

Antonello Tolve
UX/UI Design

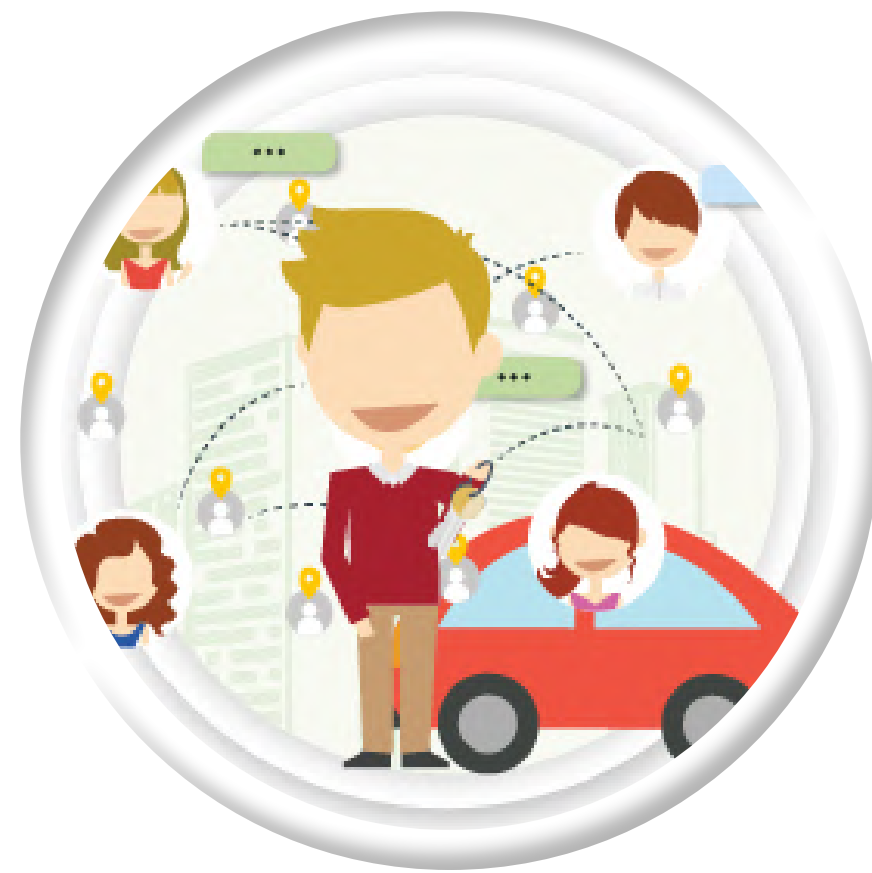
Progetto Accessibilità1

JojobRT

Pag.3	Introduzione
Pag.4	User Personas
Pag.7	Customer Journey map
Pag.10	Pain points
Pag.12	Opportunità
Pag.13	Soluzioni
Pag.14	Nuove Customer Journey map



Introduzione



Nel progetto Discovery2 sono state stilate delle **user personas** e le loro rispettive **Customer Journey map** relative alla piattaforma di carpooling **JojobRT**.

In questo progetto di **accessibilità** riprenderemo queste personas immaginandole con una o più **disabilità**.

Infine definiremo le jourey map del sito attuale e, attraverso le opportunità emerse, quelle aggiornate.

OBIETTIVO:

Attraverso le opportunità emerse rendere il sito attuale più accessibile, in particolare per gli utenti aventi disabilità.

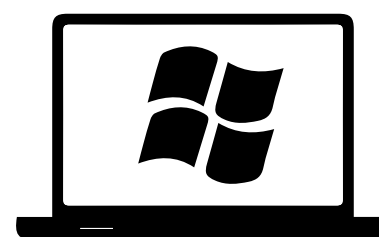
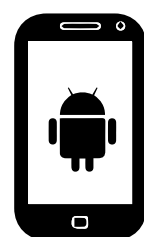
User Personas



Nome: Marco

Età: 23 anni

Località: Potenza



Biografia

Studia Giurisprudenza, pratica arti marziali ed è grande amante dei viaggi. Non avendo ancora a disposizione un'auto di proprietà e non essendo economicamente autonomo, cerca di rendere i suoi innumerevoli spostamenti più economici possibili.

