



Co-funded by
the European Union



A2.12: Sviluppare le personas:
una guida completa passo
dopo passo e un tutorial
basati su diversi corsi
Esperienze di progetto





Partner del progetto

Coordinatore

FH JOANNEUM, Istituto per il lavoro sociale, Graz, Austria (FHJ)

Partner

Fundación Docete Omnes, Granada, Spagna (FDO)

DAFNI Kentro Epaggelmatikis, Patrasso, Grecia (DAFNIKek)

Ensino e Investigação e Administração SA / University Institute Atlantica, Barcarena, Portogallo (EIA)

Escola Profissional Amar Terra Verde LDA, Vila Verde, Portogallo (EPATV)

Cramars Società Cooperativa Sociale, Tolmezzo, Italia (Cramars)



Questo Rapporto è rilasciato sotto Licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale.

Sei libero di:

Condividi: copia e ridistribuisce il materiale su qualsiasi supporto o formato.

Adatta: remixa, trasforma e costruisci sul materiale per qualsiasi scopo, anche commerciale. Il licenziante non può revocare queste libertà fintanto che si seguono i termini di licenza.

Alle seguenti condizioni:

Attribuzione — È necessario dare il giusto credito, fornire un link alla licenza e indicare se sono state apportate modifiche. L'utente può farlo in qualsiasi modo ragionevole, ma non in alcun modo che suggerisca che il licenziante approvi l'utente o il suo utilizzo.

Condividi allo stesso modo — Se remixi, trasformi o sviluppi il materiale, devi distribuire i tuoi contributi con la stessa licenza dell'originale.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i punti di vista espressi sono tuttavia solo quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o di OeAD-GmbH. Né l'Unione europea né l'autorità che concede l'aiuto possono essere ritenuti responsabili per tali questioni.



Indice

1. Introduzione	4
2. Fondamenti teorici delle personas	6
3. Definizione del contesto formativo	10
4. Raccolta dei dati per le personas	12
5. Organizzazione e clustering dei dati	17
6. Creazione di personas	21
7. Convalida delle Personas	25
8. Applicazione delle Personas nella progettazione dei corsi	30
9. Sfide incontrate e soluzioni	34
10. Conclusioni e raccomandazioni per l'uso futuro	38
11. Bibliografia integrata	41



1. Introduzione

La crescente diversità degli studenti nei moderni contesti educativi richiede nuovi approcci alla progettazione di corsi e programmi. I metodi tradizionali che trattano gli studenti come un gruppo omogeneo spesso non riescono ad affrontare l'ampia gamma di esperienze, motivazioni e bisogni che i partecipanti portano in classe. In questo contesto, l'uso delle Personas è emerso come uno strumento strategico per progettare ambienti di apprendimento inclusivi, personalizzati e d'impatto.

Questo documento offre una guida completa e passo dopo passo e un tutorial per lo sviluppo di Personas, integrando i fondamenti teorici con applicazioni pratiche basate sulle esperienze del progetto europeo *Diverse Courses*. Mira a servire sia gli operatori dell'istruzione che gli sviluppatori di progetti che cercano di migliorare la progettazione centrata sullo studente nell'educazione formale, non formale e informale. Il progetto *Diverse Courses* è stato cofinanziato dal programma Erasmus+ e sviluppato tra il 2023 e il 2025 da un consorzio di sei organizzazioni partner di cinque paesi europei – Austria, Grecia, Italia, Portogallo e Spagna – impegnate a migliorare percorsi formativi inclusivi e flessibili attraverso l'uso di persone per studenti ed educatori nell'educazione degli adulti. Le personas consentono un approccio alla progettazione didattica incentrato sull'uomo: personificando tipi di studenti rappresentativi, gli educatori possono personalizzare meglio i curricula, la comunicazione e i servizi di supporto. Invece di progettare per uno "studente medio" astratto, gli educatori progettano per individui reali e ricchi di sfumature.

L'applicazione delle Personas è particolarmente utile quando si lavora con gruppi di studenti non tradizionali, come gli adulti che tornano a studiare, i migranti, le persone con bisogni speciali e coloro che sono affetti da vulnerabilità socio-economiche. In tali contesti, i percorsi di apprendimento personalizzati migliorano significativamente il coinvolgimento e i risultati.

Questo tutorial è concepito come una guida pratica e dettagliata per educatori, progettisti didattici e sviluppatori di progetti. Per utilizzarlo in modo efficace, si consiglia di iniziare con la comprensione dei fondamenti teorici del Capitolo 2, quindi di seguire il processo di sviluppo sequenziale dal Capitolo 4 al Capitolo 8.



Ogni capitolo fornisce strumenti, esempi e riflessioni a supporto dell'implementazione. Una conoscenza preliminare dei metodi di ricerca qualitativa e quantitativa di base può essere utile ma non è richiesta. Sia che tu stia costruendo la tua prima Persona o perfezionando un set esistente, puoi adattare ogni passaggio al tuo contesto specifico.



2. Fondamenti teorici delle personas

Comprendere i fondamenti teorici delle Personas è essenziale per applicarli in modo significativo nella progettazione educativa. Questo capitolo esplora lo sviluppo storico del concetto, il suo adattamento in diversi settori e i principi fondamentali che sono alla base di un'efficace creazione di Persona. Rintracciando queste origini, possiamo apprezzare meglio come le Personas supportino approcci empatici e incentrati sull'uomo agli ambienti di apprendimento.

2.1 Le origini delle personas

Il concetto di Personas ha origine nel campo dell'User-Centred Design (UCD) ed è stato formalmente introdotto da Alan Cooper nel suo libro del 1999 *The Inmates Are Running the Asylum* (per i riferimenti completi si veda la bibliografia integrata nel capitolo 10 di questo tutorial).

Cooper, un pioniere nello sviluppo di software, si rese conto che i team di sviluppo spesso progettavano prodotti per un "utente medio" che, in realtà, non esisteva. Per risolvere questo problema, ha introdotto le Personas: personaggi dettagliati e immaginari costruiti a partire da dati reali degli utenti per rappresentare diversi tipi di utenti.

Le personas hanno permesso ai designer di entrare in empatia con gli utenti finali, concentrandosi su obiettivi, comportamenti e punti deboli piuttosto che su statistiche astratte. Rapidamente, questo metodo si è diffuso oltre l'IT: il marketing, il design dei servizi e infine l'istruzione hanno abbracciato le Personas come strumenti per umanizzare e personalizzare i processi di design.

Il passaggio dal "progettare per tutti" al "progettare per qualcuno" ha segnato un miglioramento radicale della soddisfazione e del coinvolgimento degli utenti, un principio che si applica altrettanto bene agli ambienti di apprendimento.

2.2 Definizione e scopo

Una Persona è un personaggio semi-fittizio che incarna le caratteristiche chiave, gli obiettivi, i comportamenti e le sfide di un segmento di utenti o studenti. Nell'istruzione, le Persona offrono un mezzo per comprendere gli studenti non come un gruppo monolitico, ma come individui con esperienze, bisogni, obiettivi



e ostacoli diversi. Attraverso la creazione di Personas ben sviluppate, gli educatori possono:

- Personalizzare le esperienze di apprendimento,
- Anticipare gli ostacoli all'apprendimento,
- Progettare interventi che siano empatici ed efficaci.

Lo scopo ultimo della creazione di Personas è quello di spostare l'attenzione dal design centrato sul contenuto a quello centrato sullo studente, assicurando che ogni esperienza di apprendimento sia allineata con le realtà del suo pubblico.

Questa umanizzazione aiuta gli insegnanti ad andare oltre le categorie demografiche standard (età, sesso, nazionalità, classe, etnia, orientamento sessuale, disabilità, religione, ecc.) e a comprendere i fattori più profondi che influenzano i risultati dell'apprendimento, come ad esempio:

- Alfabetizzazione digitale
- Equilibrio tra lavoro e famiglia
- Barriere emotive
- Obiettivi ambiziosi

Nel progetto *Diverse Courses*, tutti i partner hanno confermato che partire da dati reali e modellarli in vivide Personas per gli studenti ha notevolmente migliorato la progettazione di corsi più inclusivi e reattivi.

