



BUDHIFY

PROGETTO ACCESSIBILITÀ - PARTE 1

INDICE

01.	INTRODUZIONE	04
02.	PERSONAS	06
03.	USER JOURNEY	10
04.	PAIN POINTS & OPPORTUNITIES	14
05.	NEW USER JOURNEY	16



01.

INTRODUZIONE

INTRODUZIONE

L'obiettivo di questo progetto è migliorare l'**accessibilità del sito web**, consentendo a tutti gli utenti di utilizzarlo senza problemi, indipendentemente dalle loro abilità fisiche e cognitive.

Ho sviluppato tre personas diverse, che presentano una **disabilità** ognuna, e ho analizzato il loro percorso utente sul sito.

L'obiettivo è quello di individuare i **pain points** e le **opportunities** che serviranno a rendere migliore il sito per un'esperienza completa e accessibile per ogni tipo di utente.

Successivamente alle modifiche apportate al sito web, ho aggiornato le user journey.

02.

P E R S O N A S



ELLIE

“ Cerco di mantenere uno stile di vita sano per prendermi cura del mio benessere. ”

PROFESSIONE

Studentessa di Lingue

STATO CIVILE

Single

ETÀ

22

DESCRIZIONE

Ellie ama passeggiare con il suo cane con della buona musica in sottofondo.

Nella sua borsa non mancano mai libri, cuffiette e il telefono.

Nonostante la sua disabilità, Ellie trova modi creativi per godersi la vita, accompagnata dal suo fedele amico.

OBIETTIVI

- Contattare Buddhify telefonicamente

DISABILITÀ

- Disabilità parziale degli arti superiori

COMPORTAMENTO

Ellie è una persona molto determinata e nonostante la sua disabilità gestisce un podcast con l'obiettivo di sensibilizzare i suoi ascoltatori su diversi temi.

Ellie vorrebbe trattare il tema della meditazione nel suo podcast per questo decide di contattare Buddhify.

FRUSTRAZIONI

- Essere costretta a contattare l'assistenza tramite la LiveChat e non telefonicamente
- Non riuscire a digitare sulla tastiera

TECNOLOGIE ASSISTIVE UTILIZZATE

- AssistiveTouch sul suo smartphone
- Tastiera speciale hardware per il pc



GIANLUCA

“Tengo alla mia salute mentale, voglio essere al meglio per me e per la mia famiglia.”

PROFESSIONE

Personal Trainer

STATO CIVILE

Sposato

ETÀ

55

DESCRIZIONE

Gianluca ama giocare al parco con i propri figli.

Da poco si è trasferito in Germania con la sua famiglia per lavoro.

Spesso trova difficoltà nel distinguere i colori tra loro, nonostante ciò non si arrende mai!

OBIETTIVI

- Ottenere informazioni in più su Buddhify

DISABILITÀ

- Non riesce a distinguere i colori

COMPORTAMENTO

Tramite il suo lavoro, Gianluca si ritrova spesso a collaborare con servizi di meditazione per i suoi clienti.

Per questo vorrebbe saperne di più di Buddhify, in modo tale di essere in grado di aiutare al meglio i propri clienti, non riuscendo a distinguere bene i colori gli risulta difficile quali testi sono cliccabili rispetto ad altri.

FRUSTRAZIONI

- Non riuscire a capire se un elemento è cliccabile o meno a causa dei suoi problemi di vista
- Non riuscire a distinguere i colori simili tra loro

TECNOLOGIE ASSISTIVE UTILIZZATE

- Nessuna



MARIA

“ Nel tempo libero mi piace dedicarmi alla cura di me stessa. ”

PROFESSIONE

Graphic Designer

STATO CIVILE

Single

ETÀ

30

DESCRIZIONE

Maria ama il suo lavoro e il suo team, nonostante la sua disabilità riesce sempre a dare il massimo nel suo lavoro!

Adora viaggiare e prendersi cura di se.

Senza il computer e il telefono non può vivere, li porta sempre con se.

COMPORTAMENTO

Per il suo lavoro è fondamentale poter zoommare su determinate parti dei testi o su contenuti grafici.

