

## **Content Journey**

Capisci i bisogni informativi dell'utente

## **ISTRUZIONI**

01

Scegli un **ruolo o un utente-**1 **po** (personas) di cui vuoi ricostru re l'esperienza e compila l'intestazione della mappa. Diversi utenti-tipo potranno avere diverse esperienze nell'utilizzo dello stesso serv zio.

02

Identifica le fasi in cui si svolge
l'esperienza ragionando su cosa
succede prima, durante e dopo
l'interazione con un servizio.
Disponi le fasi secondo una
sequenza logica lineare lungo
l'asse orizzontale, aggiungendo
o eliminando colonne a seconda
del numero di fasi identificate.

03

Costruisci l'intero percorso descrivendo quali **azioni o attività** l'utente compie in ciascuna fase, dando una **valutazione di come il suo stato d'animo** oscilla tra soddisfazione e frustrazione.

04

Individua i principali **bisogni informativi** dell'utente per ciascuna fase.

7 (     ) 7	

[ Nome ]			

**TECNOLOGIA** 

Indica il suo	livelle di	familiarità	con com	nutar	tablet e	smartphone i
i illuica il Suu	livello ul	Idilillalita	COH COHI	putei,	tablet e	Siliai thilolle

ŀ		
	77	

O O O O O 1 2 3 4 5





[ Fase ]		
© O O O O O O O O O O O O O O O O O O O		
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC)		
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC)		
ARGOMENTI DA TRATTARE		
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC)		



(50 <u>5</u> )

[Ruolo]

[ Nome ]		

$\boldsymbol{r}$		
TEC	 	 L
	-	

[ Indica il suo livello di familiarità con computer, tablet e smartphone ]

-		
-	•	
	<u></u>	





[ Aggettivo rappresentativo ]

0	0	0	0	0	C	0	0	0	0	0	0	0	0	C
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

[ Fase ]		
© O O O O O O O O O O O O O O O O O O O		
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC)		
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC)		
ARGOMENTI DA TRATTARE		
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC)		

المارية الماري
ATA

ı	
ı	
ı	
	[ Nome ]

TE	ECI	O	LO	GI	Δ

[ Indica il suo livello di familiarità con computer, tablet e smartphone ]

1		
1		
ł	•	
	7	





[Ruolo] [Aggettivo rappresentativo]

OOOOO 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

[ Fase ]			
	O O O O	O O O O	O O O O
ATTIVITÀ			
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC)			
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC)			
ARGOMENTI DA TRATTARE			
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC)			

(-n-)	

[ Nome ]		

TE	ECI	O	LO	GI	Δ

[ Indica il suo livello di familiarità con computer, tablet e smartphone ]

-	$\overline{}$	
- 1		
ı		
Ų		
(	$\dot{x}$	

O O O O O 1 2 3 4 5





O O O O O 1 2 3 4 5

[Ruolo]

[ Aggettivo rappresentativo ]

[ Fase ]			
©	0	0	0
	O O	O O	0
	Ο	0	0
ATTIVITÀ			
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC)			
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC)			
ARGOMENTI DA TRATTARE			
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC)			

























 					TECNOLOGIA [ Indica il suo livello di fa	amiliarità con computer, table	et e smartphone ]
	[ Nome ]						
	[ Ruolo ]		gettivo rappresentativo ]		 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
[ Fase ]					 		
	0	0		0		0	
<u>••</u>	0	0		0		0	
	0	0		0		0	
	0	0		O		O	
ATTIVITÀ							
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE TV, ETC)	E, DESKTOP,						
SCOPO INFORMAT (ES: ISPIRARE, INFO							
ARGOMENTI DA TE	RATTARE						
FORMAT (ES: VIDE	O, TESTO, ETC)						