Esempio di caso - Corsi diversi:

Presso Cramars, l'organizzazione italiana partner all'interno del consorzio *Diverse Courses*, le Personas create per i programmi di riqualificazione degli adulti includevano dettagli narrativi su precedenti difficoltà lavorative, ansia da strumenti digitali e aspirazioni per un lavoro stabile. Queste informazioni hanno permesso ai formatori di progettare sessioni di onboarding che affrontassero specificamente le paure degli studenti riguardo alla tecnologia.

2.3 Elementi fondamentali di una persona

Una Persona educativa efficace in genere include:

- Profilo demografico: fascia d'età, sesso, background culturale, stato di famiglia, nazionalità/background migratorio.



- Background formativo e professionale: apprendimento pregresso, esperienza lavorativa, fiducia nell'apprendimento autovalutato.
- Motivazioni: obiettivi personali (autorealizzazione, hobby) e professionali (avanzamento di carriera, riqualificazione) legati alla formazione.
- Barriere e sfide: logistiche (disponibilità di tempo), tecnologiche (accesso ai dispositivi e a Internet), emotive o sociali, difficoltà di apprendimento (ad esempio, dislessia, scarsa competenza linguistica).
- Preferenze di apprendimento: stili (visivo, uditivo, cinestetico), ritmo, collaborazione vs. lavoro individuale, apprendimento online vs. faccia a faccia, attività pratiche vs. studi teorici.
- Maturità tecnologica: comfort con gli strumenti digitali, accesso alla tecnologia.
- Aspetti emotivi: autoefficacia, paure e frustrazioni tipiche dell'ambiente di apprendimento.
- Personal Story: una breve narrazione che cattura il viaggio della Persona.

2.4 Tipi di Personaggi Educativi

A seconda del focus e del contesto, possono essere sviluppati diversi tipi di Personas:

- Personas Allievo: rappresentano i profili degli studenti o dei partecipanti. (ad esempio, uno studente adulto che cerca di migliorare le competenze digitali)
- Personas dell'educatore: rappresentano i profili di insegnanti, formatori o facilitatori. (ad esempio, un formatore esperto di tecnologia che adatta nuove metodologie)
- Stakeholder Personas: rappresentano le persone che influenzano il processo di apprendimento, come i datori di lavoro o i leader della comunità.

Ogni tipo svolge una funzione specifica nella progettazione di strategie incentrate sullo studente, sistemi di supporto e politiche educative più ampie.

Applicazione reale in diversi corsi:

DAFNIKEK, l'istituzione greca partner all'interno del consorzio Diverse Courses, in collaborazione con le scuole della Seconda Opportunità, ha sviluppato sia Learner Personas (ad esempio, "Maria, 45 anni, donna migrante che bilancia la ricerca di lavoro e gli obblighi familiari") che Educator Personas ("Nikos, 32 anni,



educatore per adulti alla ricerca di metodi innovativi per classi con abilità miste") per progettare interventi di supporto duale.

2.5 Importanza delle personas nella progettazione educativa

Supporto per le personas:

- Migliore progettazione dei corsi: garantire che i metodi di erogazione dei contenuti corrispondano alle esigenze degli studenti.
- Supporto mirato: identificare gli studenti che potrebbero aver bisogno di ulteriore aiuto prima che si verifichino problemi.
- Comunicazione empatica: parlare la lingua delle esperienze degli studenti.
- Fidelizzazione e coinvolgimento: gli studenti hanno maggiori probabilità di rimanere coinvolti quando si sentono visti e compresi.

Secondo una ricerca di Goodwin (2009) e altri, le Persona contestuali e realistiche si traducono in programmi educativi più efficaci, coinvolgenti ed equi. Costruire Personas è sia un'arte che una scienza. Richiede un'accurata raccolta di dati, uno sviluppo narrativo creativo e una convalida continua. La moderna ricerca educativa sottolinea sempre più che le Persona dovrebbero essere dinamiche, non statiche.

Gli studenti si evolvono durante il percorso formativo: le motivazioni possono cambiare, le barriere possono emergere o risolversi, le competenze tecnologiche possono migliorare.

Pertanto, le Persona nell'educazione devono essere viste come documenti viventi, regolarmente aggiornati attraverso:

- Cicli di feedback a metà corso
- Autovalutazione dello studente
- Osservazioni dell'educatore

Questo approccio dinamico è stato adottato nel progetto *Diverse Courses*, in cui alcuni partner (come l'istituzione partner austriaca FHJ e una delle due istituzioni partner portoghesi EPATV) hanno rivisto le loro Personas, il mid-program si basava sui cambiamenti rilevati nel coinvolgimento e nelle prestazioni degli studenti.



3. Definizione del contesto formativo

Prima di sviluppare Personas accurate, è fondamentale comprendere l'ambiente in cui operano gli studenti. Questo capitolo esamina l'importanza di mappare i fattori sociali, tecnologici, istituzionali e motivazionali che modellano l'esperienza dello studente, offrendo un quadro strutturato per l'analisi del contesto.

3.1 Perché il contesto è importante

La definizione del contesto formativo è la base fondamentale per l'intero processo di creazione delle Personas. Secondo i teorici del design come Don Norman (1988) e Kim Goodwin (2009), la comprensione dei fattori ambientali, sociali, tecnologici e istituzionali è essenziale per creare soluzioni efficaci e incentrate sull'uomo.

Nell'istruzione, il contesto determina:

- Quali caratteristiche dello studente sono più importanti.
- Quali barriere esterne possono influenzare il successo.
- Come dovrebbero essere prioritari gli obiettivi di apprendimento.

Senza contesto, le Personas rischiano di essere scollegate dalla realtà che gli studenti devono affrontare. Nell'educazione pratica degli adulti, il contesto di apprendimento è spesso determinato dall'istituto che offre un corso di formazione o dal contenuto e dall'argomento del rispettivo corso offerto.

3.2 Un quadro per l'analisi del contesto

Per analizzare efficacemente il contesto formativo, educatori e progettisti dovrebbero raccogliere informazioni su:

- Caratteristiche del gruppo target: demografia, livello di istruzione, stato occupazionale, competenze linguistiche.
- Fattori ambientali: accesso alla tecnologia, sfide geografiche, supporto sociale.
- Vincoli istituzionali: regole di frequenza, meccanismi di finanziamento, requisiti di certificazione del programma.
- Motivazioni dello studente: obiettivi di carriera, aspirazioni di autorealizzazione, esperienze formative pregresse.



Uno strumento pratico è il "Context Canvas", uno strumento di mappatura visiva adattato dall'innovazione del modello di business, che organizza i fattori chiave del contesto per guidare la raccolta dei dati e la progettazione della Persona.

3.3 Applicazioni pratiche nel progetto dei corsi diversi

Ogni partner ha condotto un'analisi del contesto personalizzata:

- **Atlântica** (Portogallo) ha mappato le esigenze di apprendimento misto tra gli adulti che lavorano.
- **DAFNIKEK** (Grecia) ha sottolineato le barriere incontrate dai migranti e dai gruppi a basso reddito.
- **EPATV** (Portogallo) si è concentrata sugli studenti che bilanciano lavoro e studio.
- **FDO** (Spagna) ha adattato la formazione per i giovani con alfabetizzazione digitale variabile.
- **FHJ** (Austria) ha integrato la consapevolezza ambientale nei corsi di inglese.
- **Cramars** (Italia) ha combinato i dati di registrazione formale con lo storytelling digitale per ottenere approfondimenti più ricchi.

Queste analisi hanno permesso a ciascuna organizzazione di creare Personas altamente personalizzate per i propri contesti specifici, aumentando la rilevanza del corso e il coinvolgimento degli studenti.

3.4 Lezioni chiave apprese

Il progetto ha dimostrato che:

- Un'analisi approfondita del contesto precoce previene gravi errori di progettazione.
- Gli aggiornamenti dinamici alla comprensione del contesto, i corsi di aiuto rimangono pertinenti durante l'erogazione.
- Il coinvolgimento degli educatori in prima linea e degli attori della comunità arricchisce l'analisi del contesto con le realtà sul campo.

In conclusione, la definizione del contesto formativo non è un mero passo preliminare: si tratta di un'attività di progettazione di base che modella direttamente il successo delle Personas e, in ultima analisi, dell'intero intervento formativo.



4. Raccolta dei dati per le personas

Lo sviluppo efficace di Persona dipende dalla qualità e dalla ricchezza dei dati raccolti. Questo capitolo delinea i principali tipi di dati da raccogliere, i metodi da utilizzare e le strategie pratiche per catturare l'intera complessità dei profili degli studenti in un contesto educativo.

