



Content Journey

Capisci i bisogni informativi dell'utente

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, dando una **valutazione di come il suo stato d'animo** oscilla tra soddisfazione e frustrazione.

04

Individua i principali **bisogni informativi** dell'utente per ciascuna fase.



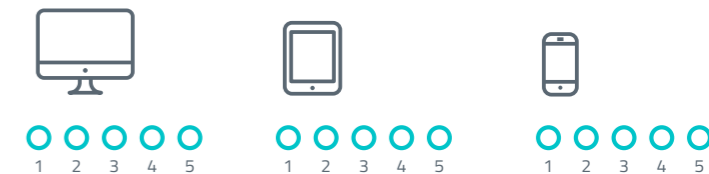
[Nome]

[Ruolo]

[Aggettivo rappresentativo]

TECNOLOGIA

[Indica il suo livello di familiarità con computer, tablet e smartphone]



[Fase]			
----------	--	--	--

	<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"/>

ATTIVITÀ			
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC...)			
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC...)			
ARGOMENTI DA TRATTARE			
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC...)			



[Nome]

[Ruolo]

[Aggettivo rappresentativo]

TECNOLOGIA

[Indica il suo livello di familiarità con computer, tablet e smartphone]



1 2 3 4 5



1 2 3 4 5



1 2 3 4 5

[Fase]			
----------	--	--	--

	<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"/>

ATTIVITÀ			
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC...)			
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC...)			
ARGOMENTI DA TRATTARE			
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC...)			



[Nome]

[Ruolo]

[Aggettivo rappresentativo]

TECNOLOGIA

[Indica il suo livello di familiarità con computer, tablet e smartphone]



○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5



○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5



○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5

[Fase]			
----------	--	--	--

😊	○	○	○	○
😊	○	○	○	○
😊	○	○	○	○
😊	○	○	○	○

ATTIVITÀ			
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC...)			
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC...)			
ARGOMENTI DA TRATTARE			
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC...)			



[Nome]

[Ruolo]

[Aggettivo rappresentativo]

TECNOLOGIA

[Indica il suo livello di familiarità con computer, tablet e smartphone]



○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5



○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5

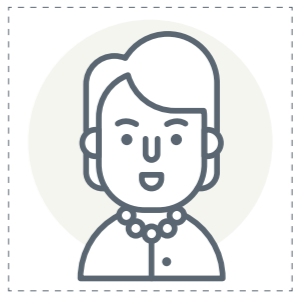
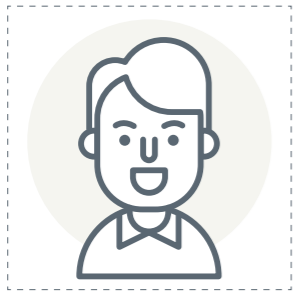


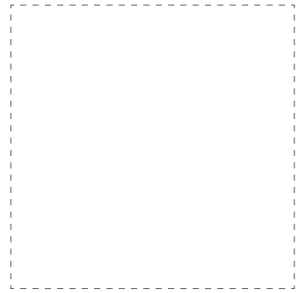
○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5

[Fase]			
----------	--	--	--

😊	○	○	○	○
😊	○	○	○	○
😊	○	○	○	○
😊	○	○	○	○

ATTIVITÀ			
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC...)			
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC...)			
ARGOMENTI DA TRATTARE			
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC...)			





[Nome]

[Ruolo]

[Aggettivo rappresentativo]

TECNOLOGIA

[Indica il suo livello di familiarità con computer, tablet e smartphone]



○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5



○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5



○ ○ ○ ○ ○
1 2 3 4 5

[Fase]			
----------	--	--	--

	<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"/>

ATTIVITÀ			
TOUCHPOINTS (ES: SMARTPHONE, DESKTOP, TV, ETC...)			
SCOPO INFORMATIVO (ES: ISPIRARE, INFORMARE, ETC...)			
ARGOMENTI DA TRATTARE			
FORMAT (ES: VIDEO, TESTO, ETC...)			