Ama meditare e prendersi cura di se stessa, ma trovandosi sul sito di Buddhify per iscriversi, le è risultato difficile leggere i testi.

OBIETTIVI

- Iscriversi a Buddhify

FRUSTRAZIONI

- Non riuscire a leggere un testo perchè troppo piccolo
- Non poter ingrandire i caratteri del sito

DISABILITÀ

- Presbiopica, non vede bene da vicino

TECNOLOGIE ASSISTIVE UTILIZZATE

- Lente d'ingrandimento

03.

U S E R J O U R N E Y

USER JOURNEY DI ELLIE



INFO

“ Cerco di mantenere uno stile di vita sano per prendermi cura del mio benessere. ”

SCENARIO

Ellie sta cercando un modo per meditare e rilassarsi, un suo amico le parla di Buddify e decide dunque di provarlo.

RICERCA

NAVIGAZIONE

ASSISTENZA

ATTIVITÀ

Ellie accende il computer e cerca Buddify su Google.

Navigando sul sito trova la sezione About Us che la porta alla pagina dei contatti.

Per contattare l'assistenza l'unico modo è inviare un messaggio tramite il servizio di LiveChat, non è quindi presente un numero di telefono. Ellie decide comunque di inviare un messaggio all'assistenza perché ci tiene molto al suo podcast.

TOUCHPOINTS

Ricerca su Google.

Homepage e About Us.

Pagina Contatti.

PENSIERI

“Spero di trovare un numero di telefono nella pagina dei contatti.”

“Ho trovato quello che cercavo ed è stato più facile del previsto.”

“Sono costretta a scrivere un messaggio a mano impiegando molto tempo perchè non è presente un numero da poter chiamare!”

EMOZIONI



PAINPOINTS

Non viene fornita un'alternativa di contatto alla LiveChat.

USER JOURNEY
DI GIANLUCA



INFO

“Tengo alla mia salute mentale, voglio essere al meglio per me e per la mia famiglia.”

SCENARIO

Gianluca ha già provato diverse app di meditazione ma non c'è nessuna che lo soddisfi, di conseguenza inizia a cercarne un'altra!

ATTIVITÀ

RICERCA

Gianluca cerca il sito di Buddhify su Google.

NAVIGAZIONE

Trova la sezione About Us nella Homepage.

TESTI NON IDENTIFICABILI

Nota subito un problema. Scorrendo il mouse sulle parole, nota che alcune si sottolineano e capisce quindi che sono link che portano ad un'altra pagina, ma il peso del font è lo stesso del testo non cliccabile. L'unica variante sono i colori ma Gianluca non riesce a differenziarli.

TOUCHPOINTS

Ricerca su Google.

Homepage.

Pagina About Us.

PENSIERI

“Spero che il sito non abbia dei colori troppo simili tra loro.”

“Ecco quello che stavo cercando, è stato semplicissimo!”

“Non posso identificare i link, dovrebbero essere sottolineati di default per garantire a chi ha problemi come me un'adeguata accessibilità. Non sono sufficientemente soddisfatto!”

EMOZIONI



PAINPOINTS

I link non sono sottolineati di default e il font è dello stesso peso del testo non cliccabile. L'unica variante è il colore.

USER JOURNEY
DI MARIA



INFO



Nel tempo libero mi piace dedicarmi alla cura di me stessa.



SCENARIO

Dopo il lavoro Maria vorrebbe fare delle sessioni di meditazione, per questo motivo cercando su Google si imbatte in Buddhify!

ATTIVITÀ

RICERCA

Maria entra sul sito di Buddhify da Google.

NAVIGAZIONE

Trova difficoltà a leggere alcuni testi per via delle ridotte dimensioni inoltre il sito non offre la possibilità di aumentare la dimensione dei caratteri.

LETTURA DELLA PAGINA

Decide comunque di provare ad usare la lente di ingrandimento per procedere all'iscrizione.

TOUCHPOINTS

Ricerca su Google da pc.

Homepage.

Pagina dedicata all'iscrizione.

PENSIERI

“Sono molto fiduciosa nell’accessibilità di questo sito.”

“Non c’è modo di ingrandire i testi, dovrò usare per forza la lente.”

“Alla fine sono riuscita ad iscrivermi ma è stato complicato dover usare la lente!”

