

L'approccio user-centered nel redesign di un applicativo gestionale web based: il caso di studio Adrialab

In breve

Con il redesign di EuCliD, Adrialab ha utilizzato l'approccio user-centered per creare uno strumento cucito su necessità concrete e quotidiane della operatività in clinica.

Chi è Adrialab



Da oltre 10 anni offre soluzioni studiate in ogni dettaglio in cui creatività e tecnologia si uniscono per percorrere la strada giusta che conduce alla massima prestazione.

Chi è Fresenius Medical Care



Società che si occupa di prodotti per dialisi e gestione globale di servizi per il trattamento dell'insufficienza renale. Il Gruppo, che opera in oltre 100 Paesi al mondo, gestisce una rete di oltre 2.700 centri dialisi, con oltre 210.000 pazienti in trattamento dialitico.

Chi è UtLab

UtLab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nel processo di trasformazione experience centered coinvolgendo persone, processi e servizi. UtLab ha sede a Roma e a Milano e segue progetti in Italia e nel mondo.

In questo case study illustriamo come **UtLab** ha supportato **Adrialab** nell'utilizzo dell'approccio user-centered per la riprogettazione di EuCliD, un applicativo gestionale web based in uso all'interno delle cliniche di dialisi della **Fresenius Medical Care**.

Il nostro coinvolgimento e gli obiettivi

Nel dicembre 2010 **Adrialab** ci contatta per definire una strategia di coinvolgimento del personale medico e infermieristico nel redesign di EuCliD con l'obiettivo di migliorare l'usabilità e l'operatività dell'applicativo.

La decisione è stata quella di svolgere una ricerca etnografica nelle cliniche di dialisi e successivamente di svolgere dei test di usabilità su un prototipo cartaceo dell'applicativo stesso.

I punti chiave del progetto definito sono:

- **Organizzazione di incontri preliminari** per la pianificazione e lo sviluppo dell'attività di ricerca.
- **Ricerche sul campo in quattro diverse cliniche di paesi europei** finalizzate alla conoscenza in profondità dell'utilizzo dell'applicativo attraverso la tecnica di 'Coached walkthrough' con i medici e l'osservazione contestuale del personale infermieristico.
- **Linee guida per la progettazione** sviluppate a partire dai risultati della fase di ricerca.
- **Test di usabilità su prototipo cartaceo** per la validazione delle scelte progettuali del redesign dell'applicativo.

Il risultato ottenuto è stato un nuovo EuCliD, performante e comunicativo, cucito su necessità concrete e quotidiane, mirato a facilitare l'interazione di tutto il personale e a porsi come strumento non più ostico ma funzionale alla operatività in clinica.