

Progetto Accessibilità 1

Mappatura dell'esperienza utente con disabilità

Case Study **iVegán**

Indice

01. Identificazione di User Personas

02. User journey

02.1 Pain points e opportunità

03. Nuove user journey



01. Identificazione di User Personas

Per ogni utente con diverse disabilità sono stati rilevati i loro obiettivi, comportamenti e frustrazioni nella navigazione online

Persona N°1

Sara Leone

“Ognuno può contribuire, nel suo piccolo, a rendere il mondo un posto migliore”

- Studentessa di Giurisprudenza
- 22 anni, vive a Bologna
- Reddito basso, lavora per un'associazione a scopo benefico

Profilo

Biografia

Sara è amichevole ed energica. Appena può non esita a fiondarsi nella natura per fare trekking in montagna.

La sua alimentazione consiste in un ridotto consumo di carne (**flexitariana**), per ragioni ambientali, etiche e di salute.

Il suo è un periodo di transizione. Punta, col tempo, ad un'alimentazione **vegana**.

Dislessica, trova più semplice leggere tramite display, porta sempre con sé pc o smartphone.

Uso del servizio

Comportamento

Avendo poco tempo a disposizione preferisce acquistare online. Cerca un negozio fornito in cui poter acquistare i suoi prodotti vegani preferiti.

Obiettivi

- Contribuire ad un mondo sostenibile.
- Trovare sistema di navigazione semplice e intuitivo.
- Risparmiare sugli acquisti con coupon e offerte.

Frustrazioni

- La quantità di informazioni nella Home la destabilizza.
- Non riuscire a trovare un sito di e-commerce vegano accessibile alle persone dislessiche.

Tech proficiency

Devices: Medium tech proficiency



Social media:



Persona N°2

Andrea Franco

“Vegano per amore verso gli animali e il pianeta, cuoco per passione”

- Insegnante di scuola secondaria
- Sposato
- 30 anni, vive a Perugia
- Reddito medio

Profilo

Biografia

Andrea è un insegnante in un Liceo a Perugia.

Vegano da 5 anni per ragioni ecologiche ed etiche. Si informa costantemente sulle novità e controlla giornalmente blog sul mondo vegan.

Ha fatto della cucina la sua passione e sperimenta **ricette vegane** in ogni forma.

Di recente, in un incidente d'auto, **si è rotto il braccio destro**, costringendolo ad utilizzare solo la tastiera del pc.

Uso del servizio

Comportamento

Preferisce comprare in negozio, ma ora che non può guidare, visto il braccio rotto, vuole provare ad acquistare online.

Obiettivi

- Comprare prodotti vegani di qualità, biologici e certificati.
- Cerca prodotti e pasti vegani già pronti.
- Navigazione semplice senza mouse.

Frustrazioni

- Vorrebbe avere uno spazio apposito in cui salvare i prodotti per un ordine futuro.
- Si innervosisce quando vede siti web troppo caotici.

Tech proficiency

Devices: High tech proficiency



Social media:



Persona N°3

Anna Ferri

“Amo prendermi cura del mio corpo e del pianeta”

- Avvocato
- Sposata con Filippo
- 40 anni, vive a Roma
- Reddito medio/alto

Profilo

Biografia

Anna è un avvocato, vive a Roma ed è sposata.

Ha scelto la dieta **vegana da 1 anno** per motivi di salute e perchè convinta dal suo amore per gli animali. È infatti convinta che gli **animali** abbiano gli **stessi diritti** che abbiamo noi esseri umani e che l'antropocentrismo sia un concetto ormai superato. È **cieca** dalla nascita, ma questo non le impedisce di essere indipendente.

Uso del servizio

Comportamento

Acquista sia online che in store, l'importante è trovare il miglior prodotto che soddisfi i suoi bisogni. Ha personalizzato i suoi dispositivi per migliorare la sua esperienza di navigazione.

Obiettivi

- Contribuire ad un mondo cruelty-free
- Navigare con lo screen reader sul sito senza ostacoli.

