

1

**TOUCHPOINT**

Con cosa mi aspetto di interagire?

2

**PERSONALITÀ E TONO DI VOCE**

Che carattere ha? Come mi aspetto che mi parli?

**CONTESTO E SERVIZIO**

3

**AZIONI**

Cosa mi aiuta a fare? Quali azioni compie per/con me? Quali sono i momenti chiave?

4

**INIZIO DELL'INTERAZIONE**

Come inizia la conversazione? Come si presenta e descrive le sue capacità?

RAFFIGURAZIONE



NOME



L'IA SI PRESENTA

Come inizia la conversazione?  
Come ti fa capire il suo valore?

AZIONI E COMPETENZE

L'IA potrebbe...

- ☐ indicarmi dove posso trovare le informazioni a cui sono interessato
- ☐ spiegarmi i contenuti complessi che sto visualizzando, usando termini più facili da comprendere
- ☐ aiutarmi nella compilazione di un modulo chiedendomi le informazioni necessarie e inserendole al posto mio
- ☐ mettere in evidenza o riordinare i contenuti della pagina in base a ciò che mi è più utile in quel momento
- ☐ completare autonomamente la procedura per il servizio a cui sono interessato

Altre azioni

AGENCY

Quanta autonomia ha l'IA nell'agire?



IMPATTO

Quanto è rilevante l'azione dell'IA per le persone?



TOUCHPOINT

Con cosa interagiscono le persone?

SUPERPOTERE

Quali sono i punti di forza di questa IA?  
Quali sono i principali vantaggi per le persone?

PERSONALITÀ

Primaria

Secondaria

TONO DI VOCE

+ Informale/Amichevole ————— + Formale/Istituzionale

+ Ironico ————— + Serioso

+ Ambizioso ————— + Cautro

+ Superbo/Orgoglioso ————— + Dimesso/Umile

+ Coinvolgente/Ingaggiante ————— + Distaccato

+ Progressista ————— + Conservatore

+ Generalista ————— + Tecnico

+ Divulgativo ————— + Accademico

+ Personale ————— + Impersonale

TALLONE D'ACHILLE

Quali sono i limiti e i punti deboli di questa IA?  
Cosa potrebbe andare storto?