



Personas ACCEDI

(Ambiente Cittadinanza Consapevole attraverso l'Educazione Digitale)

Michela Di Bitonto Formez PA

Destinatari piattaforma ACCEDI

- Cittadini che **accedono a internet** ma hanno **competenze di base o inferiori**
- Tutte le fasce di età (età studio, lavoro, pensione)
- Non in grado di rispondere ai propri bisogni legati al digitale (lavorative, personali, servizi PA)

Necessità di colmare un gap formativo per acquisire competenze di base del DigComp (livello 1-3)



Identikit dei destinatari



Target indifferenziato e ampio,
bisogno di inquadrare i potenziali
destinatari:
metodologia delle personas

Metodologia dell'User Centered Design



Personas

(include altre sottotopologie di
utenti con esigenze simili)

Individua i potenziali
utilizzatori di un servizio/sito
attraverso

**profili inventati ma
verosimili,
rappresentativi di
diverse tipologie di
utenti.**

Permettono di progettare e
sviluppare prototipi di
prodotto centrati sull'utente
finale.

Processo Identificazione personas

**INDIVIDUAZIONE
PERSONAS:
INCROCIO
FASCIA ETA' E
2 O PIU'
CONDIZIONI DI
VITA PREVALENTI**
genitore, in cerca di
lavoro, disoccupato,
pensionato...

=

**12
PERSONAS**

**Rappresentative di una
popolazione più ampia**
(escludendo profili con
condizioni simili):





Laura

Mamma lavoratrice

STRUMENTI DIGITALI

livello medio



“

Vorrei essere sempre veloce ed efficiente nello svolgere pratiche e avere più tempo libero...

ATTIVITÀ

Laura ha 44 anni e vive in una città medio-grande in provincia di Milano. Ha due figli di 9 e 13 anni e lavorando non sempre ha tempo per accompagnarli in palestra, dagli amici o supportarli nello studio e nelle attività scolastiche. Anche il marito lavora e avrebbero quindi bisogno di una baby sitter.

OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Laura vorrebbe velocizzare i tempi per gestire tutti i servizi legati ai figli (scuola, sport, ecc) e alle attività di gestione domestica utilizzando al meglio i servizi online offerti dalle pubbliche amministrazioni e da privati (banca, spesa online). Vorrebbe informarsi più consapevolmente.

NECESSITÀ

Laura vorrebbe saper trovare e selezionare informazioni sia per sé che per la gestione dei figli: ricerca e iscrizione a scuola. Vorrebbe essere tranquilla quando i figli usano dispositivi elettronici.

Ha bisogno di spid per accedere ai servizi/app online della PA (INPS, Agenzia entrate) e imparare a utilizzare servizi/app offerti dalla banca, spesa online ecc, per risparmiare tempo.

Vorrebbe assumere una baby sitter.

Archiviare e condividere le foto con parenti lontani (senza farle vedere ad altri) ed effettuare video-chiamate.

DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

- Difficoltà di trovare informazioni utili, chiare e certe sui siti delle PA, quindi perde sempre molto tempo a cercare informazioni.
- Lo stesso vale per i servizi online che potrebbero servirle per sbrigare velocemente pratiche lavorative e personali (non si fida di inserire troppi dati nelle app).

Gaia

*Studentessa scuola superiore
viaggiatrice*

17 anni

- Studente
- Italiano all'estero
- Viaggiatore



- **Trovare informazioni** affidabili per organizzare studi e viaggi all'estero
- Usare strumenti online in **sicurezza** e proteggendo i **dati personali**
- Conoscere **regole, trucchi della rete**, scoprire **nuove app** ad es. per imparare una nuova lingua straniera in modo coinvolgente ed efficace

Antonio

Neet disilluso

22 anni

- Drop out
- Neet
- In cerca di prima occupazione



- **Trovare informazioni online**: iscriversi agli uffici di collocamento, cercare dei corsi professionali e/o cercare lavoro
- Acquisire consapevolezza e interpretare con occhio critico le informazioni che trova (cade spesso in **fake news**)
- Conoscere i **rischi della rete e le netiquette** (hater)
- **Conoscere canali/servizi** legati alla musica
- Condividere la sua musica proteggendola dal **copyright**

Carmela

*Ragazza in cerca di
lavoro con disagio sociale*

23 anni

- In cerca di specializzazione
- In cerca di prima occupazione
- Persona con disagio sociale



- **Trovare informazioni** per completare il percorso formativo/spec.
- **Trovare un lavoro** per pagarsi gli studi
- **Usare con più consapevolezza** i servizi e i siti online
- Aiutare la famiglia a **trovare sostegni al reddito** e chiedere supporto ai servizi sociali..
- Difendersi dal **cyberbullismo**

