

Luglio 2018

# Personas

DALLA RICERCA ALLA  
PROTOTIPAZIONE

## Abbiamo identificato 7 Personas basate sulle 6 tipologie di utente:

### DIRIGENTE SCOLASTICO

---

Mario, 51

Il dirigente  
determinato

Area rurale

Digitale avanzato

### DOCENTE

---

Margherita, 31

La docente  
disorientata

Area rurale

Digitale autonomo

### 2 GENITORI

---

Claudio, 36

Il genitore ansioso

Area urbana

Digitale basso

Marina, 52

La mamma fiduciosa

Area rurale

Digitale autonomo

## Abbiamo identificato 7 Personas basate sulle 6 tipologie di utente:

### PERSONALE ATA

---

Carla, 58

La segretaria attenta

Area urbana

Digitale autonomo

### ANIMATORE DIGITALE

---

Franco, 48

Il professore preciso

Area rurale

Digitale autonomo

### STUDENTE

---

Arban, 16

Lo studente ambizioso

Area rurale

Digitale avanzato



# Mario

51, Dirigente Scolastico  
Il dirigente determinato

Area rurale

## ATTIVITÀ

Mario, con 20 anni di docenza alle spalle, è dirigente scolastico di un Istituto Comprensivo del Veneto. Ogni mattina consulta il sito web della scuola per verificare che tutte le comunicazioni importanti siano state pubblicate. Quasi tutti i giorni visita i siti web di altri istituti per cercare spunti interessanti.

## OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Mario vorrebbe che l'istituzione scolastica fosse percepita come un organismo attivo all'interno della comunità locale. Inoltre vorrebbe condividere spazi fisici e culturali anche con utenti esterni alla scuola. Mario vorrebbe che i docenti e il personale tecnico maturassero le competenze necessarie per contribuire attivamente allo sviluppo del sito di istituto.

## LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E STRUMENTI

LIVELLO AVANZATO



## NECESSITÀ

- Comunicare al pubblico le attività svolte all'interno della scuola e sul territorio;
- Assicurarsi che tutte le comunicazioni verso le famiglie e i docenti avvengano tempestivamente;
- Assegnare ruoli al personale rispetto alle competenze.

## DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Spesso deve rivolgersi ad esterni per la gestione del sito web per mancanza di personale qualificato;
- Si sente spesso sotto pressione a causa dell'uso improprio di canali di comunicazione non ufficiali da parte di docenti e genitori.



**Conosco il sito web  
della scuola come le  
mie tasche!**

# Carla

**58, Personale ATA**  
**La segretaria attenta**

**Area urbana**

## ATTIVITÀ

Carla lavora in un Istituto Comprensivo di Torino da 18 anni. Visiona e pubblica le circolari giornaliere e altre comunicazioni per famiglie e personale sul sito web. Prepara la modulistica e gestisce le pratiche scolastiche interne. Inoltre fornisce supporto a genitori e docenti nelle questioni amministrative.

## OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Carla vorrebbe che il sito web della scuola fosse il punto di riferimento per famiglie e docenti per reperire facilmente informazioni utili in tempo reale. Carla vorrebbe che le comunicazioni più urgenti fossero immediatamente visibili e accessibili agli utenti interessati.

## LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E STRUMENTI

LIVELLO AUTONOMO



## NECESSITÀ

- Gestire efficacemente le comunicazioni verso l'esterno (docenti e famiglie);
- Segnalare le comunicazioni più importanti, ad esempio le scadenze;
- Gestire le pratiche scolastiche interne in maniera efficiente;
- Ricevere assistenza per una gestione ottimale del sito;
- Facilitare la condivisione delle attività extra-scolastiche.

## DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- La quantità di comunicazioni in entrata è eccessiva e difficile da gestire giornalmente;
- La gestione della modulistica cartacea è macchinosa;
- Il livello di digitalizzazione di alcuni docenti è molto basso e questo crea difficoltà nella gestione delle comunicazioni.



# Franco

## 48, Docente e animatore digitale Il professore preciso

Area urbana

### ATTIVITÀ

Franco è docente di ruolo da 10 anni. Da 8 è docente di Matematica al triennio del Liceo Scientifico.

È il referente dell'Alternanza Scuola Lavoro (ASL) e animatore digitale.

È incaricato di verificare e caricare sul sito della scuola i contenuti relativi alle attività svolte.

### OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Franco vorrebbe che il sito della scuola fosse una repository centralizzata di documenti e materiali utili al personale docente.

Franco vorrebbe che il sito fosse una vetrina aperta al mondo sulle attività della scuola.

Inoltre vorrebbe che il sito fosse un punto di riferimento per la formazione e l'aggiornamento dei docenti.

### LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E STRUMENTI

LIVELLO AUTONOMO



### NECESSITÀ

- Reperire e proporre progetti stimolanti ai ragazzi;
- Raccogliere manifestazioni di interesse e/o partecipazioni da parte dei docenti sui progetti proposti;
- Tenere la famiglia aggiornata rispetto all'andamento dello studente;
- Caricare contenuti destinati a tutte le utenze;
- Gestire i contatti con le aziende per ASL.

### DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- L'uso frammentato di diversi supporti digitali introdotti nel tempo (es. G Suite, Server, altri servizi cloud);
- La scarsa fruibilità dell'archivio delle circolari;
- La mancanza di risorse per la formazione tecnica e informatica.



**Dobbiamo  
riconsiderare l'uso  
della tecnologia  
all'interno della  
scuola.**



# Margherita

31, Docente di scuola primaria

La docente disorientata

Area rurale

## ATTIVITÀ

Margherita è docente di sostegno alla scuola primaria da due anni. Al momento è in sostituzione di maternità in un istituto della provincia di Latina. Le sue giornate si dividono tra la preparazione delle lezioni e la ricerca di proposte extrascolastiche interessanti da approfondire con le sue classi.

## OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Vorrebbe acquisire una maggiore indipendenza all'interno della nuova struttura nel minor tempo possibile. Vorrebbe che i materiali didattici utilizzati dai diversi docenti fossero facilmente reperibili e consultabili.

Margherita vorrebbe avere un luogo per la condivisione di proposte, idee e suggerimenti.

## LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E STRUMENTI

LIVELLO AUTONOMO



## NECESSITÀ

- Trovare proposte extrascolastiche interessanti;
- Preparare le lezioni e materiali didattici multimediali;
- Trovare nuovi stimoli per l'introduzione di supporti digitali in classe;
- Reperire facilmente la modulistica;
- Ricevere aggiornamenti circa il suo percorso professionale presso l'istituto;
- Condividere esperienze e dinamiche scolastiche con altri docenti dell'istituto.

## DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Si sente sopraffatta dalle questioni burocratiche;
- È sempre a corto di tempo per ricercare nuove attività da svolgere in classe;
- La connessione a internet a scuola spesso si interrompe;
- L'infrastruttura non è aggiornata.



Tutte le scuole d'Italia dovrebbero funzionare allo stesso modo.



# Claudio

36, Genitore di scuola primaria

**Il genitore ansioso**

Area urbana

## ATTIVITÀ

Claudio quest'anno dovrà iscrivere il figlio Pietro alla scuola elementare. Ultimamente si trova a passare il tempo libero a consultare siti web delle scuole primarie della zona e a chiedere consigli ad amici e parenti.

## OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Vorrebbe poter comparare facilmente i servizi offerti e approfondire gli obiettivi e le metodologie didattiche delle scuole locali.

Claudio vorrebbe raccogliere le esperienze di altri genitori. Vorrebbe ricordare la scelta della prima scuola del figlio come un'esperienza positiva.

## LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E STRUMENTI

LIVELLO BASSO



## NECESSITÀ

- Poter contattare le scuole per qualsiasi delucidazione sulle iscrizioni;
- Avere informazioni chiare a proposito dei servizi offerti dalle scuole, tra cui la mensa scolastica, e il piano formativo;
- Avere un'idea delle attività scolastiche ed extrascolastiche proposte negli anni precedenti;
- Condividere dubbi e perplessità con altri genitori di alunni già iscritti alla scuola.

## DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Non conosce le tempistiche, le modalità e le scadenze di iscrizione e pagamenti;
- Non conosce genitori di bambini che frequentano le scuole della zona;
- Fatica a capire chi è la persona a cui può fare riferimento all'interno della scuola.



**Come posso sapere se sto facendo la scelta giusta per il futuro di mio figlio?**





# Marina

54, Genitore di scuola secondaria  
La mamma fiduciosa

Area rurale

## ATTIVITÀ

Marina consulta il registro elettronico giornalmente per essere aggiornata su andamento e attività della figlia diciottenne. Aiuta la figlia nella ricerca del percorso universitario più adatto a lei.

## OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Il suo obiettivo è quello di supportare la figlia nelle decisioni più importanti. Vorrebbe essere più coinvolta rispetto alle attività svolte per capire quali sono i suoi interessi e aspirazioni.

Marina vorrebbe essere aggiornata circa le attività della figlia nel progetto di Alternanza Scuola-Lavoro

## LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E STRUMENTI

LIVELLO AUTONOMO



## NECESSITÀ

- Conoscere l'andamento scolastico della figlia;
- Pianificare i colloqui con i docenti;
- Ricordare eventi o appuntamenti scolastici importanti;
- Supportare la figlia nella scelta dell'università.
- Ricevere regolarmente dalla scuola delle comunicazioni di interesse per i genitori

## DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Non riesce a consultare le info pubblicate sul registro elettronico dallo smartphone;
- Spesso dimentica la password del registro e deve rivolgersi alla figlia o impostarne una nuova;
- Non sa dove reperire informazioni relative all'orientamento in uscita.
- Non può effettuare il pagamento della gita scolastica online



Ho molta fiducia nelle capacità di mia figlia. Cerco comunque di essere presente e di aiutarla nelle sue scelte.





# Arban

16, Studente di scuola secondaria  
Lo studente ambizioso

Area rurale

## ATTIVITÀ

Arban frequenta il terzo anno all'istituto tecnico agrario. Tre volte a settimana si allena con la squadra di canottaggio dell'istituto che quest'anno è finalista nazionale al campionato scolastico.

Ogni sera consulta il registro elettronico e il gruppo Facebook di classe per vedere quali sono i compiti assegnati per il giorno dopo.

## OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Vorrebbe raccontare le imprese della sua squadra attraverso il sito web della scuola e avere un luogo virtuale di ritrovo per lui e i suoi compagni.

Arban vorrebbe "essere sul pezzo" sulle attività e aggiornamenti che propongono i rappresentanti di istituto.

## LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E STRUMENTI

LIVELLO AVANZATO



## NECESSITÀ

- Essere al passo con le lezioni e compiti da svolgere;
- Scambiare appunti e opinioni con la classe;
- Reperire materiali didattici condivisi dai professori;
- Sapere se ci sono attività extrascolastiche interessanti;
- Accrescere la squadra di canottaggio e promuovere gli appuntamenti sportivi.

## DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Non ha uno *spazio* di riferimento per comunicare con la sua classe;
- Fatica a trovare le informazioni che potrebbero essergli utili o di interesse (es. laboratori);
- Non si sente rappresentato dal sito web della scuola.