

# User Journey

Descrivi l'esperienza del cittadino nell'interazione con un servizio

## ISTRUZIONI

### 01

Scegli un **ruolo o un utente-tipo** (personas) di cui vuoi ricostruire l'esperienza e compila l'intestazione della mappa. Diversi utenti-tipo potranno avere diverse esperienze nell'utilizzo dello stesso servizio.

### 02

**Identifica le fasi** in cui si svolge l'esperienza ragionando su cosa succede **prima, durante e dopo** l'interazione con un servizio. Disponi le fasi secondo una sequenza logica lineare lungo l'asse orizzontale, **aggiungendo o eliminando colonne** a seconda del numero di fasi identificate.

### 03

Costruisci l'intero percorso descrivendo quali **azioni o attività** l'utente compie in ciascuna fase e indicando le **necessità o criticità** emergenti in ciascun momento.

### 04

Rifletti infine su come i servizi esistenti rispondono alle necessità dell'utente in ciascuna fase, dando una **valutazione di come il suo stato d'animo** oscilla tra soddisfazione e frustrazione.



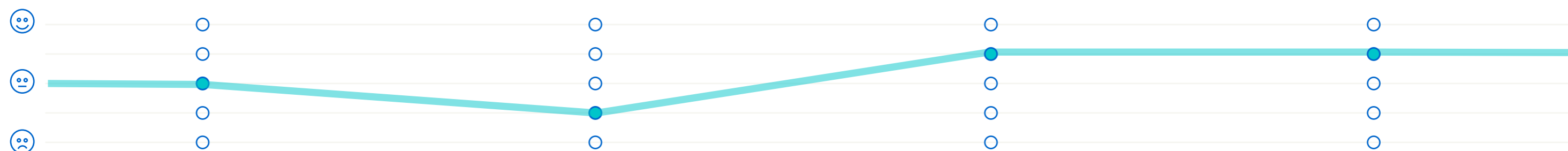
# Paola

## L'insegnante organizzata

PREPARAZIONE DELL'ANNO	INIZIO ANNO	NEL CORSO DELL'ANNO	FINE ANNO
------------------------	-------------	---------------------	-----------

ATTIVITÀ			
Prepara il piano delle attività...	Organizza la giornata di accoglienza...	Raccoglie adesioni per attività extra...	Pubblica le valutazioni di fine anno...
Definisce il programma...		Organizza colloqui con i genitori...	

NECESSITÀ / CRITICITÀ			
Vorrebbe raccontare meglio le attività extra-scolastiche...	-	Vorrebbe coinvolgere anche i genitori nel...	Vorrebbe discutere cosa cambiare...





[ Nome ]

[ Ruolo ]

[ Aggettivo rappresentativo ]

[ Fase ]

ATTIVITÀ

NECESSITÀ / CRITICITÀ

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



[ Nome ]


[ Ruolo ]

[ Aggettivo rappresentativo ]

[ Fase ]

**ATTIVITÀ**

**NECESSITÀ / CRITICITÀ**

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



[ Nome ]


[ Ruolo ]

[ Aggettivo rappresentativo ]

[ Fase ]

**ATTIVITÀ**

**NECESSITÀ / CRITICITÀ**

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



[ Nome ]

[ Ruolo ]

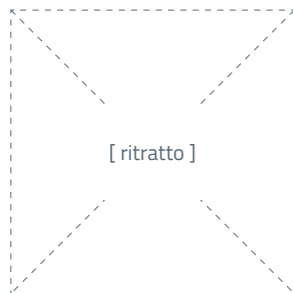
[ Aggettivo rappresentativo ]

[ Fase ]

ATTIVITÀ

NECESSITÀ / CRITICITÀ

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



[ Nome ]

[ Ruolo ] \_\_\_\_\_ [ Aggettivo rappresentativo ] \_\_\_\_\_

[ Fase ] \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### ATTIVITÀ

### NECESSITÀ / CRITICITÀ

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

