle diverse fasi nei più svariati settori: si ascoltano gli utenti prima di lanciare sul mercato un nuovo prodotto gastronomico, ma anche un nuovo *smartphone*, così anche un nuovo servizio digitale.

L'importanza di ascoltare gli utenti riguarda tutti i settori, anche in Italia si sta facendo largo uso di questo approccio; infatti, è ormai una prassi comune prima di commercializzare un prodotto, o addirittura nella fase iniziale di ideazione, sentire gli utenti. Ma si ascoltano gli utenti anche quando si progettano servizi per migliorare le condizioni socio-sanitarie delle persone. Questo ultimo esempio è maggiormente diffuso in altri Paesi; negli Stati Uniti, addirittura, determinati ospedali hanno un'area dedicata, un vero e proprio *innovation center*, dove i diversi pazienti co-progettano strumenti a loro utili. Ad esempio, citiamo il *Children's Hospital* di Los Angeles, la *Mayo Clinic* o il *Boston Children's Hospital*. Tutti e tre accomunati dal processo di co-progettazione, in grado di riunire comunità interne ed esterne per incubare e accelerare processi e tecnologie per risolvere problemi complessi, per trasformare l'assistenza pediatrica e per creare soluzioni di erogazione di assistenza sanitaria incentrata sul paziente.

In Italia, tale approccio sta iniziando ad entrare in diverse associazioni, si pensi ad esempio a:

- *Arsenà.IT*, consorzio volontario di aziende sanitarie, fra cui l'Istituto Oncologico Veneto e l'Azienda Zero della Regione Veneto, che persegue il miglioramento dei processi sanitari e dell'assistenza offerta al cittadino. Lo sviluppo di questo nuovo paradigma è caratterizzato dal coinvolgimento attivo di cittadini e professionisti della salute nella co-progettazione e co-costruzione dei servizi, un percorso all'interno del quale

nasce il “Club degli Innovatori Sanità km zero” con l’obiettivo di avvicinare quanto più possibile il sistema sanitario agli utenti e ai loro bisogni, facendoli diventare parte attiva nello sviluppo dei servizi.

- *Fondazione TOGETHER TO GO (TOG)* è una Onlus per la riabilitazione di bambini colpiti da patologie neurologiche complesse. *OpenDot* e Fondazione TOG si occupano di co-progettazione di prodotti su misura che consentono efficacia riabilitativa e un miglioramento nella qualità di vita di bambini con disabilità.
- *Hackability* è una non-profit nata per far incontrare le competenze di designer, *maker*, artigiani, con i bisogni delle persone con disabilità e fare crescere delle comunità che, tramite la co-progettazione e la fabbricazione digitale, realizzino soluzioni nuove, personalizzate, per l’autonomia e la cura, producendo inclusione sociale e partecipazione.

Analizzando le diverse esperienze, nazionali e non, tutte sono accomunate da un cambio di paradigma: se tradizionalmente i servizi venivano progettati secondo criteri dettati “dall’alto” (come esigenze tecniche e organizzative), qui la prospettiva viene capovolta. Sono, infatti, i bisogni degli utenti e l’analisi del contesto sociale a guidare il processo di progettazione delle soluzioni.

In conclusione, è necessario soffermare l’attenzione sul fatto che oggi gli oggetti e i servizi digitali sono sempre di più e affollano ogni sfera della nostra vita, mentre il processo di progettazione con gli utenti non sempre viene preso in considerazione. La tecnologia sta irrompendo nelle nostre case, con elettrodomestici sempre più *smart*, con interfaccia *touchscreen*, si pensi alle lavatrici, ma anche ai piani ad induzione elettrica. Magari il progettista di questi grandi elettrodomestici non ha ascoltato davvero tutti gli utenti. Tanto per fare un esempio, se il

progettista di una nuova lavatrice *smart* non ascolta gli utenti non vedenti e non tiene in considerazione i loro bisogni, lo schermo *touch* dell'elettrodomestico si rivelerà un'arma a doppio-taglio, capace di rendere l'apparecchio inutilizzabile da chi non è in grado di vedere il *display*, e che invece con i modelli dotati di manopole, bottoni ed interruttori era perfettamente autonomo nell'utilizzo. La soluzione esiste ed è anche semplice, in quanto sarebbe sufficiente integrare nel dispositivo un comando vocale, ma per implementare la corretta soluzione è necessario conoscere il problema, e nessuno conosce i problemi più degli *end users*.

Ogniqualevolta abbiamo un'idea e vogliamo realizzare un servizio/prodotto fermiamoci e “perdiamo” del tempo ad ascoltare i fruitori ultimi. Ascoltare dovrebbe accompagnarci sempre, sia che progettiamo un blog, realizziamo un volantino di quartiere sia che diventiamo CEO di una multinazionale. Alla base ci dovrebbe essere sempre l'ascolto degli utenti.

## **Bibliografia**

Nielsen Norman Group, in [www.nngroup](http://www.nngroup.com), (consultata il 29.04.2021).

*Hackability*, in <http://www.hackability.it/> (consultata il 29.04.2021).

TOG, in <https://togethertogo.org/>(consultata il 29.04.2021).

Arsenal.IT, in <https://consorzioarsenal.it/web/guest> (consultata il 29.04.2021).