

Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE DELLA FAMIGLIA

AVVISO PUBBLICO “PER IL FINANZIAMENTO DI PROGETTI PER IL CONTRASTO DELLA
POVERTA’ EDUCATIVA E IL SOSTEGNO DELLE OPPORTUNITÀ CULTURALI E EDUCATIVE DI
PERSONE MINORENNI”

“EDUCARE IN COMUNE”

Nuoro Città di Arte e Cultura

Opportunità culturali ed educative per i giovani e le famiglie della Città di Nuoro

AZIONE 4.1 PERCORSI COMUNITARI 12+

Intervento FAMILY FRIENDLY

REPORT

A cura di Lariso cooperativa sociale ONLUS

Indice generale

Nota metodologica.....	2
1. Profilo del campione.....	4
.....	6
2. Area 1_Esperienza attuale.....	7
Tabella di sintesi informazioni emerse Area 1 Esperienza attuale.....	7
3. Area 2_Bisogni e criticità.....	9
Tabella di sintesi informazioni emerse Area 2 Bisogni e criticità.....	9
4. Area 3_Abitudini digitali.....	11
Tabella di sintesi informazioni emerse Area 3 Bisogni e criticità.....	11
5. Area 4_La piattaforma ideale.....	13
Tabella di sintesi informazioni emerse Area 4 La piattaforma ideale.....	13
6. Area 5_Accessibilità e inclusione.....	15
Tabella di sintesi informazioni emerse Area 5 Accessibilità e inclusione.....	15
7. Sintesi.....	18
Esperienza attuale.....	18
Bisogni e criticità.....	18
Abitudini digitali.....	18
Piattaforma ideale.....	18
Accessibilità e inclusione.....	18
Indicatori sintetici.....	18
Allegati.....	19
Modulo di Adesione al Focus Group.....	19
Privacy.....	19
Traccia di conduzione del Focus Group.....	19
Fotografie dell'esperienza.....	19
Archivio dati.....	19

Nota metodologica

L'intervento ha visto il coinvolgimento attivo di famiglie, con figli minori, residenti nella Città di Nuoro, con l'obiettivo di definire le Linee Guida per la realizzazione di una piattaforma on line che agevoli l'accesso all'informazione sui servizi sociali, culturali e sportivi per le famiglie e i cittadini offerti nella Città di Nuoro.

Le linee guida costituiranno, in un secondo momento, le indicazioni per l'implementazione della piattaforma che sarà a cura di un fornitore esterno qualificato.

Il report è organizzato in 6 Aree:

1. Il profilo del campione
2. L'esperienza attuale delle famiglie in ambito digitale
3. I bisogni e le criticità principali
4. Le abitudini digitali
5. La piattaforma ideale
6. Accessibilità e inclusione
7. Sintesi dei punti rilevanti

Per una lettura più agevole, per ogni area è stata realizzata una tabella di sintesi, funzionale ad una interpretazione dei dati immediata. La tabella è organizzata in:

- Funzionalità richieste;
- Cosa deve permettere di fare (la piattaforma);
- Priorità (alta media bassa).

I focus group si sono svolti nelle giornate del 12, 13, 14 e 15 maggio 2026, con una durata media di circa due ore per ciascun incontro. Ogni sessione è stata condotta da due facilitatori con ruoli distinti, uno dedicato alla conduzione del gruppo e alla gestione del dialogo, l'altro alla raccolta sistematica delle informazioni emerse.

Il metodo adottato ha privilegiato un approccio relazionale e partecipativo, volto a creare un clima di confronto aperto in cui i partecipanti potessero esprimersi liberamente, condividere esperienze personali e riflettere collettivamente sui temi proposti. A supporto della discussione, i quesiti guida sono stati predisposti su pannelli affissi a parete, suddivisi per aree tematiche in modo da offrire a tutti i partecipanti una visione chiara e condivisa del percorso di lavoro.