4.1 L'importanza dei dati nello sviluppo della persona

La raccolta di dati accurati e significativi su studenti, educatori o stakeholder è la pietra angolare dello sviluppo di Personas efficaci. Senza una solida base empirica, le Personas rischiano di diventare vaghi stereotipi piuttosto che strumenti credibili e attuabili. Nei contesti educativi, in cui la diversità dei background, delle motivazioni e delle sfide degli studenti è particolarmente significativa, un'attenta raccolta dei dati non è solo utile, ma è essenziale.

La ricerca educativa sottolinea l'importanza di basare la progettazione didattica sull'evidenza empirica. Autori come Michael Quinn Patton (2002) e John W. Creswell (2014) sostengono approcci con metodi misti, combinando il rigore quantitativo dei dati strutturati con la ricchezza qualitativa dei resoconti narrativi. Se applicato allo sviluppo delle Personas, questo garantisce che le Personas siano sia statisticamente rappresentative che profondamente umane.

La raccolta dei dati, quindi, non è un passaggio preliminare burocratico, ma un atto di ascolto: ascoltare chi sono i discenti, cosa sperano, cosa temono e quali ostacoli devono superare.

4.2 Tipi di dati da raccogliere

Per costruire una Persona che sia realistica e utile, è necessario raccogliere un'ampia gamma di tipi di dati. Questi possono essere organizzati in diverse aree tematiche:

- **Informazioni demografiche** Variabili di base come l'età, il sesso, la nazionalità e la situazione familiare aiutano a collocare gli studenti all'interno di ampi quadri socio-culturali.
- **Background educativo e professionale** Comprendere l'istruzione precedente e l'esperienza lavorativa fornisce informazioni su competenze, lacune e livelli di fiducia.



- **Motivazioni e obiettivi di apprendimento**Cosa spinge lo studente? Si tratta di un avanzamento professionale, di una realizzazione personale, di un obbligo sociale o di un mix di fattori?
- **Barriere e vincoli**Gli studenti spesso affrontano barriere strutturali o personali: mancanza di accesso alla tecnologia, tempo libero limitato, difficoltà linguistiche o persino paura di tornare a studiare.
- **Preferenze e stili di apprendimento**Alcuni studenti prosperano nelle discussioni di gruppo; Altri preferiscono moduli online autogestiti. Conoscere queste preferenze aiuta a personalizzare i percorsi educativi.
- **Competenza e accesso digitale**Soprattutto negli ambienti di apprendimento ibridi e online, la familiarità e la familiarità degli studenti con la tecnologia sono variabili critiche.
- **Aspetti emotivi e psicologici**L'autoefficacia, la resilienza, la paura di fallire e l'apertura a nuove esperienze possono plasmare profondamente i comportamenti di apprendimento.

La raccolta di queste informazioni multidimensionali crea Persona che riflettono la complessità degli esseri umani reali, non figure piatte e da cartone animato.

4.3 Modalità di raccolta dei dati

La scelta del metodo dipende dal contesto educativo, dalle risorse disponibili e dalle caratteristiche del gruppo di studenti. In generale, i metodi si dividono in tre categorie:

Metodi quantitativi

Sondaggi e questionari strutturati consentono la raccolta di dati standardizzati e comparabili in un ampio gruppo. Gli strumenti tipici includono:

- Questionari demografici
- Scale di autovalutazione (ad esempio, livello di alfabetizzazione digitale)
- Inventari motivazionali

I dati quantitativi consentono agli educatori di identificare macro-modelli: ad esempio, il 70% degli studenti ha un accesso limitato a Internet affidabile o il 60% è motivato dall'avanzamento di carriera.

Tuttavia, i numeri da soli non raccontano storie. Devono essere integrati da approfondimenti qualitativi.



Metodi qualitativi

I dati qualitativi rivelano le sfumature più profonde delle esperienze degli studenti.

Vengono raccolti attraverso:

- Interviste semi-strutturate
- Gruppi di discussione
- Questionari a risposta aperta
- Narrazioni personali e narrazione

Questi metodi scoprono informazioni ricche e stratificate su paure, aspirazioni e sfide personali che le indagini standardizzate non possono catturare.

Approcci con metodi misti

I migliori risultati in genere derivano dalla **combinazione di** metodi quantitativi e qualitativi. Un sondaggio iniziale potrebbe segmentare gli studenti in base ai dati demografici e ai livelli di motivazione di base, mentre le interviste di follow-up esplorano le loro speranze e ansie più profonde.

L'approccio con metodi misti consente al ricercatore di triangolare i dati, migliorando sia l'affidabilità che la profondità delle Personas.

4.4 Esperienze pratiche dal progetto *Diverse Courses*

Nel progetto *Diverse Courses*, ogni partner ha adattato i metodi di raccolta dei dati al proprio specifico contesto educativo:

- **Atlântica (Portogallo)** ha implementato una strategia con metodo misto, combinando sondaggi online con campi di testo aperti e interviste di follow-up per approfondire le competenze tecnologiche e gli obiettivi di carriera degli studenti.
- **DAFNIKEK (Grecia)**, lavorando principalmente con gruppi vulnerabili, ha favorito discussioni informali e osservazione, acquisendo dati durante le prime sessioni di formazione e integrandoli con registri amministrativi.
- **EPATV (Portogallo)** ha integrato sondaggi strutturati nel processo di iscrizione, quindi ha condotto sessioni "World Café", discussioni informali di gruppo in cui gli studenti potevano parlare apertamente delle loro aspirazioni e barriere educative.
- **FDO (Spagna)** si è concentrata su sondaggi online incentrati sulle preferenze di apprendimento e sull'accesso digitale, riconoscendo la centralità della tecnologia nei propri programmi di formazione professionale.



- **FHJ (Austria)** ha combinato un'indagine sull'apprendimento dell'inglese con interviste qualitative sulla coscienza ambientale, riconoscendo che sia la dimensione cognitiva che quella emotiva influenzano il coinvolgimento.
- **Cramars (Italia)** ha combinato in modo innovativo i dati amministrativi obbligatori con le autopresentazioni digitali ProfilPASS, consentendo agli studenti di esprimersi in modo creativo attraverso presentazioni PowerPoint, video o presentazioni di storytelling.

Queste diverse esperienze dimostrano che non esiste un metodo unico per tutti: la chiave è scegliere approcci che rispettino le realtà degli studenti e massimizzino la loro autentica partecipazione.

4.5 Lezioni apprese

Da queste esperienze pratiche raccolte nel progetto sono emerse diverse lezioni importanti:

- La raccolta di dati a tempo indeterminato (come le autopresentazioni) può rivelare sfide e punti di forza nascosti che le indagini strutturate non rilevano.
- Diversifica le fonti di dati: la combinazione di dati strutturati e narrazioni personali crea Personas più ricche e affidabili.
- Usa lo storytelling con attenzione: consentire agli studenti di raccontare le loro storie apre finestre su motivazioni e sfide nascoste.
- La combinazione di diversi metodi offre un quadro più completo dell'allievo rispetto all'affidarsi a un singolo strumento.
- Il coinvolgimento precoce degli studenti nel processo di raccolta dei dati aumenta la fiducia e il coinvolgimento, rendendo più probabile che condividano informazioni autentiche.
- Integrare la raccolta dei dati nel processo di apprendimento: quando i sondaggi e le interviste sono percepiti come parte dell'esperienza del corso, non come valutazioni esterne, gli studenti si impegnano più apertamente.
- Adattarsi ai livelli di comfort degli studenti: non tutti gli studenti si sentono a proprio agio con le interviste; Offrire alternative come risposte scritte anonime può migliorare l'autenticità.
- La flessibilità è fondamentale: corsi, gruppi target e contesti diversi richiedono strategie di raccolta dati su misura.



In definitiva, la qualità delle Personas create dipende quasi interamente dalla qualità dell'ascolto degli studenti durante la fase di raccolta dei dati.



5. Organizzazione e clustering dei dati

Una volta raccolti, i dati grezzi devono essere strutturati in modelli coerenti per consentire la creazione di Personas realistiche. Questo capitolo discute le migliori pratiche per l'organizzazione, il clustering e l'interpretazione dei dati per rivelare archetipi di studenti significativi che rappresentino accuratamente la diversità all'interno di un corso o programma.

