



Modello personas

Come raccontare i profili degli utenti-tipo
del servizio pubblico digitale

SUGGERIMENTO: prima fatti un'idea di quanti e quali sono gli utenti-tipo (*slide 3*).

Descrivi le diverse tipologie di utenti del servizio pubblico:

01

Identifica gruppi di utenti con **caratteristiche simili**, definisci **un personaggio** utile a raccontare la prospettiva di ciascun gruppo.

02

Assegna un **ritratto, età e un nome** ad ogni personaggio; indica il suo **ruolo** e/o un **aggettivo** che faccia immediatamente capire la sua attitudine.

Aggiungi infine una **citazione** riferita alla **tipologia e/o ambito di servizio**.

03

Rifletti sul suo profilo: delinea la sua situazione e stile di vita, descrivi le sue **attività principali** nel corso di una giornata, la **dimestichezza con il digitale e conoscenza del servizio** in questione o di altri simili.

04

Concentrati sull'**utilizzo del servizio**: determina cosa lo/la spingerebbe ad utilizzarlo, quali vantaggi vuole ottenere.

Cerca di immaginare le sue **esigenze** e potenziali **difficoltà** nel raggiungimento degli obiettivi.

Gli utenti-tipo del servizio pubblico

[Quali sono i macro-gruppi
rappresentativi del bacino di utenza?]

1



Santiago

Studente universitario

2



Alessandra

Data analyst in una
grande azienda

3



Giuseppe

Pensionato

Santiago

Studente universitario

Intorno ai 22 anni



“

Felice del servizio offerto, si trova bene a leggere le notizie, il sito risulta accessibile nonostante la sua poca dimestichezza con la tecnologia



Designers Italia

PROFILO

BACKGROUND

Studente di storia all'università, molto appassionato di calcio da qualche anno, tifoso casuale, appassionato più del gioco del calcio in sé rispetto a un'affezione a una vera e propria squadra.

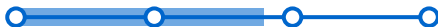
CULTURA DIGITALE

[Livello di dimestichezza con il digitale]



CONOSCENZA DELL'AMBITO

[Familiarità con la tipologia di servizio]



FREQUENZA D'USO

[Quanto spesso usa il servizio]



USO DEL SERVIZIO

COMPORTAMENTI

Usa il servizio per documentarsi sulle ultime news del mondo dello sport, per rimanere sempre al passo con i tempi, e per strutturare la prossima formazione del fantacalcio.

NECESSITÀ

[Quali sono le sue esigenze]

- Essere aggiornato sulle ultime notizie sul calcio
- Portabilità

DIFFICOLTÀ

[Quali ostacoli affronta]

- Pessimo rapporto con la tecnologia
- Essendo utente casuale, ogni tanto non comprende il linguaggio estremamente tecnico

Alessandra

Data Analyst in una grande azienda

Fascia d'età 31



Molto bello esteticamente e vorrebbe un sistema di transazioni interna alla piattaforma

PROFILO

BACKGROUND

Laureata in matematica, affetta da un lieve problema di ludopatia. Segue lo sport da molto giovane con una breve carriera nella squadra dei pulcini della propria città.

CULTURA DIGITALE

[Livello di dimestichezza con il digitale]



CONOSCENZA DELL'AMBITO

[Familiarità con la tipologia di servizio]



FREQUENZA D'USO

[Quanto spesso usa il servizio]



USO DEL SERVIZIO

COMPORTAMENTI

Passa ore davanti ai grafici forniti dalla piattaforma, per studiare nella maniera più accurata e precisa su chi scommettere

NECESSITÀ

[Quali sono le sue esigenze]

- **Analisi approfondite per fare le scommesse in maniera precisa.**
- **Opinioni da parte di altri utenti**
- **Vorrebbe una sezione nelle chat per parlare con altri utenti che scommettono sulle partite**

DIFFICOLTÀ

[Quali ostacoli affronta]

- **Ridotta conoscenza dello sport**

Giuseppe

Pensionato

Fascia d'età circa 70



Riesce a usare a fatica la piattaforma, vorrebbe che fosse cartaceo

PROFILO

BACKGROUND

Ex lavoratore in un'azienda metallurgica, come hobby coltiva la terra e legge fumetti di Topolino, ogni tanto fa da allenatore ai bambini dell'oratorio di quartiere.

CULTURA DIGITALE

[Livello di dimestichezza con il digitale]



CONOSCENZA DELL'AMBITO

[Familiarità con la tipologia di servizio]



FREQUENZA D'USO

[Quanto spesso usa il servizio]



USO DEL SERVIZIO

COMPORTAMENTI

Usa il servizio raramente, consulta nello specifico le news sul calciomercato

NECESSITÀ

[Quali sono le sue esigenze]

- Linguaggio meno tecnico e font facilmente leggibile.

DIFFICOLTÀ

[Quali ostacoli affronta]

- In generale poca dimestichezza con la tecnologia



Designers Italia

Quest'opera, realizzata per il progetto [Designers Italia](#), è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#). Copyright (c) 2021 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale. **Per rispettare i termini della licenza lascia questo testo/questa slide nella tua versione.**