



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



Nome

Ruolo ed attitudine

2



Nome

Ruolo ed attitudine

3



Nome

Ruolo ed attitudine

4



Nome

Ruolo ed attitudine

Celeste

Scienze umane e/o

18 anni



[Cosa pensa di questo tipo di servizio]

Lorem ipsum

PROFILO

BACKGROUND

Le piace psicologia e matematica, molto studiosa, studentessa del Berti, pratica principalmente pallavolo, ma nel weekend si destreggia nell'equitazione

CULTURA DIGITALE

Usa il suo smartphone, le principali app che usa sono instagram e tictoc

CONOSCENZA DELL'AMBITO

Familiarità col web, ha già visualizzato altri siti web di corsi di laurea

FREQUENZA D'USO

giornalmente

USO DEL SERVIZIO

COMPORTAMENTI

- Poco tempo per socializzare
- Patente

NECESSITÀ

[Quali sono le sue esigenze]

- Ricercatrice
- Human computer interaction
- Offerta formativa
- Suddivisione corsi
- Suddivisione cfu
- Orari lezioni
- Durata media completamento corso di studi
- Sbocchi lavorativi
- Test d'ingresso
- Tasse
- Date open day

DIFFICOLTÀ

[Quali ostacoli affronta]

- Dislessia
- Follower
- Abita a Cavoretto city
- Troppe informazioni
- Difficoltà orientamento nel sito web

PERSONA N. 0

Umberto

Politecnico e/o attitudine

20 anni



[Cosa pensa di questo tipo di servizio]

Mindset

PROFILO

BACKGROUND

Nato in Calabria, Inizio del secondo anno di Politecnico, competenze in Python e C

CULTURA DIGITALE

Microsof Office, Youtube, Discord



CONOSCENZA DELL'AMBITO

Familiarità col web, ha già visualizzato altri siti web di corsi di laurea



FREQUENZA D'USO

giornalmente



USO DEL SERVIZIO

COMPORTAMENTI

- Poco tempo per socializzare
- Patente

NECESSITÀ

- Offerta formativa
- Convalida cfu
- Suddivisione corsi
- Orario lezioni

DIFFICOLTÀ

- Fisica
- Confusione generale

Daniela

Imprenditrice
determinata
35-45 anni



“

È compito della PA rendere noi cittadini autonomi nell'utilizzare i servizi pubblici comunali.

PROFILO

BACKGROUND

Lavoratrice e mamma, si barcamena tra i mille impegni della giornata. La tecnologia è un alleato fondamentale che la aiuta ad organizzarsi a lavoro, a velocizzare le faccende domestiche e gestire le questioni burocratiche per il suo lavoro e per la sua famiglia.

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

Si rivolge al comune per molteplici servizi, sia per la gestione familiare e della casa, che lavorativa. Perciò cerca tutte le informazioni che le servono sul sito del Comune, cerca di agire per quanto possibile autonomamente attraverso i canali digitali e recandosi allo sportello solo quando strettamente necessario.

NECESSITÀ

- Svolgere le pratiche in breve tempo
- Richiedere documenti in formato digitale
- Ricevere avvisi per le iniziative di cui potrebbe beneficiare
- Evitare di recarsi di persona allo sportello

DIFFICOLTÀ

- Informazioni poco chiare sugli iter burocratici da seguire
- Poca integrazione con gli strumenti che ha a disposizione
- Impossibilità di svolgere tutto interamente da remoto e in digitale

Persone e ruoli

Utilizza queste icone come ti sono più utili
e integra laddove necessario





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.**