5.1 Dai dati grezzi agli approfondimenti strutturati

Una volta raccolti i dati sugli studenti, il passo successivo essenziale è la loro organizzazione e analisi. I dati grezzi, anche se ricchi e abbondanti, non portano automaticamente a informazioni utili. Senza un'interpretazione strutturata, i modelli importanti possono rimanere nascosti e il rischio di costruire Personas irrilevanti o superficiali aumenta notevolmente.

Organizzare e raggruppare i dati significa trasformare i punti dati isolati in gruppi coerenti, identificando somiglianze e differenze tra gli studenti. Questo processo è simile alla fase analitica della ricerca qualitativa, in cui la codifica e la categorizzazione trasformano le interviste o le note sul campo in temi significativi (Creswell, 2014).

Nello sviluppo di Persona, il clustering aiuta a definire tipi di studenti distinti, assicurando che i profili finali riflettano i modelli effettivi osservati nell'ambiente educativo, piuttosto che ipotesi preconcepite.

5.2 Principi di un'organizzazione efficace dei dati

Attingendo alle pratiche di design thinking e alla ricerca educativa, diversi principi chiave dovrebbero guidare l'organizzazione dei dati degli studenti:

- Dai priorità alla pertinenza rispetto alla completezza: non tutti i punti dati raccolti saranno ugualmente utili. Concentrati sulle variabili che differenziano in modo significativo gli studenti in modi che influiscono sulla progettazione dell'apprendimento.
- Cerca modelli, non eccezioni: le personas sono archetipi, non ritratti di individui. Identifica i comportamenti ricorrenti, le motivazioni e gli ostacoli piuttosto che i casi anomali.



- Bilancia la ricchezza qualitativa con la chiarezza quantitativa: usa i numeri dove appropriato (ad esempio, la distribuzione per età) ma non perdere mai le storie umane che danno profondità ai cluster.
- Visualizza le connessioni: la creazione di matrici, mappe tematiche o mappe mentali aiuta a rivelare strutture nascoste in dati complessi.
- Iterazione e perfezionamento: il clustering è raramente perfetto al primo tentativo. Rivedere e rivedere i cluster man mano che la comprensione si approfondisce non è solo accettabile, ma anche raccomandato.

5.3 Metodi per il clustering dei dati degli Allievi

A seconda della quantità e della natura dei dati raccolti, diversi metodi possono essere applicati in modo significativo agli studenti di gruppo:

a) Riconoscimento manuale dei modelli

Nei set di dati di piccole e medie dimensioni, educatori e progettisti possono identificare manualmente i modelli:

- Smistamento degli studenti in gruppi in base a variabili chiave (ad esempio, alfabetizzazione digitale, tipo di motivazione, gravità della barriera).
- Utilizzando note adesive colorate, fogli di calcolo o lavagne digitali come Miro per raggruppare profili simili.

Questo metodo, sebbene a bassa tecnologia, consente di ottenere ricche intuizioni qualitative ed è particolarmente efficace nei progetti educativi in cui la comprensione relazionale e contestuale è cruciale.

b) Tecniche di clustering statistico

Per set di dati più grandi, è possibile utilizzare metodi statistici come l'analisi dei cluster, l'analisi fattoriale o l'analisi delle corrispondenze per identificare i raggruppamenti degli studenti in base alle somiglianze quantitative.

Sebbene più tecnici, questi metodi offrono un supporto oggettivo per il clustering, particolarmente utile quando si ha a che fare con centinaia di partecipanti.

Tuttavia, i cluster puramente statistici dovrebbero sempre essere interpretati contestualmente per evitare di generare Persona matematicamente corrette ma pedagogicamente prive di significato.



c) Approcci ibridi

Molti progetti di sviluppo di Persona di successo, tra cui i Corsi Diversi, hanno utilizzato approcci ibridi:

- A partire da un manuale, il raggruppamento qualitativo può essere basato su interviste e osservazioni.
- Quindi, anche il perfezionamento o la convalida di tali raggruppamenti attraverso controlli quantitativi di base (ad esempio, distribuzioni demografiche, valutazioni della motivazione) può essere utilmente applicato.

Ciò garantisce che siano rispettate sia la ricchezza dell'esperienza umana che l'affidabilità dei dati strutturati.

5.4 Applicazioni pratiche nel progetto Diversi Corsi

I partner di Diverse Courses hanno implementato una varietà di strategie di clustering su misura per i loro contesti:

- **Atlântica** ha utilizzato fogli di calcolo Excel per classificare gli studenti inizialmente in base all'età e alla competenza digitale, quindi ha stratificato le differenze motivazionali per creare sottogruppi.
- **Cramars** ha utilizzato un metodo più narrativo, analizzando le presentazioni ProfilPASS e identificando traiettorie di vita ripetute (ad esempio, chi cambia carriera, chi torna a studiare, chi ricostruisce i percorsi professionali).
- **DAFNIKEK** si è fidato molto del giudizio dell'educatore, raggruppando gli studenti in base alle interazioni dirette in classe e all'osservazione dei livelli di coinvolgimento e delle difficoltà di apprendimento.
- **FHJ** ha inizialmente utilizzato il clustering statistico basato su sondaggi sull'atteggiamento inglese e ha perfezionato i cluster attraverso la convalida qualitativa con gli educatori del corso.
- **EPATV** ha creato matrici semplici ma efficaci che incrociano i driver motivazionali (carriera vs. crescita personale) con la competenza tecnologica (alta vs. bassa), dando vita a diverse Personas per gli studenti.
- **FDO** ha adottato un approccio ibrido innovativo: dopo aver raccolto dati dettagliati sugli studenti tramite un sondaggio online, ha utilizzato l'analisi della frequenza e il raggruppamento iterativo per identificare cluster di studenti significativi. Il processo è stato supportato dall'analisi assistita dall'intelligenza artificiale e dal perfezionamento umano.



Ogni approccio è stato modellato dalle dimensioni del gruppo di studenti, dalle risorse disponibili e dal contesto culturale, dimostrando che la flessibilità del metodo è un fattore chiave di successo.

5.5 Lezioni apprese

Nel corso del progetto sono emerse diverse importanti intuizioni riguardanti l'organizzazione e il raggruppamento dei dati:

- Non complicare eccessivamente: anche semplici raggruppamenti basati su due o tre variabili possono creare Personas molto utili se ben selezionati.
- Convalidare i cluster attraverso la discussione: coinvolgere più educatori nella revisione delle definizioni dei cluster arricchisce l'accuratezza e la credibilità delle Personas risultanti.
- Fai attenzione agli stereotipi: il clustering dovrebbe rivelare modelli, non rafforzare i pregiudizi. Chiediti sempre se i raggruppamenti emergono davvero dai dati o da supposizioni inconsce.
- Accetta il clustering dinamico: gli studenti cambiano durante il corso. I cluster, e le Personas da essi derivate, dovrebbero essere rivisti e possibilmente aggiornati a metà corso.

In definitiva, il clustering è il ponte tra la raccolta dei dati e l'atto creativo di creare le Personas. Se fatto con cura, assicura che i Persona non siano astrazioni inventate, ma distillati fedeli della vera diversità umana.



6. Creazione di personas

Trasformare i dati strutturati in Personas vivide e fruibili richiede sia rigore metodologico che capacità narrative creative. Questo capitolo guida il lettore attraverso le fasi di costruzione di profili di studenti autentici, assicurandosi che siano basati su prove ma sufficientemente coinvolgenti da guidare una progettazione empatica del corso.

6.1 Dai dati alla storia: la transizione alle personas

Una volta che i dati sono stati raccolti, organizzati e raggruppati, il passo successivo è la costruzione creativa e strategica di Personas. A questa fase, l'attenzione si sposta dall'analisi astratta allo storytelling fondato sull'evidenza. L'obiettivo è trasformare i modelli in vividi ritratti umani, consentendo a designer, formatori ed educatori di progettare corsi e interventi pensando a persone reali, non con astrazioni.

La creazione di Personas è un processo che richiede rigore e immaginazione. Il rigore sta nel rimanere fedeli alle prove raccolte: ogni elemento della Persona deve essere riconducibile a dati reali. L'immaginazione arriva nel costruire una storia credibile e coerente attorno a questi elementi, facendo sentire la Persona viva, empatica e attuabile.