SOCIAL NETWORK:



ABITUDINI:

Marco è sordo dalla nascita e, a parte famiglia e amici, che hanno imparato la lingua dei segni italiana, non riesce a comunicare con la maggior parte delle persone. Motivo per cui evita di prendere l'autobus per università e palestra.

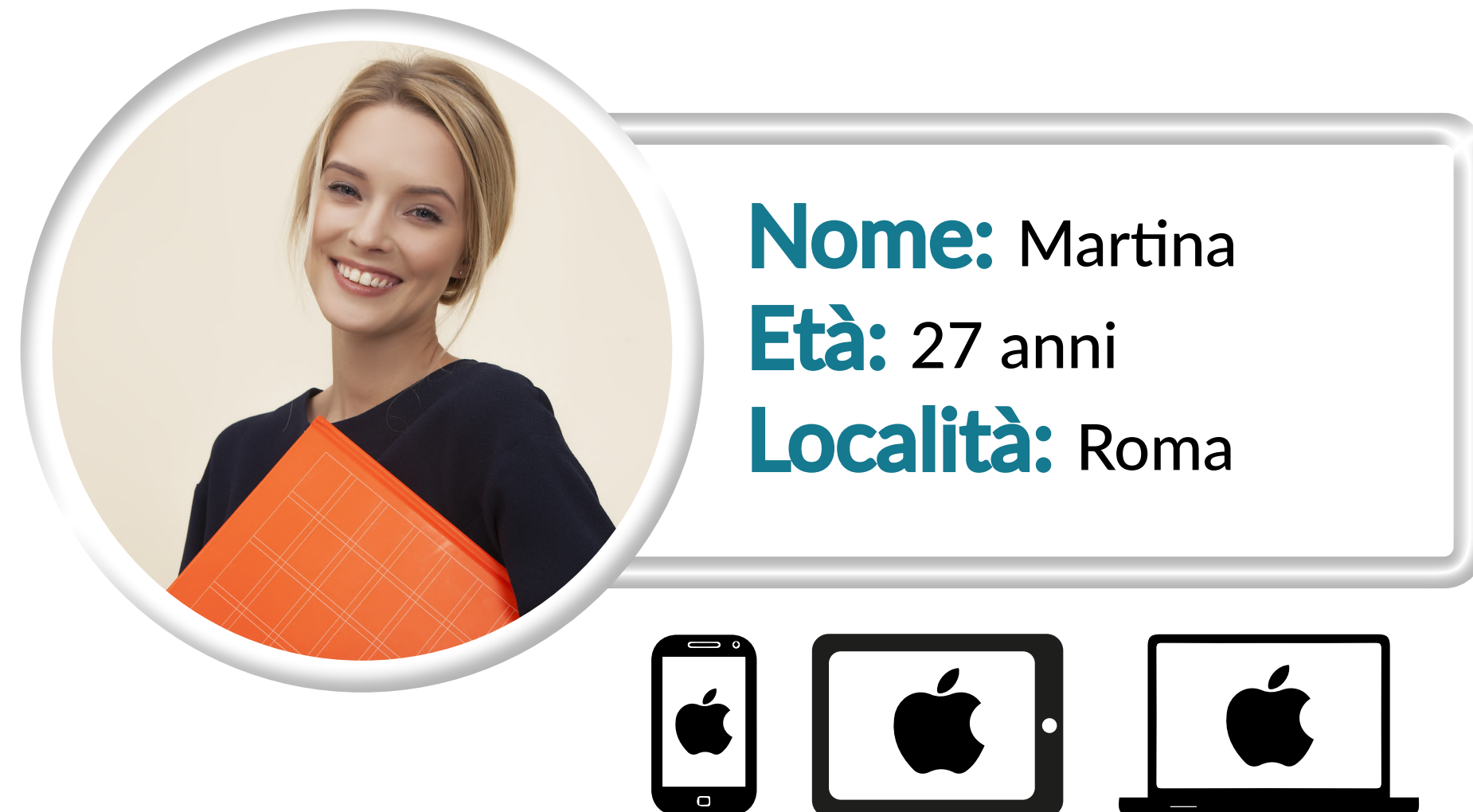
OBIETTIVI:

- Vorrebbe più compagni di viaggio che sappiano comunicare con lui tramite la lingua dei segni.
- Evitare di farsi accompagnare sempre dai genitori e risparmiare sulle spese di trasporto.

