



Progettare servizi efficaci e inclusivi

il kit di service design di
Designers Italia



IDEARE

Kit Personas

ROBERTA GRIMALDI

User Experience Designer

Agenzia per l'Italia Digitale - AgID

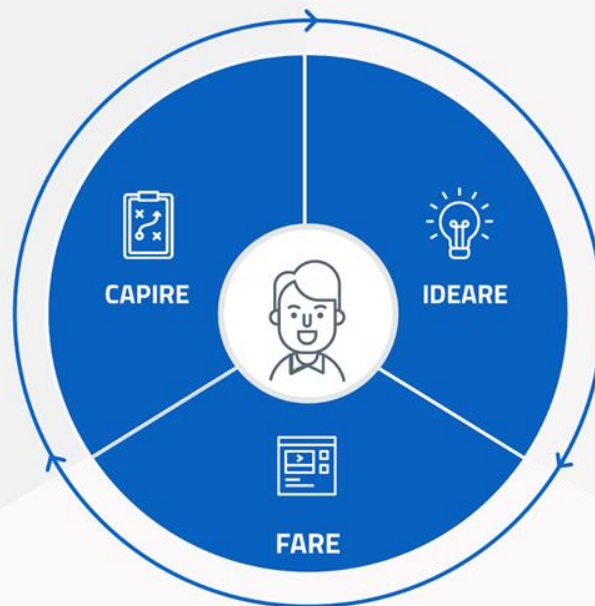
@RobertaGrim

it designers Italia
dalla parte dei cittadini

I DESIGN KIT

I kit utili per l'**analisi** dell'attuale esperienza d'uso di un servizio e del sistema di attori coinvolti.

- + Usability Test
- + Ecosystem map
- + User Interview
- + Kit Web Analytics



I kit utili per definire il nuovo **concept di servizio** e i requisiti per la sua progettazione.

- + **Personas**
- + User Journey
- + Co-Design Workshop
- + User Stories
- + Information Architecture

I kit utili per **costruire** la nuova esperienza d'uso del servizio digitale e lavorare in team.

- + UI Kit
- + Wireframe Kit
- + Content Kit
- + SEO
- + Web Toolkit



Cos'è

Le **personas** sono dei profili inventati che descrivono le diverse tipologie di utenti di un servizio, raccontando le loro motivazioni, aspettative, bisogni e attitudini.





Come nascono?

Si possono creare a partire da i dati raccolti nella fasi di **Ricerca**:

- interviste,
- workshop,
- osservazioni sul campo, etc.

Dall'analisi dei dati si individuano le ricorrenze e le caratteristiche simili e si raggruppano in gruppi omogenei.

Ogni persona sarà esemplificativo di uno di questi gruppi.





Come sono composte?

- Nome
- Immagine
- Aggettivo rappresentativo (ad esempio "professione + aggettivo")
- Motto/Citazione
- Strumenti digitali

Giovanni
Il cittadino

[Trova un aggettivo rappresentativo]

STRUMENTI DIGITALI
[Quali è o quali sono le piattaforme di riferimento]

Giovanni in questa situazione direbbe...

ESEMPIO

The image shows a template for a persona card. It features a name 'Giovanni' and a title 'Il cittadino'. Below the name is a placeholder for a representative adjective. To the right is a circular icon for a person's face. Further right is a quote area with the text 'Giovanni in questa situazione direbbe...' and three lines of dotted lines for input. At the bottom, there is a section for 'STRUMENTI DIGITALI' with a placeholder for digital platforms and four icons (desktop, tablet, smartphone, and a blank line) each with a small circle below it. A diagonal banner in the top right corner says 'ESEMPIO'. The entire card is set against a light grey background with a teal border.



Come sono composte?

- Attività tipo della sua giornata
- Obiettivi e aspirazioni
- Necessità/bisogni
- Difficoltà e frustrazioni

ATTIVITÀ

La giornata di Giovanni
consiste in...

NECESSITÀ

I bisogni più importanti
di Giovanni sono...

OBIETTIVI E ASPIRAZIONI

Giovanni vorrebbe
migliorare la propria vita
con/grazie a ...

DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI

Giovanni è ostacolato nel
raggiungimento dei suoi
obiettivi da...



A cosa servono?