Secondo Cooper (1999) e successivamente perfezionato da Pruitt & Adlin (2006), le buone Personas hanno il potere di evocare empatia, guidare le decisioni e unire i team di progettazione intorno alle reali esigenze degli utenti.

6.2 Componenti essenziali di una persona educativa

Per essere efficace, ogni Persona dovrebbe includere diversi componenti strutturati:

- Nome e breve descrizione L'assegnazione di un nome reale umanizza immediatamente la Persona. La breve descrizione coglie l'essenza: ad esempio, "Fatima, 42 anni, torna all'istruzione dopo 20 anni".
- Dettagli demografici Età, situazione familiare, background culturale: tutti gli elementi che modellano la vita quotidiana.
- Background educativo e professionale Esperienze passate che influenzano le capacità, gli atteggiamenti e la fiducia in se stessi dello studente.



- Obiettivi di apprendimento e motivazioni Perché questa persona si sta impegnando nell'istruzione ora? Cosa sperano di ottenere?
- Barriere e vincoli Sfide che la Persona deve affrontare e che potrebbero ostacolare il successo (tempo, tecnologia, lingua, fiducia).
- Preferenze di apprendimento Stili e formati che lo studente tende a preferire.
- Accesso alla tecnologia e competenze Fondamentale soprattutto negli ambienti di apprendimento ibridi e online.
- Profilo emotivo e psicologico Quanto è sicuro di sé, ansioso, resiliente, curioso questo studente?
- Storia personale o narrazione Un breve paragrafo che "racconta la storia" del viaggio di questo studente, rendendo il profilo riconoscibile e memorabile.

Questa struttura garantisce che le Personas siano sia informative che emotivamente risonanti.

6.3 Tecniche per la creazione di personas

Diverse tecniche possono facilitare la costruzione delle Personas:

a) Costruzione narrativa

Utilizzando tecniche di narrazione, i designer costruiscono una breve narrazione attorno al background, alle motivazioni e alle difficoltà dello studente. Le narrazioni aiutano il team di progettazione a interiorizzare la Persona non solo come un insieme di variabili, ma come una persona vivente.

b) Mappatura dell'empatia

Originariamente sviluppate da Dave Gray et al. (2010), le mappe dell'empatia aiutano a catturare ciò che la Persona:

- Pensa
- Si sente
- Parla
- Fa

Questo strumento aggiunge profondità psicologica ed evidenzia possibili contraddizioni (ad esempio, uno studente che dice di sentirsi sicuro ma si comporta in modo ansioso nelle attività digitali).



c) Rappresentazione visiva

L'incorporazione di immagini, icone o infografiche aiuta a rendere le Personas più coinvolgenti e memorabili, soprattutto nei progetti educativi che coinvolgono team multidisciplinari.

d) Utilizzo dei modelli

I modelli di Persona standardizzati garantiscono la coerenza tra più profili e semplificano i confronti. I modelli in genere includono campi per tutti i componenti essenziali descritti sopra.

6.4 Esperienze pratiche dal progetto Diversi Corsi

Ogni partner del progetto Different Courses ha adottato approcci diversi ma complementari per creare le proprie Personas:

- **Atlântica** ha creato Personas testuali dettagliate arricchite con citazioni dirette degli studenti, contribuendo a portare autenticità e profondità emotiva.
- **DAFNIKEK** ha enfatizzato la narrazione, creando mini-biografie che catturano non solo le sfide educative, ma anche contesti di vita più ampi.
- **EPATV** ha utilizzato modelli orientati visivamente, integrando i dati demografici con approfondimenti narrativi, facilitando una rapida applicazione da parte dei formatori.
- **FDO** si è concentrato su aspetti pragmatici: le personas includevano esplicitamente vincoli logistici come gli orari di lavoro e l'accesso ai trasporti.
- **FHJ** ha unito il clustering motivazionale (attivismo ambientale vs. apprendimento pragmatico) con le preferenze di stile di apprendimento, creando Personas ricche e multidimensionali.
- **Cramars** ha utilizzato in modo univoco le auto-presentazioni degli studenti (tramite ProfilPASS) come materiale diretto per redigere le Personas, preservando le voci autentiche degli studenti e l'immagine di sé.

Attraverso questi vari metodi, tutti i partner sono riusciti a produrre Personas che fossero radicate, empatiche e direttamente utilizzabili nella progettazione di corsi e programmi.

6.5 Lezioni apprese

Dalla fase di creazione della Persona sono emerse diverse intuizioni critiche:



-
- Ancoraggio a dati reali: la narrazione fantasiosa non deve mai allontanarsi da una base empirica.
 - Bilanciare specificità e generalizzazione: le personas devono essere sufficientemente dettagliate da essere vivide ma abbastanza ampie da rappresentare più studenti.
 - Evitare gli stereotipi: si deve fare ogni sforzo per rappresentare la complessità piuttosto che affidarsi a presupposti semplicistici o di parte.
 - Aggiornare le Personas in modo dinamico: le realtà degli studenti cambiano nel tempo; Le personas dovrebbero essere documenti viventi rivisitati periodicamente.

In definitiva, la creazione di Personas è sia un atto creativo che una disciplina metodologica. Se ben realizzate, le Personas agiscono come potenti strumenti di progettazione che mantengono l'esperienza umana al centro di ogni intervento educativo.



7. Convalida delle Personas

Le personas devono essere testate in base al feedback del mondo reale per garantirne l'accuratezza e la pertinenza. Questo capitolo evidenzia i metodi per convalidare le Personas attraverso le revisioni degli esperti, il feedback degli studenti e il perfezionamento iterativo, salvaguardando la loro efficacia come strumenti di progettazione.

7.1 La necessità della convalida

La creazione di Personas basate sui dati raccolti e organizzati è un risultato fondamentale, ma il processo non finisce qui. Per garantire che le Personas siano veramente credibili, pertinenti e utili, devono essere convalidate.

La convalida è la fase in cui le bozze di Personas vengono testate rispetto alla realtà: controllate, perfezionate e confermate con gli stakeholder, in particolare educatori, formatori e, quando possibile, gli stessi studenti. Senza convalida, anche i Persona ben intenzionati e informati sui dati rischiano di scivolare nella finzione, travisando i gruppi che intendono rappresentare.

I teorici del design educativo, tra cui Pruitt & Adlin (2006) e Mulder (2017), sottolineano che la convalida aumenta l'affidabilità e l'adozione delle Personas all'interno dei team di progettazione dell'apprendimento.

In sostanza, la convalida è un atto di umiltà e verifica: garantire che gli interventi educativi costruiti attorno alle Personas siano veramente radicati nelle realtà degli studenti.

7.2 Metodi per la convalida delle personas

Esistono diverse tecniche per convalidare le Personas, spesso utilizzate in combinazione per massimizzare la robustezza:

a) Revisione degli esperti

Gli educatori, i consulenti e il personale che ha familiarità con la popolazione di studenti sono invitati a rivedere la bozza delle Personas.

- Le Persona sono realistiche?
- Le motivazioni, le barriere e i profili sono coerenti con ciò che si osserva nella realtà?
- Manca qualche aspetto importante?



Questo approccio di peer-review beneficia dell'esperienza pratica di coloro che sono più vicini ai discenti.

b) Feedback degli studenti

Quando possibile, la convalida diretta con gli studenti fornisce una potente conferma o correzione. Agli studenti può essere chiesto:

- "Ti riconosci in qualcuno di questi profili?"
- "Quali aspetti sembrano giusti? Quali ti sembrano sbagliate?"
- "C'è qualcosa di importante nella tua esperienza di apprendimento che manca a queste Personas?"

La convalida degli studenti è particolarmente preziosa per catturare le sfumature emotive degli studenti che il personale potrebbe trascurare.

c) Gruppi di discussione

Organizzare piccoli gruppi di discussione attorno alle bozze di Personas aiuta a raccogliere feedback collettivi in modo efficiente. I partecipanti possono discutere, correggere e arricchire i profili in modo collaborativo.

I focus group aiutano anche a rilevare modelli divergenti: a volte quello che sembra un cluster coerente dal punto di vista del designer viene percepito come artificiale dagli stessi studenti.

d) Triangolazione con dati aggiuntivi

Il controllo incrociato delle Personas con i dati istituzionali (ad esempio, valutazioni dei corsi, tassi di frequenza, rapporti di accesso digitale) può convalidare ulteriormente il loro allineamento con i comportamenti documentati degli studenti.