Per la raccolta e la visualizzazione delle risposte è stata adottata la tecnica del Metaplan, un metodo di facilitazione strutturata che favorisce la partecipazione attiva e paritaria di tutti i componenti del gruppo, indipendentemente dalla propensione individuale al dialogo verbale. Attraverso l'utilizzo di post-it di diverso colore, ciascun partecipante ha potuto esprimere le proprie opinioni in forma

scritta e in modo autonomo, applicandoli direttamente sui pannelli in corrispondenza delle domande di riferimento. La scelta del colore non è stata casuale: ogni tonalità corrispondeva a una tipologia di risposta o a un'area tematica specifica, rendendo immediatamente leggibile la distribuzione delle opinioni sul pannello.

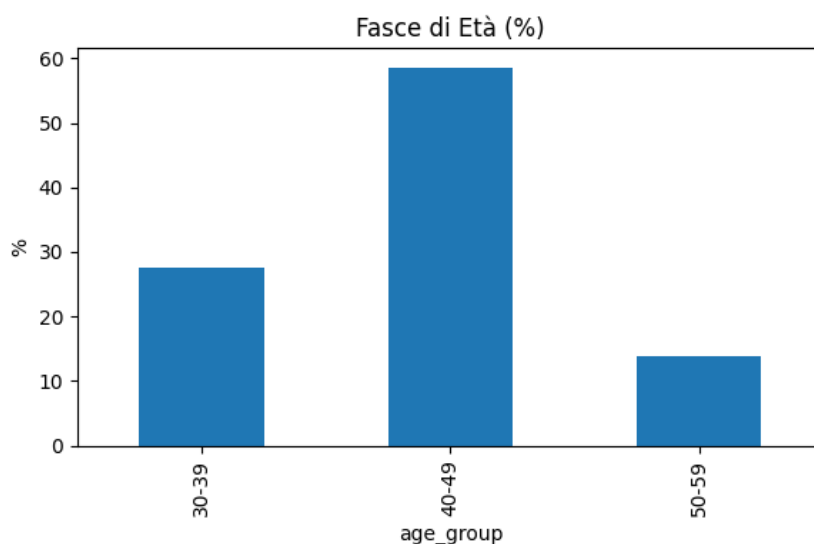
Questo approccio ha offerto diversi vantaggi rispetto alla discussione libera. In primo luogo, ha garantito che ogni voce trovasse spazio, evitando che le posizioni più autorevoli o più assertive dominassero il confronto. In secondo luogo, ha reso visibile in tempo reale la geografia delle opinioni del gruppo. Questa visualizzazione immediata ha a sua volta alimentato nuovi momenti di discussione, invitando i partecipanti a confrontarsi con le posizioni altrui e ad approfondire i punti di maggiore convergenza o divergenza.

Il risultato complessivo è stata una mappatura visiva, partecipata e stratificata dei bisogni delle famiglie, che ha restituito non solo le singole opinioni, ma anche il peso relativo di ciascun tema all'interno del gruppo. Questa mappatura ha costituito la base metodologica per la successiva fase di analisi qualitativa, nella quale le evidenze raccolte sono state organizzate, interpretate e tradotte nelle indicazioni presentate nel presente report.