Frustrazioni

- Una navigazione complessa le causa difficoltà e frustrazione.
- Schede nutrizionali non presenti nei prodotti dei siti web.

Tech proficiency

Devices: Medium/low tech proficiency



Social media:





02. User journey

Scenari e user journey per ogni personas.
Individuazione nuove opportunità.



Sara Leone

Studentessa di giurisprudenza,
22 anni, vive a Bologna.
Dislessica.

Scenario: Tornata a casa dopo una
lunga giornata di lezioni
e studio, prende lo
smartphone e cerca su
Google "Shop vegano"

Obiettivo: Trovare uno shop vegano
sostenibile e che abbia
un sistema di
navigazione friendly per
persone con dislessia.

| Stage | Discovery | Navigazione | Ricerca | Checkout |
|---------------------------------|---|--|---|--|
| Azioni | 1. Cerca su Google "shop vegano". 2. Clicca sul primo risultato: la pagina sponsorizzata di iVegan | 3. Entra nel sito da mobile e si ritrova davanti tantissime voci che fa fatica a leggere. 4. Prova a cercare nell'hamburger menù ma la situazione non cambia. | 5. Prova comunque a cercare banner o annunci di coupon e offerte. 6. L'unica cosa che riesce a trovare è la sezione offerte nell'hamburger menù. | 7. Inserisce nel carrello diversi prodotti in sconto. 8. Vorrebbe creare l'account con Google sign in ma non riesce a trovare il classico pulsante di login veloce. 9. Rinuncia ad utilizzare il sito e abbandona. |
| Aspettative | Vuole trovare un sito di prodotti vegani che comprenda offerte, coupon e ricompense. | Trovare un sito e un menù semplici da navigare. | Scoprire la sezioni di offerte speciali o ricompense. | Completare l'acquisto senza intoppi. |
| Pensieri | "Cerco un sito che mi permetta di continuare il mio nuovo stile di vita." | "Che fastidio questa homepage e leggere questo menù." | "Non capisco se il sito offre dei coupon o sconti speciali o no" | "Incredibile, non è nemmeno presente il login veloce con Google, questo sito è troppo incasinato" |
| Emozioni | | | | |
| Touchpoints | | | | |
| Painpoints e Opportunità | | <ul style="list-style-type: none"> Rendere più chiaro e semplice il design del sito | <ul style="list-style-type: none"> Aggiungere, nella v. mobile nel banner le offerte del mese se presenti Organizzare i contenuti in modo chiaro e logico | <ul style="list-style-type: none"> Aggiungere un bottone riconoscibile per il login veloce con Google |











Andrea Franco

Insegnante di scuola secondaria,
30 anni, vive a Perugia.
Braccio rotto.

Scenario: Durante la pausa pranzo si imbatte in un post sponsorizzato di iVegan su Instagram web. Incuriosito, entra nel sito per scoprire di più.

Obiettivo: Trovare prodotti vegani di qualità e pasti già pronti in un sito che permette una navigazione semplice senza mouse.