7.3 Convalida nella pratica: diverse esperienze di corsi

Nel progetto Diversi Courses, i partner si sono impegnati in varie forme di convalida adattate ai loro contesti:

- **Atlântica** ha condotto interviste individuali con gli studenti, utilizzando le bozze di Personas come strumento di conversazione per ottenere feedback e correzioni.
- **DAFNIKEK** ha organizzato workshop informali per educatori in cui i formatori hanno discusso la bozza di Persona e suggerito perfezionamenti basati sulle loro esperienze in classe.



- **EPATV** ha utilizzato un modulo di validazione anonimo in cui gli studenti potevano indicare, per ogni Persona, il loro livello di identificazione e suggerire modifiche.
- **FDO** ha convalidato in modo incrociato le Personas analizzando i tassi di abbandono del corso e i modelli di partecipazione rispetto alle ipotesi incorporate nelle bozze dei profili.
- **FHJ** ha utilizzato focus group di convalida, integrando i suggerimenti degli studenti direttamente nelle versioni finali di Persona, in particolare per quanto riguarda i fattori motivazionali e le preoccupazioni ambientali.
- **Cramars** ha utilizzato in modo creativo un metodo di revisione tra pari: le personas create per ogni corso sono state condivise tra diversi gruppi di formazione, consentendo la convalida incrociata da parte di un pubblico più ampio.

Questi diversi approcci sottolineano un principio importante: i metodi di convalida devono adattarsi al contesto educativo e culturale, ma la convalida stessa non è negoziabile.

7.4 Sfide nella convalida della persona

Sebbene vitale, la convalida non è sempre semplice. Spesso sorgono diverse sfide comuni:

Sfida	Soluzione pratica
Studenti riluttanti a criticare le bozze	Inquadra il feedback come "aiutare a migliorare l'esperienza dei futuri studenti", non come una critica personale.
Vincoli di tempo che limitano la convalida completa	Integrare la convalida nelle sessioni esistenti, ad esempio le prime attività di feedback durante il corso.
Disaccordo tra gli insegnanti sui profili Persona	Utilizzare l'accordo di maggioranza come base, ma documentare le intuizioni dissenzienti per una possibile evoluzione futura di Persona.
Paura che gli stereotipi emergano durante la convalida	Riaffermare che le Personas sono archetipi, non etichette, e dovrebbero rimanere strumenti flessibili.



Affrontare queste sfide in modo ponderato è la chiave per garantire che la convalida rimanga un processo costruttivo e incentrato sullo studente.

7.5 Lezioni apprese

Nell'ambito del progetto *Diverse Courses*, i partner hanno identificato diverse lezioni chiave sulla convalida:

- Il coinvolgimento precoce crea responsabilità: gli educatori che partecipano alla convalida si sentono più connessi alle Personas e le usano più attivamente.
- La convalida arricchisce le Personas: anche le Personas ben costruite possono perdere sfumature importanti; La convalida li migliora costantemente.
- Il perfezionamento iterativo è normale: è meglio rivedere le Personas in base al feedback piuttosto che attenersi rigidamente alle bozze iniziali.
- La convalida aumenta l'impatto pratico: le personas che gli studenti e gli educatori riconoscono come reali hanno un'influenza molto più forte sulle decisioni di progettazione dei corsi.

In conclusione, convalidare le Personas non è un lusso opzionale, ma una salvaguardia necessaria che garantisce che questi potenti strumenti rimangano veri, empatici ed efficaci.



UNA GUIDA STEP BY STEP PERSONAS NELL'AMBITO DIDATTICO

Una semplice guida per profilare gli studenti e i docenti in un contesto educativo in modo da adattare le strategie di insegnamento e migliorare la diversità della classe.

STEP 1: DEFINIRE IL CONTESTO EDUCATIVO

Prima di iniziare a sviluppare le Personas è essenziale conoscere il contesto educativo in cui docenti e studenti operano.



STEP 2: RACCOLGERE DATI SUGLI UTENTI

Cattura la diversità e le esperienze dei singoli utenti.

- EDUCAZIONE
- DATI DEMOGRAFICI
- MOTIVAZIONI E OBIETTIVI
- OSTACOLI
- PREFERENZE DI APPRENDIMENTO
- SKILLS

Metodi:

Questionari e sondaggi
Interviste, focus group e storytelling

STEP 3: RAGGRUPPARE I DATI

Identifica gli archetipi più significativi di studenti riconoscendone i pattern ricorrenti, comunicali in modo visuale e considera il raggruppamento statistico, se necessario.

CONSIGLIO: Consulta i dati insieme ai docenti per non cadere nei pregiudizi

STEP 4: CREARE LE PERSONAS

Le Personas vengono presentate attraverso dei template che riportano le seguenti informazioni sull'utente:



STEP 5: VALIDARE LE PERSONAS

Verifica se le personas sviluppate riflettono persone reali. Confrontati con i docenti, gli stessi studenti.



STEP 6: PROGETTAZIONE DI CORSI

Utilizza le personas per adattare le strategie formative



STEP 7: AGGIORNAMENTO CONTINUO





8. Applicazione delle Personas nella progettazione dei corsi

Il vero impatto delle Personas si realizza quando vengono applicate attivamente alla pianificazione e all'erogazione dell'istruzione. Questo capitolo esplora il modo in cui le Personas possono prendere decisioni informate su contenuti, metodi, servizi di supporto e valutazione, consentendo il passaggio dalla standardizzazione alle esperienze di apprendimento personalizzate.

8.1 Dalle personas alle strategie educative pratiche

Il vero valore dello sviluppo delle Personas risiede non solo nella loro creazione, ma nel modo in cui vengono applicate per dare forma a vere pratiche educative. Le personas non sono fini a se stesse; Sono strumenti progettati per guidare la progettazione didattica, le strategie di comunicazione, i servizi di supporto allo studente e gli approcci di valutazione.

Mantenendo le Personas in prima linea durante lo sviluppo e l'erogazione dei corsi, gli educatori possono progettare esperienze di apprendimento più personalizzate, inclusive ed efficaci, rispondendo alle reali esigenze di diverse popolazioni di studenti.

I teorici del design educativo come Gagné (1985) e Merrill (2002) sottolineano che gli approcci centrati sullo studente – in cui il design ruota attorno al profilo dello studente piuttosto che al contenuto stesso – producono migliori risultati di coinvolgimento, fidelizzazione e apprendimento. Le personas rendono operativo questo principio fornendo rappresentazioni dettagliate ed empatiche di chi sono gli studenti.

8.2 Aree chiave in cui le personas influenzano la progettazione del corso

Le personas possono influire su vari aspetti della pianificazione e dell'erogazione dell'istruzione:

a) Personalizzazione dei contenuti

Conoscere il background, gli obiettivi e le sfide dei diversi tipi di studenti consente ai progettisti dei corsi di:

- Seleziona esempi e casi di studio rilevanti per le esperienze degli studenti.



- Regola il livello di difficoltà dei contenuti in base alle competenze di ingresso.
- Incorporare materiali culturalmente sensibili.

Ad esempio, in *Diverse Courses*, Atlântica ha adattato i casi di studio nel corso sulle competenze digitali per includere scenari di lavoro del mondo reale riconducibili a studenti adulti che bilanciano lavoro e vita familiare.

b) Metodi didattici e modalità di erogazione

Personas diverse possono preferire modalità di apprendimento diverse. Alcuni studenti prosperano in ambienti online autogestiti; Altri hanno bisogno di un supporto faccia a faccia. Mappando queste preferenze, i corsi possono essere progettati con percorsi flessibili, offrendo modelli misti, accesso modulare e attività di apprendimento differenziate.

Esempio di caso: EPATV ha creato percorsi duali in alcuni corsi professionali, uno incentrato su workshop pratici, un altro su moduli online ricchi di teoria, allineati a diversi Persona di apprendimento.

c) Strategie di Comunicazione e Motivazione

Una comunicazione efficace parla direttamente alle motivazioni e alle aspirazioni degli studenti. Le personas aiutano a identificare:

- Quali appelli motivazionali hanno probabilità di risuonare (avanzamento di carriera, realizzazione personale, contributo alla comunità).
- Quale tono e stile dovrebbero essere usati (formale, di supporto, ispiratore).