FRUSTRAZIONI:

Sfide nella comunicazione e nell'interazione sociale a causa della disabilità uditiva.

User Personas

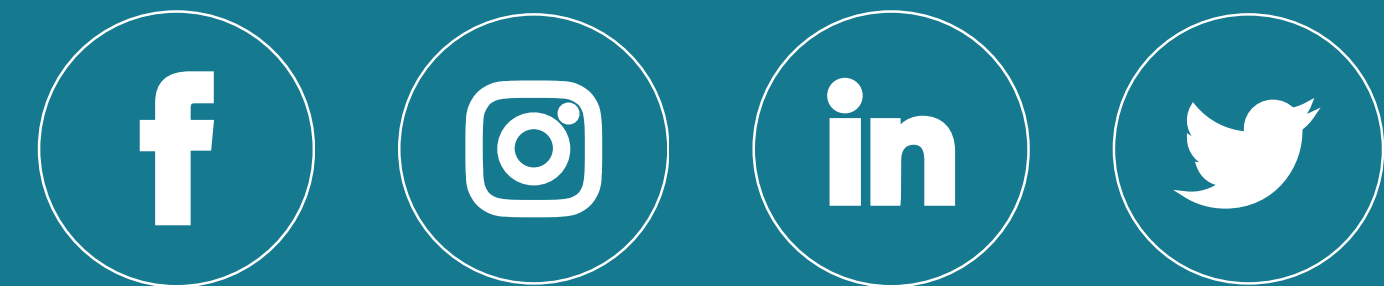


Biografia

Nonostante la laurea in economia e il lavoro in una startup di abbigliamento, cerca di ampliare le sue skills con un corso online nel digitale.

Nel tempo libero ama leggere, passeggiare e uscire con le amiche. Per riuscire a conciliare tutto in una vita così dinamica, ritaglia il tempo libero per lo svago la sera.

SOCIAL NETWORK:



ABITUDINI:

Purtroppo Martina ha un problema di ipovisione e fa molta fatica a leggere contenuti con dimensione del carattere ridotta e a basso contrasto. Si sposta principalmente con i mezzi pubblici o in carpooling (quando i primi non sono disponibili).

OBIETTIVI:

Rendere gli spostamenti ancora più accessibili e autonomi, avendo più soluzioni di carpooling in base alle esigenze.

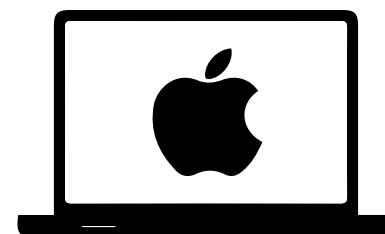
FRUSTRAZIONI:

Difficoltà nella lettura di indicazioni scritte in piccolo e preoccupazione per un ulteriore peggioramento della vista nel tempo.

User Personas



Nome: Carlo
Età: 35 anni
Località: Milano



Biografia

Dirige un ruolo manageriale all'interno della sua azienda, amante del calcio e grande fautore della sostenibilità ambientale.

Carlo ha una disabilità cognitiva (mancanza di concentrazione) e utilizza VoiceOver su Apple per la lettura dello schermo dei suoi dispositivi.

SOCIAL NETWORK:



ABITUDINI:

Gli spostamenti in azienda non sono un problema, in quanto vengono utilizzate soluzioni di carpooling per i dipendenti tramite la piattaforma JojobRT. Per il resto si sposta a piedi o con i mezzi pubblici.