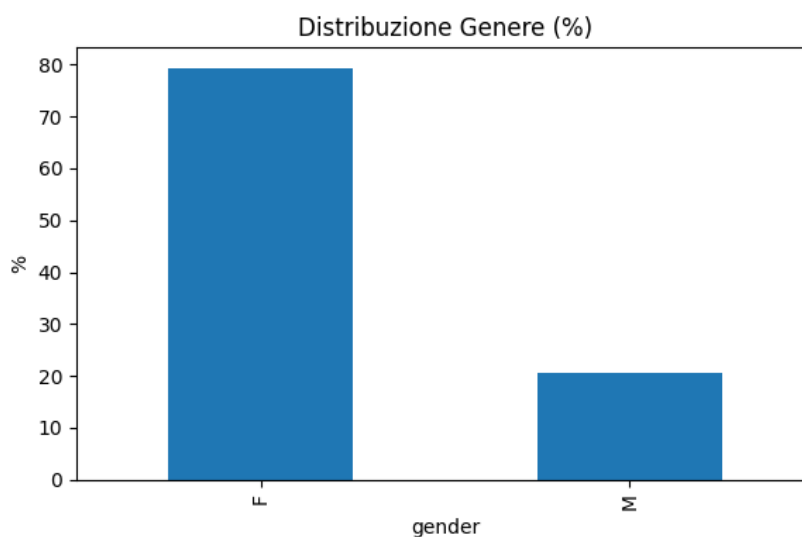
1. Profilo del campione

Partecipanti analizzati: 29

Età media del campione

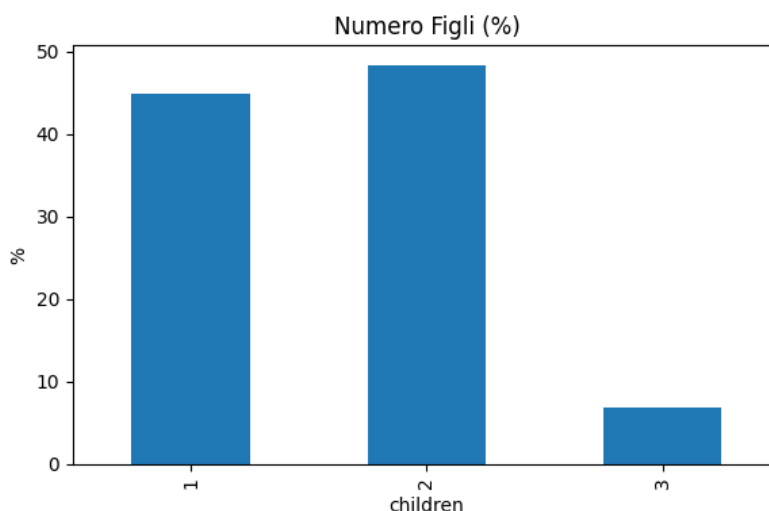


Genere: F: 79.3%, 'M: 20.7%.



Occupazione: Dipendente: 69.0%, Autonomo: 20.7%, Disoccupata: 10.3%.

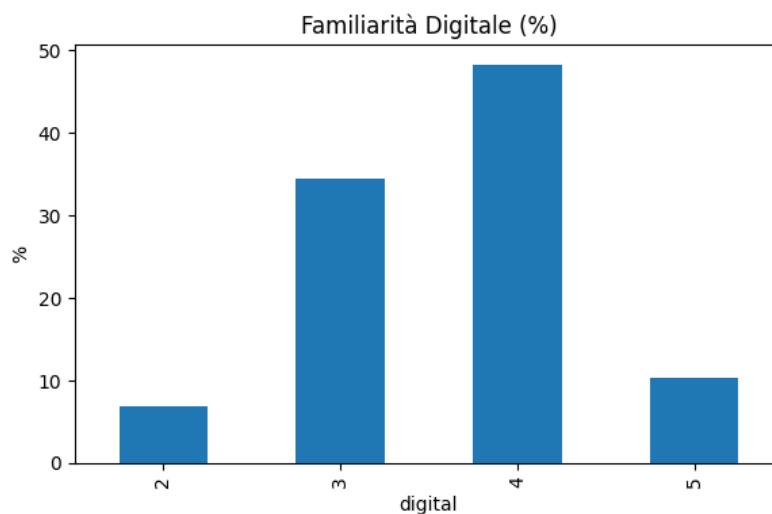
Numero figli: prevalenza nuclei con 1-2 figli (93.1%).



Familiarità digitale: prevalenza livelli 3-4 (82.8%).