DAFNIKEK, ad esempio, ha sviluppato materiali di orientamento che riconoscevano la resilienza e i sogni di integrazione sociale degli studenti migranti, facendo sentire gli studenti riconosciuti e rispettati fin dall'inizio.

d) Servizi di supporto e infrastrutture

Le personas possono anche evidenziare esigenze che vanno oltre il curriculum:

- Supporto IT aggiuntivo per gli studenti con scarsa alfabetizzazione digitale.
- Programmazione flessibile o supporto all'assistenza all'infanzia per gli studenti che bilanciano istruzione e famiglia.



- Servizi di supporto emotivo per studenti con ansia o scarsa fiducia in se stessi.

FDO ha utilizzato le sue Personas per sostenere un migliore supporto tecnico durante le lezioni online, affrontando un ostacolo chiave per i suoi giovani studenti professionali.

e) Valutazione e verifica

Le strategie di valutazione dovrebbero essere allineate alle realtà degli studenti.

Le persone possono informare:

- Metodi alternativi di verifica dell'apprendimento (portfolio, esami orali, project based work).
- Regolazione del ritmo e flessibilità delle scadenze.
- Impalcatura più chiara per la progressione delle abilità.

FHJ, riconoscendo che i loro studenti motivati dall'ambiente prosperavano grazie all'impegno pratico, ha integrato le valutazioni basate su progetti in cui gli studenti hanno progettato mini campagne ambientali piuttosto che fare affidamento esclusivamente su esami scritti.

8.3 Esempi pratici dal progetto **Diverse Courses**

Attraverso l'iniziativa **Diverse Courses**, l'applicazione delle Personas ha migliorato sostanzialmente le pratiche di progettazione dei corsi:

- **Atlântica** ha personalizzato le sessioni di onboarding per affrontare specifici problemi di ansia digitale rivelati da Personas.
- **DAFNIKEK** ha ridisegnato il proprio programma di mentoring per offrire supporto bilingue agli studenti migranti.
- **EPATV** ha incorporato contenuti modulari per accogliere gli studenti part-time con orari di lavoro pesanti.
- **FDO** ha regolato i tempi dei corsi per adattarsi meglio ai ritmi quotidiani dei giovani studenti.
- **FHJ** ha utilizzato i driver motivazionali di Personas per progettare lezioni di inglese dinamiche e partecipative sull'attivismo ambientale.
- **Cramars** ha creato percorsi di apprendimento individualizzati che integrano la consulenza professionale, basati sulle storie professionali dettagliate di Personas.



Queste applicazioni dimostrano che le Personas non sono esercizi teorici ma strumenti pratici per migliorare l'inclusività, la pertinenza e l'efficacia.

8.4 Lezioni apprese

Diverse lezioni critiche sono emerse dall'uso delle Personas nella progettazione dei corsi:

- Le Personas devono essere accessibili e visibili: è più probabile che gli educatori utilizzino le Personas se sono presentate in un formato chiaro e facile da usare (ad esempio, schede visive, fogli di riepilogo).
- Le Personas dovrebbero informare tutte le fasi: dalla sensibilizzazione e l'iscrizione alla valutazione e al supporto degli alunni, le Personas forniscono approfondimenti in ogni fase del percorso dello studente.
- Una riflessione regolare è essenziale: i corsi dovrebbero essere valutati periodicamente rispetto alle Personas per garantire che le esigenze in evoluzione degli studenti continuino ad essere soddisfatte.
- La flessibilità rimane fondamentale: No Persona cattura ogni sfumatura di un singolo studente. Gli educatori devono utilizzare le Personas come guide, non come modelli.

In conclusione, l'applicazione di Personas trasforma la progettazione del corso da un modello generico e unico per tutti a una pratica viva e reattiva incentrata sulla diversità e sul potenziale umano.



9. Sfide incontrate e soluzioni

L'implementazione di un approccio basato sulla persona comporta sfide inevitabili, dagli ostacoli alla raccolta dei dati ai rischi di stereotipi. Questo capitolo identifica gli ostacoli comuni incontrati durante il processo e offre soluzioni pratiche per migliorare la resilienza e l'impatto delle Personas nei progetti educativi.

9.1 Perché affrontare le sfide è importante

Lo sviluppo e l'applicazione delle Persona in contesti educativi, sebbene altamente vantaggioso, non è privo di ostacoli. Attraverso il progetto Diversi Courses e supportato da una letteratura più ampia (ad esempio, Pruitt & Adlin, 2006; Mulder, 2017), è diventato chiaro che anticipare e gestire le sfide è fondamentale per il successo di qualsiasi iniziativa di progettazione incentrata sullo studente.

Le sfide possono sorgere in ogni fase: dalla raccolta dei dati alla costruzione della Persona, alla convalida e all'applicazione pratica.

Piuttosto che vederle come fallimenti, i team di successo vedono le sfide come feedback e segnali che sono necessari aggiustamenti e apprendimento.

Riconoscere le insidie comuni ed esplorare soluzioni testate rafforza sia le Personas create che i programmi educativi che informano.

9.2 Principali sfide nello sviluppo e nell'utilizzo delle personas

Diverse sfide ricorrenti sono state osservate durante il progetto Diversi Courses e sono ampiamente documentate nella ricerca e nella pratica:

a) Rischio di stereotipi

Uno dei rischi più critici è che le Personas, se non basate attentamente sui dati, possono ridurre gli studenti a caricature piuttosto che rappresentare la loro complessità. Gli stereotipi possono rafforzare i pregiudizi e portare a progetti di esclusione.

b) Difficoltà di raccolta dei dati

La raccolta di dati significativi e di alta qualità è spesso più difficile del previsto a causa del potenziale:

- Bassi tassi di risposta ai sondaggi.



- Disagio degli studenti nel divulgare informazioni personali.
- Vincoli di tempo per interviste approfondite.

c) Personas troppo complesse o vaghe

Un altro errore comune è quello di creare Personas che siano:

- Eccessivamente dettagliati e quindi poco pratici da usare, o
- Troppo vago e quindi inefficace come guida alla progettazione.

d) Mancanza di buy-in da parte degli educatori

Se gli educatori non sono coinvolti nel processo di sviluppo delle Personas, possono percepirle come astratte o irrilevanti, con conseguente scarsa integrazione nella progettazione del corso.

e) Personas statiche in un ambiente dinamico

Le realtà degli studenti possono cambiare rapidamente (ad esempio, a causa di eventi familiari, aggiornamenti tecnologici, cambiamenti economici). Le Personas statiche perdono rapidamente la loro rilevanza se non vengono aggiornate periodicamente.

9.3 Soluzioni pratiche e strategie

Il progetto Diversi Courses ha sviluppato e testato diverse strategie efficaci per superare queste sfide:

a) Ancoraggio in dati reali

- Basa sempre le Personas rigorosamente sulle prove qualitative e quantitative raccolte.
- Usa citazioni dirette e aneddoti degli studenti per arricchire i profili con voci autentiche.

b) Raccolta dati flessibile e multimodale

- Combina più metodi di raccolta dati (sondaggi, interviste, osservazioni, autopresentazioni).
- Consenti contributi anonimi ove necessario per aumentare i livelli di comfort.
- Integra la raccolta dei dati in modo naturale nel processo educativo per evitare la "stanchezza da indagine".

c) Creazione di Personas Pratiche e Utilizzabili



- Concentrati sui fattori chiave di differenziazione rilevanti per la progettazione del corso.
 - Mantieni le Personas concise ma ricche: circa una o due pagine per profilo, inclusi elementi narrativi e implicazioni pratiche per l'insegnamento.
- d) Costruire la proprietà dell'educatore
- Coinvolgi gli educatori fin dalle prime fasi di interpretazione dei dati e di stesura della Persona.
 - Organizzare workshop in cui le bozze di Persona vengono discusse, criticate e migliorate collettivamente.
 - Mostra vittorie rapide: dimostra come le Personas possano risolvere immediatamente sfide didattiche reali (ad esempio, organizzazione del lavoro di gruppo, personalizzazione dei compiti).
- e) Trattare le Persona come Documenti Viventi
- Stabilisci punti di controllo di revisione regolari (ad esempio, valutazioni a metà corso) per aggiornare e perfezionare le Personas.
 - Incoraggia gli educatori ad annotare e modificare le Personas mentre osservano le evoluzioni degli studenti.