OBIETTIVI:

- Trovare qualcuno con cui condividere l'auto e la passione per il Milan, evitando il disagio dei mezzi pubblici.
- Ridurre ulteriormente la sua impronta ambientale.

FRUSTRAZIONI:

Caos dei mezzi pubblici durante le partite.

Customer Journey map



MARCO

DISABILITÀ:
Sordità

SCENARIO

Marco inizia a cercare nel web soluzioni che possano rendere i suoi spostamenti semplici ed economici.

ASPETTATIVE

- Risparmio di denaro.
- Comodità negli spostamenti.
- Maggiore conoscenza della lingua dei segni.

FASE DI CONSAPEVOLEZZA

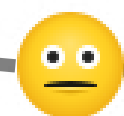
- Attraverso annunci online scopre JojobRT.
- Visita il sito web per saperne di più sulla piattaforma.
- Spera di trovare compagni di viaggio che conoscano la lingua dei segni e rendano i suoi viaggi più accessibili.



CURIOSO

FASE DI CONSIDERAZIONE

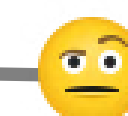
- Esplora le funzionalità del sito.
- Vorrebbe leggere le recensioni di altre persone che si trovano nella sua stessa condizione di disabilità, ma non trova la sezione dedicata alle testimonianze degli utenti.



PERPLESSO

FASE DI UTILIZZO

- Molto incerto sulla buona riuscita di questa nuova esperienza, non avendo ricevuto un feedback positivo dalle recensioni, decide di non scaricare l'app di JojobRT e proseguire la sua ricerca altrove.



INCERTO

FASE DI POST-UTILIZZO

- Crede che la piattaforma potrebbe non essere completamente inclusiva per persone con disabilità ed è molto scontento da tutto ciò.



TRISTE

PAIN POINTS

- Mancanza della sezione dedicata alle recensioni degli utenti.

Customer Journey map



MARTINA

DISABILITÀ:
Ipovisione

SCENARIO

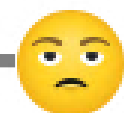
Martina ha già avuto esperienze di carpooling e dopo essersi confrontata con un'amica, che ha avuto un'esperienza positiva con JojobRT, viene a conoscenza della piattaforma.

ASPETTATIVE

- Soluzione accessibile e sicura ai suoi spostamenti.
- Avere più soluzioni di carpooling in base alle esigenze.

FASE DI CONSAPEVOLEZZA

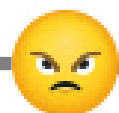
- Le viene girato il link del sito web di JojobRT.
- Si accorge subito che, nonostante utilizzi lo zoom del suo PC al massimo, il contrasto del testo non è sufficientemente alto e di conseguenza non riesce a leggere le parole scritte sullo schermo.



INFASTIDITA

FASE DI CONSIDERAZIONE

- Vorrebbe fare un ulteriore tentativo contattando l'assistenza telefonica, ma non è presente un contatto telefonico.



ARRABBIATA

FASE DI UTILIZZO

- Decide a malincuore di abbandonare la piattaforma sperando che in futuro diventi più accessibile, potendo soddisfare i suoi bisogni.



DISAPPROVATA

FASE DI POST-UTILIZZO

- Si sente profondamente amareggiata per non essere riuscita a completare la conversione.



AMAREGGIATA

PAIN POINTS

- Miglioramento del contrasto tra il testo e lo sfondo.

- Mancanza del contatto telefonico.

Customer Journey map



CARLO

DISABILITÀ:
Disturbo cognitivo

SCENARIO


Carlo utilizza già JojobRT all'interno della sua azienda ed essendo soddisfatto del loro impegno verso la sostenibilità, vorrebbe utilizzarla anche per i suoi spostamenti personali.

ASPETTATIVE

- Evitare i mezzi pubblici e conoscere gente nuova con cui condividere la propria passione.
- Ridurre ulteriormente l'impronta ambientale.


FASE DI CONSAPEVOLEZZA

- Apre l'app di JojobRT e inizia ad esplorare le altre funzionalità disponibili sulla piattaforma.