1. **Molto bassa (Utente iniziale)** . utilizzo minimo o nullo delle tecnologie digitali, usa dispositivi (smartphone, computer) solo con supporto di altri, difficoltà ad accendere/spgnere o navigare nelle funzioni base, non utilizza Internet in autonomia, non possiede o non utilizza email, scarsa consapevolezza dei rischi digitali (privacy, sicurezza)
2. **Bassa (Utente base)** . utilizzo limitato e guidato delle tecnologie, usa smartphone per chiamate, messaggi (es. WhatsApp), naviga su Internet per bisogni semplici (notizie, meteo), usa alcune app ma con difficoltà, ha un'email ma la usa raramente o con supporto, limitata capacità di risolvere problemi tecnici semplici
3. **Media (Utente autonomo)** . uso regolare e autonomo per attività quotidiane, usa dispositivi digitali in autonomia (smartphone e/o PC), naviga, cerca informazioni e utilizza servizi online (es. pagamenti, prenotazioni), usa email e app in modo funzionale, conosce le basi della sicurezza (password, phishing), riesce a risolvere problemi semplici (aggiornamenti, installazioni base)
4. **Alta (Utente competente)** . uso consapevole, efficace e trasversale delle tecnologie, utilizza diversi dispositivi e piattaforme (cloud, app collaborative), gestisce file, documenti e contenuti digitali in modo organizzato, usa strumenti per lavoro/studio (es. fogli di calcolo, videoconferenze), buona consapevolezza della sicurezza digitale e della privacy, sa valutare l'affidabilità delle fonti online
5. **Molto alta (Utente avanzato / esperto)** . uso strategico, critico e creativo del digitale, integra strumenti digitali complessi in modo efficace (automazioni, strumenti avanzati), crea

contenuti digitali (siti web, video, dati, presentazioni evolute), supporta altri nell'uso delle tecnologie (ruolo di facilitatore/formazione), ha piena consapevolezza di sicurezza, identità digitale e gestione dei dati, è aggiornato sulle innovazioni e sperimenta nuovi strumenti



2. Area 1_Esperienza attuale

L'analisi dell'esperienza attuale delle famiglie partecipanti restituisce un quadro caratterizzato da frammentazione informativa e difficoltà di accesso ai servizi. Sul fronte della comunicazione, i canali più utilizzati rimangono quelli informali, WhatsApp e il passaparola, mentre i siti istituzionali vengono consultati solo occasionalmente e i social network svolgono un ruolo spesso accessorio. L'assenza di un punto di accesso unico e riconoscibile è la criticità più sentita, e si traduce concretamente nel frequente rischio di perdere eventi e opportunità per mancanza di informazioni tempestive.

Sul piano dei servizi, la domanda delle famiglie è articolata e comprende bisogni molto diversi tra loro: dai servizi sanitari, i più utilizzati in assoluto, alle attività sportive e culturali, fino ai servizi specializzati per minori con disabilità, ADHD o bisogni educativi particolari. Quest'ultima categoria segnala l'esistenza di una fascia di famiglie con esigenze complesse, spesso poco supportate dall'offerta esistente.

A completare il quadro, i partecipanti denunciano una diffusa difficoltà nel reperire informazioni utili attraverso i canali istituzionali, percepiti come poco intuitivi e spesso incompleti. La confusione riguarda non solo il contenuto delle informazioni, ma anche gli aspetti procedurali (a chi rivolgersi, quali documenti presentare, quali iter seguire). Nel complesso, l'Area 1 conferma con chiarezza la necessità di uno strumento digitale che centralizzi l'offerta, semplifichi l'accesso e garantisca un'informazione tempestiva e completa.

Tabella di sintesi informazioni emerse Area 1 Esperienza attuale

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
Punto unico di accesso	Raccogliere in un solo luogo tutte le informazioni su eventi, servizi, attività e opportunità per le famiglie di Nuoro, provenienti da enti e organizzazioni diverse.	Alta
Bacheca aggiornata	Una sezione sempre aggiornata con gli eventi e le iniziative in programma, ordinati per data e suddivisi per tema.	Alta
Ricerca rapida	Un campo di ricerca ben visibile che consenta di trovare quello che si cerca in pochi secondi, anche digitando parole	Alta