Caso

Insight:

A Cramars, ai formatori sono stati forniti fogli Persona modificabili e chiesto di aggiungere note post-it con osservazioni durante il corso. Queste note sono state utilizzate per perfezionare dinamicamente le Personas, garantendone la continua rilevanza.

9.4 Lezioni generali dalla pratica e dalla ricerca

Le sfide affrontate nel progetto Diverse Courses rispecchiano le lezioni più ampie della ricerca su Persona:

- Empatia piuttosto che efficienza: affrettare la creazione di Persona per rispettare le scadenze spesso si traduce in profili generici e senza vita. Il tempo investito nella raccolta e nella convalida di dati avanzati ripaga attraverso risultati di maggiore impatto.
- Adattamento più che perfezione: nessuna Persona è mai "definitiva". La volontà di iterare, adattare ed evolvere è un segno di una sana cultura del design incentrata sullo studente.
- Collaborazione piuttosto che isolamento: le personas dovrebbero essere co-create e co-possedute da team multidisciplinari, inclusi educatori,



amministratori e talvolta studenti stessi, piuttosto che progettate da individui isolati.

In definitiva, le sfide non sono ostacoli, ma opportunità per approfondire la comprensione degli studenti e perfezionare le strategie educative. Affrontarle con apertura e creatività è la chiave per rendere le Personas uno strumento davvero trasformativo nell'istruzione.



10. Conclusioni e raccomandazioni per l'uso futuro

Il capitolo conclusivo riflette sulle lezioni chiave apprese dall'integrazione delle Personas nella progettazione educativa. Presenta raccomandazioni strategiche per le applicazioni future, sottolineando l'importanza dell'empatia, della flessibilità e dell'innovazione continua incentrata sullo studente.

10.1 Riflettere sul viaggio

Il processo di sviluppo e applicazione delle Personas, come dimostrato in tutto il progetto *Diverse Courses* e fondato sulla teoria dell'educazione e del design, rivela una verità profonda: il successo della progettazione dell'apprendimento inizia con una profonda comprensione umana.

Le personas non sono solo strumenti tecnici o esercizi burocratici. Se adeguatamente sviluppati, convalidati e applicati, fungono da ponte tra le realtà vissute dagli studenti e le opportunità educative offerte. Umanizzano i dati. Fondano l'empatia. Ricordano a educatori, designer e responsabili politici che dietro ogni statistica c'è una storia – una vita – che merita riconoscimento e sostegno.

Attraverso questa guida e il tutorial sulle Personas, abbiamo visto come la raccolta rigorosa dei dati, il clustering ponderato, l'attenta costruzione narrativa e la convalida iterativa producano Personas vivide, dinamiche e immensamente utili. Abbiamo anche riconosciuto le inevitabili sfide che si presentano e le strategie che possono superarle.

In definitiva, le Personas, se realmente integrate nella progettazione educativa, elevano l'inclusività, la personalizzazione e il coinvolgimento degli studenti, pilastri di un'istruzione moderna ed efficace.

10.2 Lezioni apprese da diversi corsi

Riflettendo sulle esperienze concrete del progetto *Diversi Corsi*, spiccano diverse lezioni:

- Le personas devono essere radicate in dati reali e ricchi: la finzione senza prove mina la credibilità e l'utilità.



- La collaborazione rafforza le Personas: il coinvolgimento di educatori, amministratori e studenti stessi nel processo di progettazione crea profili più autentici e fruibili.
- Le Personas dovrebbero guidare tutte le fasi della progettazione dell'apprendimento: dall'outreach iniziale al contenuto del corso, alla valutazione e al coinvolgimento degli studenti, le Personas offrono approfondimenti che possono informare ogni decisione.
- La flessibilità e l'iterazione sono essenziali: le Personas statiche perdono rapidamente rilevanza in ambienti educativi dinamici. Costruire una cultura della revisione periodica e dell'adattamento è fondamentale.
- L'empatia rimane centrale: al di là di tutti i metodi e le strutture, il cuore del lavoro di Persona è l'empatia, la capacità di immaginare e comprendere le esperienze, le speranze e le paure degli altri.

10.3 Raccomandazioni strategiche per i progetti futuri

Sulla base delle basi teoriche combinate e delle esperienze pratiche, vengono proposte le seguenti raccomandazioni per chiunque desideri implementare la progettazione educativa guidata dalla Persona:

a) Istituzionalizzare il processo di Persona

- Incorpora lo sviluppo di Persona nei protocolli di progettazione dei corsi.
- Alloca tempo e risorse per la raccolta, l'analisi e la convalida dei dati.
- Formare il personale educativo sulle metodologie Persona nell'ambito di programmi di sviluppo professionale.

b) Diversificare le fonti di dati

- Utilizza un mix di sondaggi, interviste, focus group e metodi di osservazione.
- Incoraggia le narrazioni degli studenti e le autopresentazioni per catturare voci autentiche.
- Aggiorna regolarmente i dati per riflettere l'evoluzione delle realtà degli studenti.

c) Progetta con le Personas, non per le Personas

- Mantieni le Personas visibili e referenziate durante tutto il processo di progettazione.
- Lascia che le Personas ispirino le decisioni su contenuti, metodi, servizi di supporto e valutazione, piuttosto che trattarle come documenti di sfondo statici.



d) Promuovere una cultura dell'empatia e dell'adattamento

- Riconosci che gli studenti sono individui dinamici; Essere pronti ad adattare i progetti in risposta alle esigenze in evoluzione.
- Usa la convalida non come un'attività una tantum, ma come un dialogo continuo con studenti ed educatori.

e) Condividere storie di successo

- Documenta e diffondi esempi in cui l'applicazione delle Personas ha portato a migliori risultati per gli studenti.
- Celebra l'impatto umano del design incentrato sull'uomo, motivando i team a sostenere queste pratiche.

10.4 Pensiero finale

Le personas, se sviluppate con cura e applicate con impegno, trasformano l'istruzione da una transazione standardizzata a un'esperienza personalizzata. Onorano la diversità degli studenti, illuminano le barriere invisibili e sbloccano nuove possibilità di coinvolgimento e successo.

In un mondo in cui l'istruzione deve diventare sempre più inclusiva, adattiva ed empatica, le Personas non sono solo strumenti utili, ma sono compagni essenziali nel viaggio verso un apprendimento migliore per tutti.



11. Bibliografia integrata

Ecco i principali autori e opere esplicitamente citate all'interno del documento, nell'ordine in cui sono citate nel testo:

- Alan Cooper (1999). I detenuti gestiscono il manicomio: perché i prodotti high-tech ci fanno impazzire e come ripristinare la sanità mentale. Pubblicazione Sams.
- Donald A. Norman (1988; edizione rivista 2013). Il design delle cose di tutti i giorni. Libri di base.
- Kim Goodwin (2009). Progettare per l'era digitale: come creare prodotti e servizi incentrati sull'uomo. Wiley.
- Michael Quinn Patton (2002). Ricerca qualitativa e metodi di valutazione (3a edizione). Pubblicazioni SAGE.
- John W. Creswell (2014). Disegno della ricerca: approcci qualitativi, quantitativi e con metodi misti (4a edizione). Pubblicazioni SAGE.
- Dave Gray, con Sunni Brown e James Macanufo (2010). Gamestorming: un manuale per innovatori, trasgressori delle regole e changemaker. O'Reilly Media. (Per la tecnica della mappa dell'empatia: presentata per la prima volta in questo lavoro.)
- John Pruitt e Tamara Adlin (2006). Il ciclo di vita della persona: tenere a mente le persone durante la progettazione del prodotto. Morgan Kaufmann.
- Robert M. Gagné (1985). Le condizioni dell'apprendimento e la teoria dell'istruzione (4a edizione). Holt, Rinehart e Winston.
- M. David Merrill (2002). Primi principi dell'istruzione. Pubblicazioni di tecnologia educativa.
- Martin Mulder (a cura di) (2017). Formazione professionale basata sulle competenze: un ponte tra il mondo del lavoro e quello dell'istruzione. Springer.

Note importanti:

Per Dave Gray e la Mappa dell'Empatia, il riferimento è dal suo libro del 2010 Gamestorming, anche se oggi è spesso citato separatamente.

Il lavoro di Mulder riguarda la ricerca educativa e l'educazione basata sulle competenze, non direttamente sulle Personas, ma in linea con la convalida e gli approcci incentrati sullo studente.