Paolo

Universitario con desiderio di studiare all'estero, 29 anni

- Universitario
- Volontario
- Italiano all'estero
- Viaggiatore



- **Cercare informazioni** per partecipare a programmi di studio all'estero
- Seguire sui **social** diverse iniziative di ONG
- Acquisire dimestichezza con la ricerca di voli, hotel, case per **organizzare soggiorni all'estero**
- Incrementare l'uso che fa del pc per interesse lavorativo e personale (**upskilling**)
- Acquistare un **nuovo device**

Sara

Giovane in cerca di lavoro 30 anni

- Apprendista
- In cerca di occupazione



- Acquisire più dimestichezza nel consultare i siti di **offerte di lavoro** e capire quali sono quelli più **affidabili**
- Partecipare a **concorsi pubblici**
- Ottenere **SPID** per accedere ai servizi online
- Gestire le tante **password**
- Comprare un **nuovo device**
- Utilizzare di più i **servizi online** (home-banking, spesa online, pagamenti elettronici)

Elio

Lavoratore disabile 35 anni

- Disabile
- Lavoratore



- **Trovare e selezionare informazioni** per la gestione delle sue necessità e conoscere siti/servizi/app **accessibili**
- Utilizzare i **servizi online** utili per il suo lavoro e per le pratiche legate alla sua disabilità
- Ottenere **SPID** per accedere ai servizi online
- Sentirsi **sicuro e protetto** quando utilizza i dispositivi elettronici
- Capire quali sono i suoi **diritti** in quanto disabile

Alisha

Immigrata con attività

35 anni

- Immigrata
- Genitore
- Lavoratore



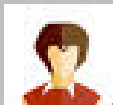
- Iscrivere a un **corso di italiano o trovare un'App** che la aiuti a migliorare il vocabolario ed esercitarsi con la lingua
- Imparare a usare il **registro elettronico** della figlia e darle supporto nelle **lezioni online**
- Imparare le funzioni basilari del pc che la scuola le ha donato
- Acquisire **competenze digitali**: per il suo lavoro, per la previdenza, la salute, iscrivere la figlia a scuola

Laura

Mamma lavoratrice

40 anni

- Genitore
- Lavoratore



- **Trovare e selezionare informazioni** sia per sé che per la gestione dei figli: ricerca e iscrizione a scuola,
- Essere tranquilla quando i figli usano dispositivi elettronici (**parental control e privacy**)
- Ottenere **SPID** per accedere ai servizi/app online della PA e imparare a utilizzare **servizi/app offerti dalla banca, spesa online** ecc, per risparmiare tempo.
- **Archiviare e condividere** e foto con parenti lontani

Giovanni

Adulto che lavora

49 anni

- Upskilling
- Lavoratore



- **Comunicare con la sua rete** in modo più articolato
- **Migliorare la qualità della vita del quartiere** dove vive, ma senza troppo impegno;
- Allargare le **fonti di informazioni** e utilizzare **nuovi programmi e app** (uscire dalla comfort zone)
- Capire come evitare **rischi della rete** per sé e i suoi familiari

Mario

Disoccupato
50 anni

- In cerca di occupazione
- Disoccupato
- Genitore
- Upskilling



- **Ottenere SPID** per accedere ai servizi online (INPS, Ag.entrato)
- **Trovare e selezionare informazioni** per la gestione dei figli: ricerca e iscrizione a scuola..
- Controllare i figli usano dispositivi elettronici (**parental control**)
- Accedere a **corsi professionali**
- **Cercare lavoro e trovare siti affidabili**

Ubaldo

Artigiano /autonomo
55 anni

- Lavoratore autonomo
- Upskilling



- Imparare **nuove funzionalità dello smartphone**
- **Cercare, installare e usare qualche App utile** per il suo lavoro
- Capire meglio come **cercare informazioni in Internet**
- Prendere confidenza con l'**home banking**
- Imparare a **gestire documenti digitali** (compilarli, firmarli ecc.) per interagire con il commercialista e altri interlocutori sempre più online

Alfredo

Nonno pensionato
78 anni

- Nonno
- Pensionato



- **Scaricare e archiviare foto**
- Fare **video-chiamate** coi parenti lontani
- Scoprire quali **servizi online** che gli potrebbero migliorare la vita e limitare gli spostamenti che ormai lo affaticano (INPS, Poste, banca, servizi sanitari)
- **Organizzare un viaggio** con la sua famiglia

Gaia

*Studentessa scuola sup.
viaggiatrice
17 anni*

- Studente
- Italiano all'estero
- Viaggiatore



Antonio

*Neet disilluso
22 anni*

- Drop out
- Neet
- In cerca di 1° occupazione



Carmela

*Ragazza in situazione
difficile, 23 anni*

- In cerca di specializzazione
- In cerca di prima occupazione
- Persona con disagio sociale