CURIOSO


FASE DI CONSIDERAZIONE

- Mentre lo screen reader gli espone le varie funzionalità, si rende conto della mancanza di testo alternativo alle immagini.
- Questa cosa innesta in lui confusione e incertezza in determinati punti, ma nonostante ciò decide lo stesso di proseguire.


INCERTO


FASE DI UTILIZZO

- Inserisce i dati per la partita del weekend successivo.
- Organizza con estrema efficienza il suo primo carpooling con tifosi della sua stessa squadra del cuore.


FELICE

FASE DI POST-UTILIZZO

- Si sente soddisfatto di aver condiviso l'auto con dei compagni di viaggio appassionati e per aver contribuito alla riduzione dell'impatto ambientale.


SODDISFATTO

PAIN POINTS

- Mancanza di testo alternativo alle immagini.

Mancanza del testo
alternativo alle immagini




JOJOB
Real Time Carpooling

Carpooling Aziendale Carpooler Territori Carpooling PSCL Press Contatti Italiano

The easiest way to carpool every day

ISO 9001:2015
Certified
B
Corporation

I risultati che abbiamo raggiunto insieme

		
4.017	6.249	200
Kg di CO ₂ risparmiata	€ risparmiati	Alberi equivalenti

Come funziona JojobRT?

Scarica l'app

Scarica gratuitamente l'app Jojob Real Time Carpooling, registrati e inserisci il tuo tragitto casa-lavoro. **JojobRT ti proporrà i carpoolers più adatti a Te!**

Pianifica i tuoi viaggi

Scegli la proposta più adatta alle tue esigenze e pianifica i tuoi viaggi. Puoi pianificarli in anticipo o all'ultimo minuto e con la chat integrata potrai sempre parlare con il tuo equipaggio. **JojobRT non ti lascia a piedi!**

Condividi e sali a bordo!

Condividi i tragitti e i costi. Fai del bene all'ambiente e alle tue tasche. La soluzione c'è, **devi solo salire a bordo. Ti aspettiamo su JojobRT!**

Scarica l'app
Google Play App Store

Info Chat

Contrasto non sufficiente
tra il testo e lo sfondo

Opportunità emerse dai pain points

Dalle Customer Journey map di Marco, Martina e Carlo sono emerse delle opportunità interessanti per migliorare la loro esperienza:

1. Aggiunta della sezione dedicata alle recensioni degli utenti.
2. Miglioramento del contrasto tra il testo e lo sfondo.
3. Aggiunta del contatto telefonico.
4. Aggiunta di testo alternativo alle immagini.





SEZIONE RECENSIONI: Aggiunta di questa sezione nella home, come social proof per chi arriva sul sito.

CONTRASTO: Cambio del colore #1FA2BF in #157990 per avere un miglior contrasto con #FFFFFF.

CONTATTO TELEFONICO: Aggiunta del numero telefonico alla sezione “contatti” del sito.

TESTO ALTERNATIVO: Integrazione di una piccola descrizione alle immagini, in maniera tale da consentire allo screen reader di leggerla e all'utente di capire cosa si trova davanti.

Customer Journey map aggiornata



MARCO

DISABILITÀ:
Sordità

SCENARIO

Marco inizia a cercare nel web soluzioni che possano rendere i suoi spostamenti semplici ed economici.

ASPETTATIVE

- Risparmio di denaro.
- Comodità negli spostamenti.
- Maggiore conoscenza della lingua dei segni.

FASE DI CONSAPEVOLEZZA

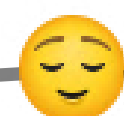
- Attraverso annunci online scopre JojobRT.
- Visita il sito web per saperne di più sulla piattaforma.
- Spera di trovare compagni di viaggio che conoscano la lingua dei segni e rendano i suoi viaggi più accessibili.



CURIOSO

FASE DI CONSIDERAZIONE

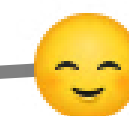
- Esplora le funzionalità del sito.
- Arriva alla sezione dedicata alla recensioni degli utenti e inizia a leggere le testimonianze.
- Si accorge della presenza in piattaforma di tante persone, con disabilità simili alla sua, che hanno avuto esperienze di carpooling molto positive.