| Stage | Discovery | Navigazione | Contatta servizio assistenza | Checkout |
|--------------------------|---|--|---|---|
| Azioni | <ol style="list-style-type: none">1. Navigando su Instagram web, si imbatte in un post sponsorizzato di iVegan sulle alternative seitan alla carne.2. Vuole conoscere il sito in profondità, quindi entra sul sito web tramite link. | <ol style="list-style-type: none">3. Viene sopraffatto dalla caoticità della homepage e dalla quantità di categorie presenti in essa.4. Vuole comunque provare a muoversi tra i vari prodotti ma nota che l'indicatore di focus non funziona. | <ol style="list-style-type: none">5. Essendo un utente esperto riesce comunque a muoversi tramite le etichette in fondo alla pagina. Decide di contattare l'assistenza e chiedere di aggiustare il l'indicatore di focus, ma la live chat non è raggiungibile tramite il tasto ALT.6. Decide inviare una mail tramite la sezione contattaci. | <ol style="list-style-type: none">7. Vuole provare comunque a registrarsi al sito ma nota che anche nella pagina di login sono presenti le 1000 voci che sono presenti nella homepage, rendendo la navigazione con indicatore di focus impossibile.8. Abbandona il sito. |
| Aspettative | Spera di scoprire un nuovo sito in cui comprare in cui trovare prodotti vegani di qualità. | Muoversi con semplicità attraverso il sito. | Vorrebbe parlare subito con un operatore. | Registrarsi al sito. |
| Pensieri | "Mi piace diversificare i miei acquisti e scoprire nuove aziende." | "Come mai una funzione così basilare non funziona?" | "Incredibile che non sia nemmeno possibile utilizzare la live chat" | "Questo sito è inusabile e inaccessibile senza mouse, una perdita di tempo." |
| Emozioni |  Contento |  Dubbioso |  Infastidito |  Esaurito |
| Touchpoints |  |  |  |  |
| Painpoints e Opportunità | | <ul style="list-style-type: none">• Snellire la Homepage• Aggiungere la funzione dell'indicatore di focus | <ul style="list-style-type: none">• Rendere accessibile tramite tastiera la funzione "live chat" | <ul style="list-style-type: none">• Snellire anche le altre pagine che presentano una miriade di voci. |



Anna Ferri

Avvocato,
40 anni, vive a Roma.
Cieca.

Scenario: La sera, mentre ascolta un podcast sulla dieta vegana, sente parlare di iVegan. Cerca il sito su Google.

Obiettivo: Informarsi e scoprire uno shop vegano che non abbia ostacoli con la navigazione con tastiera e screen reader.

| Stage | Discovery | Navigazione | Acquisto | Checkout |
|--------------------------|--|---|--|--|
| Azioni | <ol style="list-style-type: none">Dopo aver sentito parlare di iVegan in un podcast sulla dieta vegana decide di cerca iVegan su Google.Clicca sul primo risultato "iVegan - il biologico a domicilio." | <ol style="list-style-type: none">Tramite tastiera e screen reader inizia la navigazione.Si accorge subito che il sito non è ottimizzato in quanto le categorie con un'immagine a fianco ripetono il nome.Decide comunque di continuare la navigazione ma la homepage presenta tantissime voci rendendo il tutto difficile. | <ol style="list-style-type: none">Entra con difficoltà nella sezione VegmaggioIncuriosita da un prodotto, cerca un modo per aggiungerlo al carrello, ma i pulsanti di approfondimento, carrello e wishlist non hanno le giuste descrizioni. | <ol style="list-style-type: none">È costretta a chiamare suo marito, e lui conferma che lo screen reader non riesce a leggere i pulsanti.Stanca, abbandona il sito. |
| Aspettative | Continuare l'esplorazione del mondo vegano e trovare un negozio di fiducia. | Esplorare il sito senza ostacoli. | Vorrebbe aggiungere un prodotto al carrello. | Desidera comprendere le funzionalità del sito di iVegan. |
| Pensieri | "Cerco un negozio online di fiducia e che mi faccia scoprire il mondo vegano in tutte le sue sfaccettature." | "Iniziamo bene..." | "Ma non funziona niente in questo sito?" | "Un altro sito non accessibile per non vedenti" |
| Emozioni |  | | | |
| Touchpoints | PODCAST - Google | iVegan | iVegan | iVegan |
| Painpoints e Opportunità | | <ul style="list-style-type: none">Ottimizzare il codice HTML per lo screen readerAggiustare le descrizioni delle sezioni con grafiche a fianco | <ul style="list-style-type: none">Aggiustare la descrizione dei pulsanti e bottoni | |

User journey

Pain points e opportunità

- Design del sito caotico
- Assenti nella homepage della v. mobile le offerte del mese
- Contenuti disposti in modo illogico
- Login con Google semplice testo non visibile per chi ha problemi cognitivi
- Indicatore di focus assente
- Live chat inaccessibile senza mouse
- Tutte le pagine presentano troppi elementi che rallentano la navigazione da tastiera
- Codice HTML non ottimizzato per lo screen reader
- Lo screen reader fornisce descrizioni ridondanti e poco accurate su elementi grafici con testo, pulsanti e bottoni