Paolo

*Universitario con desideri
studiare all'estero 29 anni*

- Universitario
- Volontario
- Italiano all'estero
- Viaggiatore



Sara

*Giovane in cerca di lavoro
30 anni*

- Apprendista
- In cerca di occupazione



Elio

*Lavoratore disabile
35 anni*

- Disabile
- Lavoratore



Alisha

*Immigrata con attività
35 anni*

- Immigrata
- Genitore
- Lavoratore



Laura

*Mamma lavoratrice
40 anni*

- Genitore
- Lavoratore



Giovanni

*Adulto che lavora
49 anni*

- Upskilling
- Lavoratore



Mario

Disoccupato, 50 anni

- In cerca di occupazione
- Disoccupato
- Genitore
- Upskilling



Ubaldo

*Artigiano /autonomo
55 anni*

- Lavoratore autonomo
- Upskilling



Alfredo

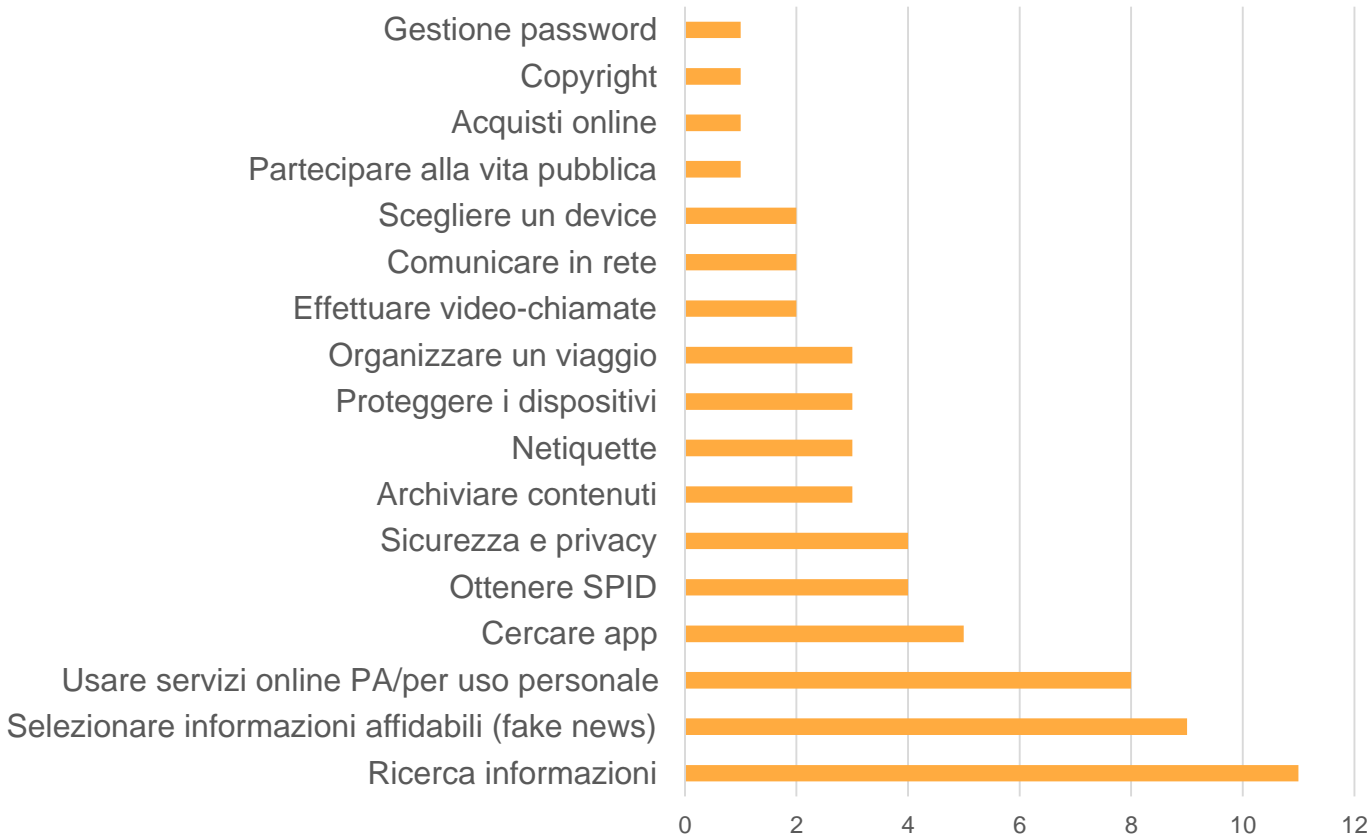
*Nonno pensionato
75 anni*

- Nonno
- Pensionato



Individuazione temi prioritari personas

Temi ricorrenti



A cosa ci sono servite le Personas?

- A immergerci nei panni dei nostri utenti
- Individuare i temi delle videolezioni e i casi pratici

A cosa ci serviranno le Personas?

- Progettare user experience
- Definire strategie di comunicazione e di engagement
- Proporre percorsi formativi mirati
- Test usabilità
- ...



A collage of hot air balloons in a clear blue sky. The balloons feature various patterns and colors, including solid colors, stripes, and checkered designs. A dark blue horizontal banner is centered across the image, containing the text "Grazie per l'attenzione!" in white. The balloons are scattered throughout the frame, with some appearing larger and more prominent than others.

Grazie per l'attenzione!