SOLLEVATO

FASE DI UTILIZZO

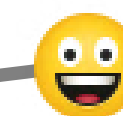
- Incoraggiato da queste testimonianze e molto motivato, decide di scaricare l'app di JojobRT per organizzare i suoi spostamenti.
- Inserisce i dettagli del suo viaggio abituale per raggiungere l'università e la palestra.
- Organizza il suo primo carpooling e condivide il viaggio con altri studenti che praticano arti marziali, risparmiando sui costi di trasporto.



FELICE

FASE DI POST-UTILIZZO

- Si sente soddisfatto per aver ottenuto una soluzione economica e condiviso il viaggio con persone con le quali poter comunicare senza barriere.
- Scrive una recensione positiva della sua esperienza.



MOLTO
SODDISFATTO

PAIN POINTS SOLVED

- + Aggiunta della sezione dedicata alle recensioni degli utenti.

Customer Journey map aggiornata



MARTINA

DISABILITÀ:
Ipovisione

SCENARIO

Martina ha già avuto esperienze di carpooling e dopo essersi confrontata con un'amica, che ha avuto un'esperienza positiva con JojobRT, viene a conoscenza della piattaforma.

ASPETTATIVE

- Soluzione comoda e veloce ai suoi spostamenti.
- Avere più soluzioni di carpooling in base alle esigenze.

FASE DI CONSAPEVOLEZZA

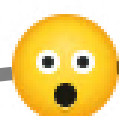
- Le viene girato il link del sito web di JojobRT.
- Esplora le funzionalità del sito.



CURIOSA

FASE DI CONSIDERAZIONE

- Sorpresa dall'interfaccia accessibile e dalla professionalità ricevuta nella telefonata all'assistenza.
- Piacevolmente compiaciuta dalla possibilità di rendere i suoi spostamenti più comodi, decide di provarlo.



SORPRESA

FASE DI UTILIZZO

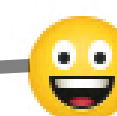
- Effettua la registrazione compilando il form con i dati personali.
- Inserisce le informazioni per organizzare un aperitivo con le amiche nel weekend successivo.
- Organizza con successo il suo spostamento.



FELICE

FASE DI POST-UTILIZZO

- Si sente molto soddisfatta del suo carpooling e scrive una recensione positiva sul sito web per condividere la sua esperienza con gli altri.



ENTUSIASTA

PAIN POINTS SOLVED

- + Miglioramento del contrasto tra il testo e lo sfondo.

- + Aggiunta del contatto telefonico.

Customer Journey map aggiornata



CARLO

DISABILITÀ:
Disturbo cognitivo

SCENARIO


Carlo utilizza già JojobRT all'interno della sua azienda ed essendo soddisfatto del loro impegno verso la sostenibilità, vorrebbe utilizzarla anche per i suoi spostamenti personali.

ASPETTATIVE

- Conoscere gente nuova con cui condividere la propria passione.
- Ridurre ulteriormente l'impronta ambientale.


FASE DI CONSAPEVOLEZZA

- Apre l'app di JojobRT e inizia ad esplorare le altre funzionalità disponibili sulla piattaforma.


CURIOSO


FASE DI CONSIDERAZIONE

- Si accorge che anche le altre funzionalità sono chiare e accessibili tramite screen reader, quindi procede disinvolto.


ENTUSIASTA

FASE DI UTILIZZO

- Inserisce i dati per la partita del weekend successivo.
- Organizza con estrema efficienza il suo primo carpooling con tifosi della sua stessa squadra del cuore.


FELICE

FASE DI POST-UTILIZZO

- Si sente soddisfatto per aver condiviso l'auto con dei compagni di viaggio appassionati e per aver contribuito alla riduzione dell'impatto ambientale.


SODDISFATTO

PAIN POINTS SOLVED

+ Aggiunta di testo alternativo alle immagini.



Antonello
Tolve

Grazie per l'attenzione!