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
	approssimative.	
Filtri di navigazione	La possibilità di filtrare i contenuti per categoria (sport, cultura, salute, ecc.), fascia d'età dei figli, zona e periodo di interesse.	Alta
Avvisi e newsletter	La possibilità di iscriversi a una comunicazione periodica personalizzata, per ricevere aggiornamenti sulle tematiche di interesse.	Media
Integrazione con WhatsApp	La possibilità di ricevere aggiornamenti e notifiche anche tramite WhatsApp, canale già familiare alla maggior parte degli utenti.	Media

I contenuti dovrebbero essere organizzati per macroaree: Sanità, Scuola ed educazione, Cultura, Sport, Servizi sociali, Disabilità e sostegno, Tempo libero.

3. Area 2_Bisogni e criticità

L'Area 2 approfondisce le principali difficoltà che le famiglie incontrano nel rapporto quotidiano con i servizi e l'informazione, e restituisce un quadro in cui le criticità si rafforzano a vicenda. Il problema di fondo è strutturale, l'assenza di un sistema coordinato obbliga i cittadini a cercare informazioni su canali molteplici e dispersi, senza una guida chiara e senza la certezza di trovare ciò di cui hanno bisogno. A questa difficoltà si aggiunge la scarsa flessibilità degli orari dei servizi, che mal si conciliano con le esigenze lavorative delle famiglie.

La rinuncia a eventi e attività è un'esperienza comune tra i partecipanti, e dipende quasi sempre da un'informazione arrivata troppo tardi. La richiesta di sistemi di notifica preventiva e di una programmazione più coordinata dell'offerta è in questo senso diretta e unanime. Le famiglie vogliono poter pianificare, e per farlo hanno bisogno di sapere con anticipo.

Ciò che i partecipanti identificano come la lacuna più profonda è l'assenza di una regia unica, non manca un singolo servizio, ma un ecosistema integrato che li connetta tutti. L'immagine spontaneamente evocata di una "bacheca unica della città" sintetizza con efficacia questo bisogno di centralizzazione e riconoscibilità. A completare il quadro, la richiesta di semplicità e rapidità emerge come condizione imprescindibile, una piattaforma sarà utilizzata solo se risulterà intuitiva, veloce e accessibile, con un linguaggio chiaro e procedure prive di inutili complessità.

Tabella di sintesi informazioni emerse Area 2 Bisogni e criticità

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
Notifiche in anticipo	Avvisi automatici che informano l'utente con il giusto preavviso su eventi imminenti, aperture delle iscrizioni e scadenze importanti.	Alta
Promemoria personali	La possibilità di attivare promemoria per le attività di proprio interesse, ricevuti via app, email o WhatsApp.	Alta
Calendario cittadino	Un calendario unico e consultabile, con tutti gli eventi e le attività in programma nel territorio, filtrabile per area tematica.	Alta
Guide passo per passo	Per le procedure più complesse (iscrizioni, richieste di agevolazione),	Alta

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
	una guida che accompagna l'utente fase per fase, con istruzioni chiare.	
Domande frequenti	Una sezione di risposte alle domande più comuni, organizzata per tema e facilmente consultabile.	Alta
Linguaggio semplice	Tutti i testi della piattaforma dovranno essere scritti in modo chiaro, diretto e comprensibile, evitando il linguaggio burocratico.	Alta
Sincronizzazione agenda	La possibilità di aggiungere un evento o un'attività direttamente al calendario personale del proprio telefono o computer.	Media
Indicazioni su luoghi e orari	Per ogni servizio o attività, informazioni immediate su dove si svolge, a che ora e come raggiungerlo, con mappa integrata.	Media

4. Area 3_Abitudini digitali

L'analisi delle abitudini digitali dei partecipanti fornisce indicazioni concrete e preziose per orientare le scelte progettuali della futura piattaforma. Il dato di partenza è chiaro: le famiglie coinvolte nei focus group sono, per la maggior parte, utenti digitali maturi, abituati a interfacce evolute e performanti. Il termine di paragone con cui valuteranno qualsiasi nuovo strumento non è il sito istituzionale tradizionale, ma piattaforme come Amazon, Netflix, Google e le app bancarie, ovvero servizi che hanno fissato standard molto alti in termini di semplicità, velocità e qualità dell'esperienza utente.

