



Modello personas

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

Descrivi le diverse tipologie di utenti del servizio pubblico:

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

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

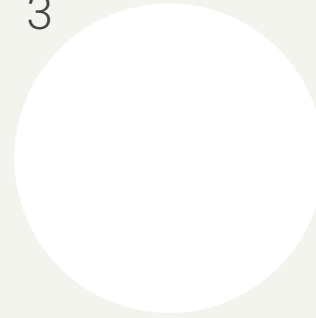
2



Nome

Ruolo ed attitudine

3



Nome

Ruolo ed attitudine

4



Nome

Ruolo ed attitudine

PERSONA N. 0

Nome

Ruolo e/o attitudine

Fascia d'età



[Cosa pensa di questo tipo di servizio]

Lorem ipsum

PROFILO

BACKGROUND

[Qual è la sua situazione e stile di vita]

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

COMPORAMENTI

[Come utilizza il servizio]

NECESSITÀ

[Quali sono le sue esigenze]



DIFFICOLTÀ

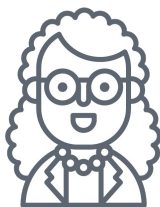
[Quali ostacoli affronta]



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

COMPORAMENTI

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

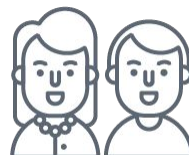
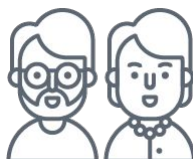
- Svolgere le pratiche in breve tempo
- Richiedere documenti in formato digitale
- Ricevere avvisi per le iniziative di cui potrebbe beneficiare
- Evitare di recarsi di persona allo sportello

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.**