- Utili a sintetizzare e presentare i risultati delle attività di ricerca.
- Utili per ricordare al progettista per chi sta progettando e a mettersi nei suoi panni.
- Aiutano a generare idee, a fare brainstorming, tenendo sempre presenti i bisogni da assolvere.

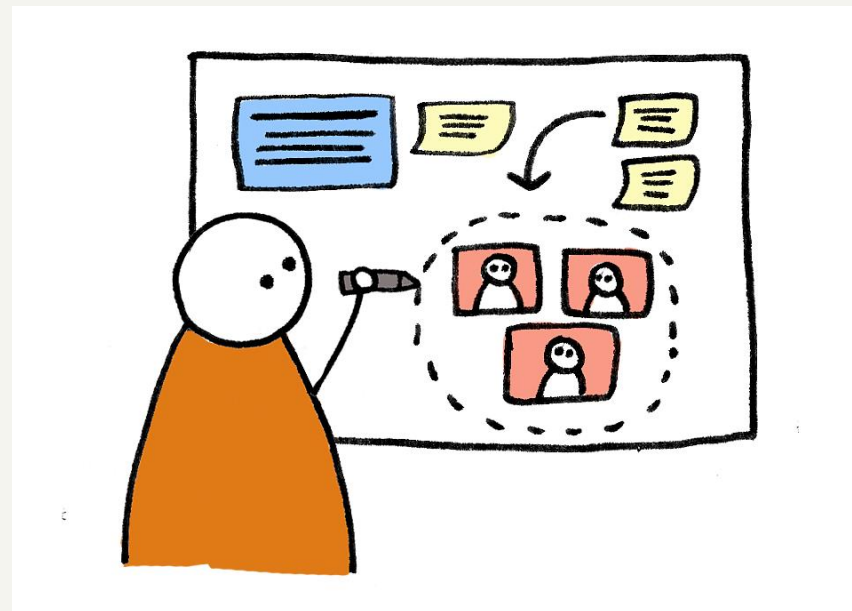


Illustration by [Claire Murray](#) for [tattie+toppin](#) (CC BY-SA 2.0)



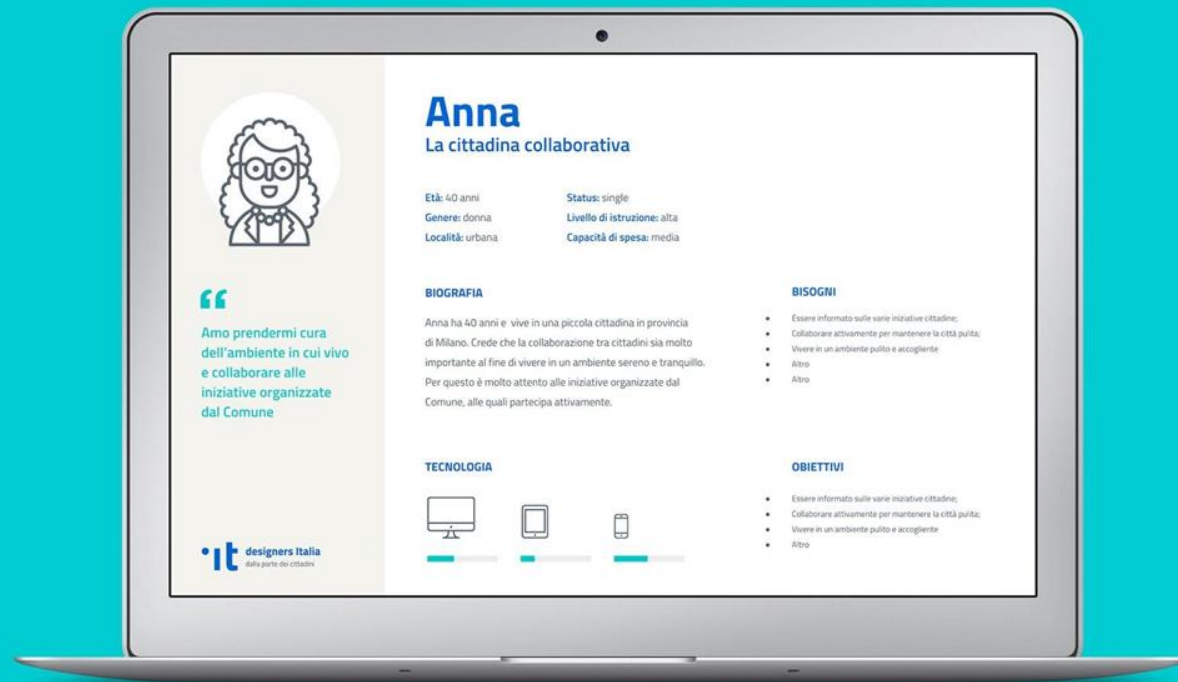
Cosa contiene il kit

Il kit contiene:

- alcuni fogli di lavoro per lavorare sui *personas* in gruppo
- un modello per descrivere i *personas* in un documento di presentazione.