EMOZIONI



PAINPOINTS

Non c’è modo di poter ingrandire il carattere dei testi.

04.

PAIN POINTS & OPPORTUNITIES

PAIN POINTS & OPPORTUNITIES

PAIN POINTS

- Non è possibile ingrandire i caratteri dei testi.
- Non è presente un modo alternativo di contattare l'assistenza oltre alla LiveChat.
- I link non sono sottolineati di default e il font è dello stesso peso del testo non cliccabile. L'unica variante è il colore.

OPPORTUNITIES

- Permettere all'utente di modificare la grandezza dei caratteri.
- Fornire un numero di telefono per contattare l'assistenza.
- Sottolineare i link in modo che anche gli utenti che hanno difficoltà a differenziare i colori riescano a capire che è un elemento cliccabile.



05.

NEW USER JOURNEY

NEW!

USER JOURNEY
DI ELLIE



INFO

“ Cerco di mantenere uno stile di vita sano per prendermi cura del mio benessere. ”

SCENARIO

Ellie sta cercando un modo per meditare e rilassarsi, un suo amico le parla di Buddify e decide dunque di provarlo.

ATTIVITÀ

RICERCA

Cerca Buddify su Google.

NAVIGAZIONE

Trova la sezione About Us che la porta alla pagina dei contatti.

ASSISTENZA

Trova il numero e decide di contattare l’assistenza telefonicamente.

TOUCHPOINTS

Ricerca su Google.

Homepage e About Us.

Pagina Contatti.

PENSIERI

“Spero di trovare un numero di telefono nella pagina dei contatti.”

“Ho trovato quello che cercavo ed è stato più facile del previsto.”

“Menomale che è presente il numero di telefono, ci ho messo pochissimo tempo a trovarlo!”

EMOZIONI



PAINPOINTS
RISOLTI

È stato aggiunto un numero di telefono per contattare l’assistenza.

NEW!

USER JOURNEY
DI GIANLUCA



INFO

“Tengo alla mia salute mentale, voglio essere al meglio per me e per la mia famiglia.”

SCENARIO

Gianluca ha già provato diverse app di meditazione ma non c'è nessuna che lo soddisfi, di conseguenza inizia a cercarne un'altra!

ATTIVITÀ

RICERCA

Cerca Buddhify su Google.

NAVIGAZIONE

Trova la sezione About Us nella Homepage.

TESTI IDENTIFICABILI

Gianluca riesce ad individuare subito ogni link essendo diversificato da testo non cliccabile così da non perdersi neanche un approfondimento.

TOUCHPOINTS

Ricerca su Google.

Homepage.

Pagina About Us.

PENSIERI

“Spero che il sito non abbia dei colori troppo simili tra loro.”

“Ecco quello che stavo cercando, è stato semplicissimo!”

“Wow è stato facilissimo diversificare i testi dai link!”

EMOZIONI



PAINPOINTS
RISOLTI

I colori dei link hanno ottenuto maggiore contrasto.

NEW!

USER JOURNEY
DI MARIA



INFO



Nel tempo libero mi piace dedicarmi alla cura di me stessa.



SCENARIO

Dopo il lavoro Maria vorrebbe fare delle sessioni di meditazione, per questo motivo cercando su Google si imbatte in Buddhify!

ATTIVITÀ

RICERCA

Cerca Buddhify su Google.

NAVIGAZIONE

Trova difficoltà a leggere alcuni testi per via delle ridotte dimensioni inoltre il sito non offre la possibilità di aumentare la dimensione dei caratteri.

LETTURA DELLA PAGINA

Riesce, senza alcun tipo di problema, a completare l'iscrizione.

TOUCHPOINTS

Ricerca su Google da PC.

Homepage.

Pagina dedicata all'iscrizione.

PENSIERI

"Sono molto fiduciosa nell'accessibilità di questo sito."

"Perfetto! Ora riesco a leggere i testi senza l'uso della lente!"

"Sono riuscita ad iscrivermi in modo semplice e veloce."

EMOZIONI



PAINPOINTS
RISOLTI

L'utente è riuscito a leggere bene grazie alla possibilità di poter ingrandire il carattere dei testi.

