



# Modello personas

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

## Gli utenti-tipo di Lesson App

1



**Vincenzo**

Studente preciso

2



**Sofia**

Studentessa distratta

3



**Federica**

Amministratrice dedita

# Vincenzo

Studente preciso

18 - 25 anni



“

**Riesco a restare al passo con gli argomenti trattati a lezione nonostante i tanti impegni**

## PROFILO

### BACKGROUND

Studente di informatica.  
Nel tempo libero si destreggia tra dog-sitting e altri lavoretti saltuari, senza perdere mai di vista gli impegni universitari nonostante il calendario fitto.

### 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 abbastanza spesso il servizio, almeno due volte a settimana per restare al passo con gli studi.

### NECESSITÀ

[Quali sono le sue esigenze]

- **Restare al passo con le lezioni nonostante gli impegni extra curriculari**
- **Possibilità di poter prenotare le lezioni con largo anticipo**

### DIFFICOLTÀ

[Quali ostacoli affronta]

- **Impossibilità di integrare le prenotazioni con il suo calendario Google**



Vincenzo — Studente preciso

### Prenotazione lezione di Programmazione I

FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
Descrizione	Cercare informazioni	Scelta del docente	Definizione dell'appuntamento	Ricerca dei risultati
<b>Attività</b> Quali azioni svolge	A causa del lavoro Vincenzo ha saltato le ultime 3 lezioni di Programmazione I e per questo motivo ha bisogno di prenotare almeno un paio di lezioni.	Dopo aver aperto l'applicazione ed essersi autenticato, Vincenzo scorre la homepage finchè non trova "Programmazione I". Dopo aver cliccato sul pulsante, scorre la lista dei professori finchè non ne trova uno con un rating e/o un'esperienza che ritiene adatti.	Dopo aver scelto il docente, Vincenzo seleziona data e ora della lezione, compatibilmente con le disponibilità del docente. Dopo aver ricontrollato il riepilogo fornito dall'app, completa finalmente la prenotazione.	Dopo aver ricevuto la notifica di successo della prenotazione, Vincenzo naviga nella sua area personale nella sezione "Prossime lezioni" per verificare che sia effettivamente andato tutto a buon fine.
<b>Attori</b> Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio				
<b>Touchpoint</b> Come interagisce con il servizio	Applicazione mobile	Applicazione mobile	Applicazione mobile	Applicazione mobile
<b>Criticità</b>	Deve scorrere manualmente la lista dei corsi fino a quando non trova il corso desiderato. Non può utilizzare un sistema di ricerca per velocizzare la ricerca	Deve scorrere manualmente la lista dei docenti fino a quando non trova il docente adatto. Non può filtrare per rating o per anni di esperienza per velocizzare la ricerca		

# Sofia

Studentessa distratta

21 - 24 anni



“

È un ottimo servizio che mi permette di bilanciare gli impegni accademici con i miei interessi principali.



Designers Italia

## PROFILO

### BACKGROUND

Studentessa in Erasmus dalla Bulgaria. Preferisce le passeggiate nei parchi e le visite ai musei rispetto alle lezioni, ma ogni tanto i sensi di colpa le impongono di cercare di rimettersi al passo con gli studi.

### 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

Utilizza il servizio un paio di volte al mese per i corsi di natura scientifica.

### NECESSITÀ

[Quali sono le sue esigenze]

- **Avere la possibilità di tradurre i testi**
- **Orari flessibili**

### DIFFICOLTÀ

[Quali ostacoli affronta]