La predisposizione alla digitalizzazione è confermata anche dalla familiarità già acquisita con prenotazioni e pagamenti online, pratiche ormai consolidate nella quotidianità dei partecipanti. Questo rappresenta un punto di partenza favorevole, a cui si affianca però la richiesta esplicita di sistemi di conferma e feedback immediato al termine di ogni operazione, percepiti come condizione necessaria per mantenere la fiducia nello strumento.

Sul fronte della fiducia, l'origine istituzionale della piattaforma costituisce un vantaggio significativo, ma non sufficiente da solo, permangono riserve concrete legate alla privacy, alla sicurezza dei pagamenti e all'affidabilità tecnica complessiva, che dovranno essere affrontate con scelte progettuali trasparenti e rassicuranti.

Infine, lo smartphone emerge come dispositivo dominante per la consultazione quotidiana, mentre il computer mantiene un ruolo complementare per le operazioni più complesse. La piattaforma dovrà quindi adottare un approccio mobile-first, garantendo al tempo stesso un'esperienza coerente e funzionale su entrambi i canali.

Tabella di sintesi informazioni emerse Area 3 Bisogni e criticità

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
Ottimizzata per smartphone	La piattaforma deve essere progettata pensando prima allo smartphone: tasti grandi, navigazione semplice, caricamento veloce anche con connessione lenta.	Alta
Funziona anche su computer	Per le operazioni più complesse — compilare moduli, caricare	Alta

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
	documenti, gestire pagamenti articolati — la piattaforma deve funzionare altrettanto bene su computer.	
Velocità di caricamento	Le pagine devono aprirsi rapidamente. Tempi di attesa lunghi scoraggiano l'utilizzo e allontanano gli utenti.	Alta
Prenotazioni online	La possibilità di prenotare servizi e attività direttamente dalla piattaforma, senza dover telefonare o recarsi fisicamente allo sportello.	Alta
Pagamenti digitali	La possibilità di pagare online in modo sicuro, con conferma immediata e ricevuta scaricabile.	Alta
Accesso sicuro e riconoscibile	L'accesso alla piattaforma tramite identità digitale (come lo SPID) e un'interfaccia che richiami chiaramente l'istituzione pubblica, per trasmettere affidabilità.	Alta
Trasparenza sui dati personali	L'utente deve sapere con chiarezza come vengono trattati i suoi dati e deve poter scegliere quali informazioni condividere.	Alta
Storico personale	Nell'area personale, la possibilità di consultare lo storico delle prenotazioni effettuate e scaricare le ricevute.	Media

5. Area 4_La piattaforma ideale

L'Area 4 restituisce un quadro articolato di ciò che le famiglie si aspettano dalla futura piattaforma, delineando un profilo di strumento digitale avanzato, personalizzato e orientato ai bisogni reali degli utenti.

Il filo conduttore che attraversa tutte le risposte è la personalizzazione, i partecipanti non cercano una piattaforma generica, ma uno strumento capace di riconoscerli, adattarsi alle loro esigenze e anticipare i loro bisogni. Questa aspirazione si declina in modo concreto nella richiesta di suggerimenti calibrati sull'età e gli interessi dei figli, di notifiche pertinenti e selettive, e di un'area personale in cui gestire iscrizioni, preferiti e promemoria in un unico spazio dedicato. A supporto di questa visione, emerge un interesse spontaneo e diffuso verso l'integrazione dell'intelligenza artificiale, percepita come strumento utile per rendere l'esperienza più fluida e rilevante. Sul piano dell'interfaccia, i partecipanti chiedono immediatezza, le informazioni principali devono essere visibili fin dal primo accesso, i filtri devono essere efficaci e la prenotazione online deve essere una funzionalità centrale e irrinunciabile. Ogni elemento che rallenta o complica la navigazione è percepito come un ostacolo. A completare il quadro, la richiesta di recensioni e feedback moderati segnala la volontà di partecipare attivamente alla qualità della piattaforma, ma all'interno di un sistema affidabile e controllato. Va infine sottolineata la voce minoritaria di chi teme una profilazione eccessiva: un segnale importante che invita a progettare l'area personale con trasparenza, lasciando sempre all'utente il controllo delle proprie preferenze.