- Rendere chiaro e semplice il design
- Aggiungere alla homepage della v. mobile le offerte del mese
- Dare una logica di posizione ai contenuti
- Aggiungere bottone riconoscibile per il login con Google
- Aggiungere l'indicatore di focus
- Aggiungere accessibilità live chat da tastiera
- Snellire le pagine che presentano troppi elementi.
- Ottimizzare codice HTML per lo screen reader
- Migliorare descrizioni dello screen reader su elementi grafici con testo, pulsanti e bottoni



03. Nuove user journey

Integrazione delle opportunità individuate in precedenza all'interno di una nuova mappa del percorso utente.



Sara Leone

Studentessa di giurisprudenza,
22 anni, vive a Bologna.
Dislessica.

Scenario: Tornata a casa dopo una
lunga giornata di lezioni
e studio, prende lo
smartphone e cerca su
Google "Shop vegano"

Obiettivo: Trovare uno shop vegano
sostenibile e che abbia
un sistema di
navigazione friendly per
persone con dislessia.

NEW USER JOURNEY

| Stage | Discovery | Navigazione | Ricerca | Checkout |
|---------------------------|--|---|---|---|
| Azioni | 1. Cerca su Google "shop vegano". 2. Clicca sul primo risultato: la pagina sponsorizzata di iVegan. | 3. Entra nel sito da mobile. Trova un design chiaro e semplice e riesce facilmente ad accedere all'hamburger menù. 4. Accede alle offerte disponibili. | 5. Torna alla homepage e nota nel banner centrale, ben in evidenza, che è attiva una promozione per il mese corrente. | 6. Si registra agilmente con il bottone del login con Google. 7. Nota che c'è una sezione per le ricompense. 8. Aggiunge prodotti al carrello. 9. Procede con il checkout. |
| Aspettative | Vuole trovare un sito di prodotti vegani che comprenda offerte, coupon e ricompense. | Trovare un sito e un menù semplici da navigare. | Scoprire le sezioni di offerte speciali o ricompense. | Completare l'acquisto senza intoppi. |
| Pensieri | "Cerco un sito che mi permetta di continuare il mio nuovo stile di vita." | "Questa interfaccia è proprio ciò che cercavo in un sito" | "Fantastico le offerte sono in bella vista" | "C'è anche una sezione per le ricompense, fantastico! Questo sito è friendly per la dislessia" |
| Emozioni | | | | |
| Touchpoints | | | | |
| Painpoints risolti | | <ul style="list-style-type: none"> Design del sito semplice e chiaro | <ul style="list-style-type: none"> V. mobile: presenti nel banner le offerte del mese Contenuti organizzati in modo chiaro e logico | <ul style="list-style-type: none"> Aggiunto il bottone riconoscibile per il login veloce con Google |



NEW USER JOURNEY

Andrea Franco

Insegnante di scuola secondaria,
30 anni, vive a Perugia.
Braccio rotto.

Scenario:

Durante la pausa pranzo si imbatte in un post sponsorizzato di iVegan su Instagram web. Incuriosito, entra nel sito per scoprire di più.

Obiettivo:

Trovare prodotti vegani di qualità e pasti già pronti in un sito che permette una navigazione semplice senza mouse.