<https://designers.italia.it/kit/personas/>





Esempi Personas

PROGETTO
"I SITI DELLE SCUOLE"



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.



La scuola dovrebbe essere un'agenzia culturale presente e attiva sul territorio.



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.



Conosco il sito web della scuola come le mie tasche!



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.



Noi studenti vorremmo raccontare le nostre esperienze [scolastiche] in prima persona.



Come approfondire

Le linee guida forniscono l'**approfondimento metodologico** che guida l'utilizzo dei kit, spiegando nel dettaglio come svolgere le diverse attività.

<https://design-italia.readthedocs.io/it/stable/doc/service-design/gestione-dei-progetti.html#personas-e-profilo-utente>

Service design

Principi di design dei servizi

- Principi di service design
- Principi generali per l'e-government
- Gestione dei progetti
 - Project management
 - Metodo di lavoro
 - Tipologie di progetti
- Le competenze per il design dei servizi

E-Procurement

Identificazione delle esigenze

Conoscere gli utenti

Avere un'idea chiara delle necessità delle persone che utilizzano i servizi che progettiamo, e conoscere nel dettaglio la loro esperienza di interazione con i canali digitali o fisici che rappresentano il servizio, è fondamentale per costruire una base solida su cui strutturare il progetto o da cui partire per migliorarlo. In particolare ci sono due strumenti chiave che facilitano la comprensione degli utenti:

- i *personas* (o profili utente) come metodo di analisi e racconto delle diverse tipologie di utenti di un servizio;
- le *user journey* (o mappature dell'esperienza) come metodo di analisi e progettazione dell'interazione con il servizio.

Questi strumenti possono essere utilizzati dal gruppo di lavoro per ragionare sui vari aspetti che compongono il servizio e individuare funzionalità e flussi di interazione, oppure possono essere utilizzati per coinvolgere gli utenti all'interno del percorso di progettazione tramite delle sessioni di lavoro partecipato (*co-design*). In generale, si alimentano dei risultati di attività di ricerca quantitativa e qualitativa volta a comprendere i bisogni degli utenti

Personas e profili utente

I *personas* sono delle rappresentazioni astratte degli utenti che aiutano il team di progetto ad analizzare i loro bisogni e immaginare soluzioni concrete che rispondono ai loro problemi. Partendo dai risultati della ricerca qualitativa (interviste individuali) si creano dei raggruppamenti che poi vengono raccontati sotto forma di personaggi-tipo, ovvero *personas*. La costruzione dei *personas* può essere anche elaborata sulla base di ipotesi condivise da un

Indice > Service design

Principi di design dei servizi

Principi di service design

Il service design è un approccio alla progettazione che si occupa di definire come si svolge la relazione tra un utente e un'organizzazione, generando un'esperienza di qualità per entrambe le parti coinvolte e agevolando il raggiungimento del risultato desiderato.

Quando l'organizzazione è la Pubblica Amministrazione l'utente è un cittadino: l'interazione avviene tramite una serie di canali (chiamati *touchpoint*) che definiscono le possibilità di relazione tra le due parti, fornendo da un lato al cittadino degli strumenti per svolgere attività specifiche e raggiungere i propri obiettivi, e dall'altro lato alla Pubblica Amministrazione un modo per rendere disponibili i propri servizi.



Dal blog di Designers Italia

Sul blog di Designers Italia [un post](#) ci racconta il caso studio di un processo di co-progettazione, realizzato da nois3 per Accredia, applicando lo human centered design e i suoi strumenti, fra cui:

- i workshop
- le personas
- i test di usabilità



Carlo Frinolli in Designers Italia

Jan 16 · 17 min read



Accredia — Digital Transformation Case Study

Quali sono i vantaggi dell'applicazione dello human...

Read more...



236

4 responses



Grazie!