Tabella di sintesi informazioni emerse Area 4 La piattaforma ideale

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
Area personale famiglia	Uno spazio privato in cui ogni famiglia può inserire i profili dei propri figli, salvare le attività preferite, gestire le iscrizioni e ricevere promemoria dedicati.	Alta
Profilo opzionale	La creazione dell'area personale deve essere una scelta, non un obbligo. Gli utenti devono poter consultare la piattaforma anche senza registrarsi.	Alta
Controllo sui propri dati	L'utente deve poter modificare o eliminare in qualsiasi momento le proprie preferenze e i dati del profilo.	Alta

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
Suggerimenti personalizzati	La piattaforma suggerisce attività ed eventi coerenti con l'età dei figli e gli interessi indicati dalla famiglia, riducendo il tempo di ricerca.	Alta
Filtro per fascia d'età	Un filtro rapido e sempre accessibile per visualizzare solo le attività adatte all'età dei propri figli.	Alta
Informazioni essenziali sempre visibili	Per ogni attività o servizio, le informazioni principali — orario, luogo, costo, fascia d'età, modalità di iscrizione — devono essere visibili senza dover aprire pagine aggiuntive.	Alta
Notifiche pertinenti	Le notifiche devono essere selettive e rilevanti: l'utente riceve solo aggiornamenti sulle categorie che ha scelto, evitando comunicazioni eccessive.	Alta
Assistente intelligente	Un assistente digitale che risponde alle domande degli utenti, aiuta a trovare servizi e indirizza verso le sezioni più adatte al proprio bisogno.	Media
Recensioni moderate	La possibilità di leggere e lasciare valutazioni sui servizi utilizzati, con un sistema moderato che garantisce l'attendibilità delle opinioni.	Media

6. Area 5_Accessibilità e inclusione

L'Area 5 affronta una delle dimensioni più significative dell'intera ricerca, quella dell'accessibilità intesa non come requisito tecnico, ma come scelta di campo, progettare uno strumento che sia davvero di tutti e per tutti.

Il punto di partenza è chiaro e condiviso in modo unanime: la piattaforma deve poter essere utilizzata indipendentemente dal livello di competenza digitale dell'utente. Questo si traduce in scelte concrete di design, interfacce semplici e leggibili, icone intuitive, percorsi guidati, e di comunicazione, con un linguaggio diretto e privo di tecnicismi. Una particolare attenzione è richiesta verso le persone anziane e quelle con disabilità, per le quali l'accessibilità rappresenta una condizione imprescindibile di partecipazione alla vita della comunità. I partecipanti sottolineano tuttavia che la tecnologia, da sola, non basta. La piattaforma ideale non è quella più sofisticata, ma quella che sa integrare l'efficienza digitale con la presenza umana: un supporto reale, fatto di persone disponibili ad orientare e ascoltare, rimane insostituibile per chi si trova in difficoltà. In questo quadro, l'intelligenza artificiale è vista come uno strumento di affiancamento utile, non come un sostituto del contatto umano.

Il capitolo dedicato alle famiglie con bisogni specifici chiude l'area con un messaggio forte: l'inclusione non può essere un'aggiunta marginale, ma deve essere una priorità progettuale. Le famiglie che vivono situazioni di fragilità, legate a disabilità, bisogni educativi speciali o difficoltà economiche, hanno diritto a percorsi dedicati e a informazioni chiare su bonus, agevolazioni e servizi specializzati. Garantire questo significa fare della piattaforma uno strumento di equità, oltre che di servizio.