- **Nessun sistema di notifiche che le ricordi delle prenotazioni**



Sofia — Studentessa distratta

Cancellazione lezione di Analisi Matematica

FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3
Descrizione	Cercare informazioni	Utilizzare il servizio	Ricerca dei risultati
<b>Attività</b> Quali azioni svolge	Dopo aver comprato un biglietto per la Galleria d'Arte Moderna, Sofia si ricorda di aver prenotato per la stessa data e per la stessa ora una lezione di Mathametical Analysis. Dato che si tratta di una lezione introduttiva, Sofia decide che si può dare la priorità alla visita al Museo e dunque decide di eliminare la prenotazione.	Dopo essersi autenticata, Sofia naviga nella sua area personale nella sezione " <i>Next Lessons</i> " alla ricerca della lezione prenotata. Dopo averla trovata, clicca sul pulsante con l'icona di un cestino per disdire la prenotazione. Dopo la comparsa del popup di conferma, Sofia preme il pulsante " <i>Confirm</i> ".	Sofia vede scomparire la lezione dalla sezione " <i>Next Lessons</i> ". Per essere sicura che sia andato tutto a buon fine, Sofia naviga nella sua area personale e verifica che la lezione cancellata sia presente nella sezione " <i>Deleted Lessons</i> ".
<b>Attori</b> Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio			
<b>Touchpoint</b> Come interagisce con il servizio	Applicazione mobile	Applicazione mobile	Applicazione mobile
<b>Criticità</b>		Sofia deve scorrere tutta la lista delle sue prossime lezioni per trovare quella desiderata. Non può effettuare una ricerca per data, per docente o per corso.	Sofia deve scorrere tutta la lista delle sue lezioni cancellate per trovare quella desiderata. Non può effettuare una ricerca per data, per docente o per corso.

# Federica

Amministratrice dedita

50 - 60 anni



“

Da ex-professoressa  
so quanto è  
importante un buon  
servizio di ripetizioni  
per gli studenti. Penso  
di star facendo un  
buon lavoro.



Designers Italia

## PROFILO

### BACKGROUND

Ex professoressa e ora amministratrice del servizio. Lavora giorno e notte anche nei weekend pur di fornire un servizio qualitativo agli utenti dell'app.

### 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

Accede al servizio almeno 3 volte al giorno, monitorando lo stato di attività dei docenti e dunque la disponibilità di ripetizioni per ogni corso.

### NECESSITÀ


[Quali sono le sue esigenze]

- **Poter monitorare il servizio sia da web che da mobile in qualunque momento**
- **Poter intervenire rapidamente sulle lezioni prenotate**

### DIFFICOLTÀ

[Quali ostacoli affronta]

- **Difficoltà nella lettura delle scritte su smartphone per via dei caratteri piccoli**

	Federica — Amministratrice dedica			
	Cancellazione lezioni attive del docente Massimiliano Allegri			
FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
Descrizione	Cercare informazioni	Utilizzare il servizio per una soluzione temporanea	Utilizzare il servizio per una soluzione definitiva	Ricerca dei risultati
<b>Attività</b> Quali azioni svolge	Federica, durante il pranzo domenicale, viene informata dal docente Massimiliano Allegri che quest'ultimo non potrà tenere nessuna lezione la settimana successiva per motivi di salute. Non avendo a disposizione il computer fino alla sera e dunque non potendo segnare il docente come non disponibile all'insegnamento, Sofia decide di mettere una pezza e di annullare tutte le lezioni attualmente attive.	Federica, dopo essersi autenticata, apre la sezione " <i>Lezioni</i> " dell'app mobile e scorre la lista alla ricerca delle lezioni del docente Massimiliano Allegri che si terranno la settimana seguente, annullandole una ad una.	La sera, con il computer a disposizione, Sofia si autentica nella web-app del servizio e naviga fino alla sezione " <i>Docenti</i> ". Dopo aver trovato il docente Massimiliano Allegri, ne modifica lo status rendendolo inattivo. A cascata, tutte le lezioni attive del docente vengono disdette e il docente non è più disponibile per future prenotazioni fino a quando non si sarà rimesso.	Per essere sicura che sia tutto in regola, Sofia scorre nuovamente la lista delle lezioni, verificando che tutte quelle che coinvolgono il docente Massimiliano Allegri risultino disdette.
<b>Attori</b> Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio				
<b>Touchpoint</b> Come interagisce con il servizio		Applicazione Mobile	Applicazione Mobile	Web App
<b>Criticità</b>	Non tutte le funzionalità dell'admin sono disponibili nella versione mobile del servizio	Non è possibile effettuare una ricerca per docente e/o per data	Non è possibile effettuare una ricerca per docente e/o per data	Non è possibile effettuare una ricerca per docente e/o per data