



# Personas ACCEDI

(Ambiente Cittadinanza Consapevole attraverso l'educazione Digitale)

**Michela Di Bitonto** Fomez PA



# Identikit dei destinatari

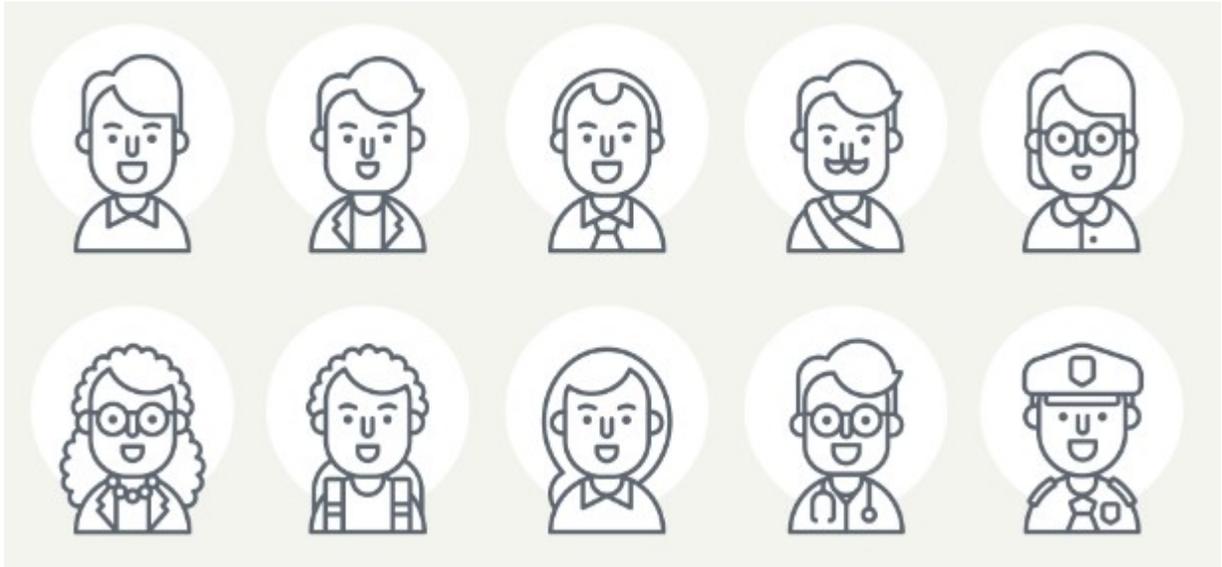


Target indifferenziato e ampio, bisogno di inquadrare i potenziali destinatari: metodologia delle personas

Metodologia  
dell'User Centered Design

# Personas

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.



# FASE 1: Individuazione condizione prevalente nella vita di una persona

NEET

Studente

Drop-out

Universitario

In cerca di prima occupazione

Lavoratore

Immigrato

Apprendista

In cerca di lavoro

Disoccupato

Spec. Profession/  
Up-skilling

Persona con disagio sociale

Genitore

Lavoratore autonomo

Disabile

Volontario

Nonno

Viaggiatore

Italiano all'estero

Pensionato

# FASE 2: Processo Identificazione personas

INDIVIDUAZIONE PERSONAS INCROCIANDO  
FASCIA ETA' E 2 O PIU' CONDIZIONI DI VITA PREVALENTI

=

18 PERSONAS

-

PERSONAS CON  
CONDIZIONI DI VITA  
UGUALI

=

**12 PERSONAS**

# FASE 3: ritratti Personas (1-6)

**Gaia**



***Studentessa scuola superiore viaggiatrice***

**17 anni**

- Studente
- Italiano all'estero
- Viaggiatore

**Antonio**



***Neet disilluso***  
**22 anni**

- Drop out
- Neet
- In cerca di prima occupazione

**Carmela**



***Ragazza in cerca di lavoro con disagio sociale***  
**23 anni**

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

**Paolo**



***Universitario che vuole studiare all'estero***

**29 anni**

- Upskilling
- In cerca di prima occupazione
- Italiano all'estero
- Viaggiatore

**Sara**



***Giovane in cerca di lavoro***

**22 anni**

- Apprendista
- In cerca di occupazione

**Elio**



***Lavoratore disabile***  
**35 anni**

- Disabile
- Lavoratore

# FASE 3: ritratti Personas (7-12)

**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**

**50 anni**

- Lavoratore autonomo
- Upskilling

**Alfredo**



**Nonno pensionato**

**78 anni**

- Nonno
- Pensionato

# Definizione delle Personas

Per ogni personas è stata compilata una scheda descrittiva del personaggio (sul modello proposto nel kit di Designers Italia) :

- 1. Nome, ritratto**
- 2. Attività**
- 3. Obiettivi e aspirazioni**
- 4. Esigenze/Necessità**
- 5. Difficoltà e frustrazioni**
- 6. Frase rappresentativa (che direbbe il personaggio)**



# 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

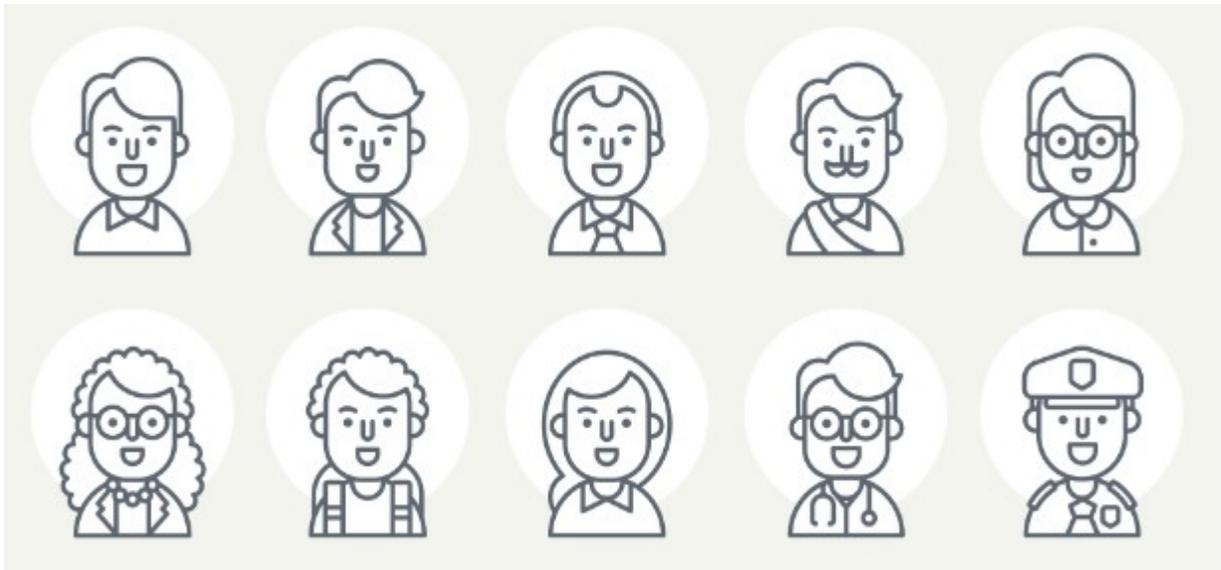
- Difficoltà di trovare informazioni utili, chiare e certe sui siti delle PA, quindi perde sempre molto tempo a cercare informazioni.
- Lo stesso vale per i servizi online che potrebbero servirle per sbrigare velocemente pratiche lavorative e personali (non si fida di inserire troppi dati nelle app).

## 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
- ...





Grazie per l'attenzione!