Tabella di sintesi informazioni emerse Area 5 Accessibilità e inclusione

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
Interfaccia semplice per tutti	Un'interfaccia chiara e leggibile, con icone accompagnate sempre da un'etichetta testuale, testi in carattere sufficientemente grande e struttura visiva ordinata.	Alta
Percorsi guidati	Per le operazioni più articolate, una guida passo per	Alta

Funzionalità richiesta	Cosa deve permettere di fare	Priorità
	passo che accompagna l'utente senza lasciarlo disorientato.	
Accessibile per anziani e persone con disabilità	La piattaforma deve rispettare gli standard internazionali di accessibilità digitale, garantendo la fruizione anche a chi usa tecnologie assistive (come i lettori di schermo).	Alta
Testo in linguaggio semplice	Nessun tecnicismo o linguaggio burocratico. I testi devono essere comprensibili anche da chi ha un livello di istruzione scolastica di base.	Alta
Sezione dedicata alle famiglie fragili	Un'area specifica per le famiglie con bisogni particolari: disabilità, disturbi dell'apprendimento, difficoltà economiche. Non una sezione marginale, ma un percorso progettato con cura.	Alta
Informazioni su agevolazioni e sostegni	Una sezione chiara e aggiornata su bonus, agevolazioni fiscali, contributi e servizi specializzati, con indicazioni su come accedervi.	Alta
Assistenza umana sempre raggiungibile	La piattaforma deve sempre indicare un riferimento umano — numero di telefono, sportello fisico o chat con un operatore — per chi non riesce a trovare quello che cerca da solo.	Alta
Supporto in più lingue	La possibilità di consultare la piattaforma in altre lingue, per venire incontro alle famiglie straniere o non italofone.	Media
Tutorial di orientamento	Una breve guida interattiva al primo accesso, che spiega le funzioni principali in modo visivo e immediato.	Media
Aiuto contestuale	Piccoli suggerimenti e spiegazioni disponibili in ogni sezione della piattaforma, per chiarire dubbi senza dover abbandonare la pagina.	Media

La piattaforma non sostituisce il contatto umano, lo affianca. Per le famiglie in difficoltà, deve sempre essere possibile raggiungere una persona reale.

7. Sintesi

Esperienza attuale

Gli utenti 40-54 anni e con figli in età scolare utilizzano prevalentemente WhatsApp, passaparola e social. Le donne con contratto di lavoro dipendente rappresentano il gruppo che segnala maggiormente frammentazione informativa e difficoltà di orientamento.

Bisogni e criticità

Le famiglie con 2 o più figli mostrano maggiore bisogno di filtri, notifiche e pianificazione. Gli utenti con familiarità digitale bassa (livelli 2-3) evidenziano criticità legate a siti poco intuitivi, linguaggio complesso e difficoltà di accesso.

Abitudini digitali

Il 100% del campione utilizza smartphone quotidianamente. Gli utenti con familiarità digitale alta (4-5) richiedono sistemi avanzati: pagamenti online, AI, dashboard personalizzate e sincronizzazione servizi.

Piattaforma ideale

La funzione più richiesta è la centralizzazione dei servizi con filtri per età, interessi e accessibilità. Molto elevata la richiesta di prenotazioni online, notifiche automatiche e area personale famiglia.

Accessibilità e inclusione

Tutti i gruppi considerano fondamentale la semplicità. Le famiglie con figli con disabilità o bisogni specifici chiedono percorsi dedicati, traduzione automatica, assistenza umana e supporto vocale.

Indicatori sintetici

Indicatore	Valore
Uso prevalente smartphone	≈ 90%
Richiesta notifiche personalizzate	≈ 85%
Richiesta prenotazioni online	≈ 90%
Richiesta filtri e personalizzazione	≈ 88%
Richiesta area personale famiglia	≈ 75%
Richiesta supporto AI/tutorial	≈ 80%
Richiesta accessibilità semplificata	100%

Allegati

Modulo di Adesione al Focus Group

Privacy

Traccia di conduzione del Focus Group

Fotografie dell'esperienza

Archivio dati