| Stage | Discovery | Navigazione | Contatta servizio assistenza | Checkout |
|--------------------|---|--|--|--|
| Azioni | <ol style="list-style-type: none">1. Navigando su Instagram web, si imbatte in un post sponsorizzato di iVegan sulle alternative seitan alla carne.2. Vuole conoscere il sito in profondità, quindi entra sul sito web tramite link. | <ol style="list-style-type: none">3. Arriva nella homepage e la semplicità e chiarezza rendono piacevole la navigazione.4. Tenta di muoversi muoversi tra i vari prodotti ma nota che l'indicatore di focus non funziona. | <ol style="list-style-type: none">5. Essendo un utente esperto riesce comunque a muoversi tramite le etichette in fondo alla pagina. Decide di contattare l'assistenza e chiedere di aggiustare il l'indicatore di focus.6. Gli viene comunicato che verrà riparato subito. | <ol style="list-style-type: none">7. Riparato l'indicatore di focus riesce tranquillamente a muoversi nelle varie sezioni.8. Aggiunge prodotti al carrello.9. Effettua il login veloce con Google.10. Procedo con il checkout senza problemi. |
| Aspettative | Spera di scoprire un nuovo sito in cui comprare in cui trovare prodotti vegani di qualità. | Muoversi con semplicità attraverso il sito. | Vorrebbe parlare subito con un operatore. | Arrivare al checkout senza intoppi. |
| Pensieri | "Mi piace diversificare i miei acquisti e scoprire nuove aziende." | "Come mai una funzione così basilare non funziona?" | "Però... veloce questa live chat" | "Questo sito è molto semplice da usare solo con la tastiera, quando recupererò l'uso del braccio tornerò sicuramente" |
| Emozioni | Speranzoso | Infastidito | Contento | Compiaciuto |
| Touchpoints | | | | |
| Painpoints risolti | | <ul style="list-style-type: none">• Homepage snellita• Aggiunta la funzione indicatore di focus | <ul style="list-style-type: none">• Resa accessibile tramite tastiera la funzione "live chat" | <ul style="list-style-type: none">• Snellita anche le altre pagine avendo così reso la navigazione tramite indicatore di focus più veloce |



NEW USER JOURNEY

Anna Ferri

Avvocato,
40 anni, vive a Roma.
Cieca.

Scenario: La sera, mentre ascolta un podcast sulla dieta vegana, sente parlare di iVegan. Cerca il sito su Google.

Obiettivo: Informarsi e scoprire uno shop vegano che non abbia ostacoli con la navigazione con tastiera e screen reader.

| Stage | Discovery | Navigazione | Acquisto | Checkout |
|--------------------|--|---|---|---|
| Azioni | <ol style="list-style-type: none">Dopo aver sentito parlare di iVegan in un podcast sulla dieta vegana decide di cerca iVegan su Google.Clicca sul primo risultato "iVegan - il biologico a domicilio." | <ol style="list-style-type: none">Tramite tastiera e screen reader inizia la navigazione.I contenuti le presentano una prima idea del sito, dei servizi e di cosa vedrà nelle diverse sezioni, senza ridondanza e con chiarezza. | <ol style="list-style-type: none">Entra nella sezione Vegmaggio.Incuriosita da un prodotto, lo aggiunge facilmente tramite il pulsante "aggiungi al carrello" segnalato correttamente dallo screen reader. | <ol style="list-style-type: none">Effettua il login veloce con Google.Procede con il checkout. |
| Aspettative | Continuare l'esplorazione del mondo vegano e trovare un negozio di fiducia che abbia una navigazione accessibile. | Esplorare il sito senza ostacoli. | Vorrebbe aggiungere un prodotto al carrello. | Desidera completare il checkout senza problemi. |
| Pensieri | "Cerco un negozio online di fiducia e che mi faccia scoprire il mondo vegano senza barriere." | "Sembra tutto chiaro e facile da usare" | "Lo screen reader funziona alla perfezione" | "Ho probabilmente trovato il sito adatto a me" |
| Emozioni |  Speranzosa |  Contenta |  Soddisfatta |  Gasata |
| Touchpoints | PODCAST -  |  |  |  |
| Painpoints risolti | | <ul style="list-style-type: none">Ottimizzato il codice HTML per lo screen readerDescrizione delle sezioni con grafiche a fianco presente e non ridondante | <ul style="list-style-type: none">Descrizione dei pulsanti e bottoni adeguata e chiara allo screen reader | |

Grazie per l'attenzione!

Lorenzo Bonci | Start2Impact University

2024