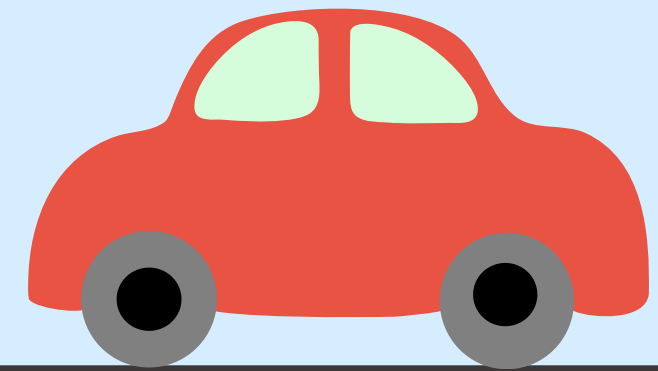




start2impact

Progetto di **Accessibilità 1**

di Martina Scattini



INTRODUZIONE

Per analizzare l'accessibilità del sito **jojobrt.com** sono state create **personas con disabilità**, ipotizzando diverse condizioni cognitive e fisiche che influiscono sull'uso del sito web sia da PC che da smartphone. Per ciascuna personas sono stati definiti scenari d'uso e analizzate le **user journey** nel sito attuale, individuando nuove opportunità di miglioramento. Durante il processo sono stati utilizzati diversi tool, come **Lighthouse** e **Web Disability Simulator** e **Screen reader da Android** per analizzare l'accessibilità e ridefinire le nuove user journey.

1.



Indice

01

Personas

pagina 3

02

User journey

pagina 7

03

**Pain points &
Opportunità**

pagina 11

04

**Nuove user
journey**

pagina 12

Personas



Dislessia



Ipovisione



**Braccio rotto
(temporaneo)**



GIOVANNI, 58

Manager azienda di marketing

"Vorrei trovare un servizio efficace di carpooling aziendale per aiutare i miei dipendenti."

jojobrt.com

 Bergamo, Italia

 Sposato

 Fascia alta

Social media:



Obiettivi:

- Promuovere la sostenibilità aziendale.
- Migliorare la puntualità.
- Trovare un sito accessibile che non gli faccia perdere tempo.

Necessità:

- Layout semplice e testi snelli.
- Link chiari e ben evidenziati.
- Contrasto adeguato tra testo e sfondo.

Frustrazioni:

- Difficile comprensione della gerarchia delle informazioni e di testi dispersivi.
- Difficoltà nella lettura a causa di caratteri tipografici "Serif".

Interessi:

- Gli piacciono gli scacchi, il buon vino e andare a pesca.

Biografia:

Giovanni è un importante manager nel settore marketing. È sposato da diversi anni e ha due figlie grandi, entrambe all'università. È una persona molto precisa ed esigente, che non ama perdere tempo.

Preferisce utilizzare il PC poiché lo impiega frequentemente per lavoro e, a causa della sua dislessia, lo preferisce grazie al suo schermo grande.

Utilizza spesso anche il suo Tablet poiché riesce a leggere meglio i documenti digitali personalizzando il font, la spaziatura e il contrasto.

Abilità tecnologiche: ● ● ● ● ●

Dispositivi e Tecnologie assistive



- Adotta strategie personalizzate, preferendo comunicazioni dirette e veloci, utilizzando la sintesi vocale solo in caso di difficoltà.



VERONICA, 23

Studentessa di Psicologia

"Avrei bisogno di un servizio di carpooling che mi permetta di andare all'università senza dover prendere i mezzi pubblici."

jojobrt.com

-  Roma, Italia (fuorisede)
-  Single
-  Fascia medio-bassa

Social media:



Obiettivi:

- Evitare il caos dei mezzi pubblici e migliorare la puntualità.
- Trovare un servizio economico ma affidabile.
- Scaricare un'app accessibile.

Necessità:

- Testo alternativo per link, immagini e video per lo screen reader.
- Alto contrasto testo/sfondo.
- Corretta gerarchia delle intestazioni e informazioni.

Frustrazioni:

- Navigazione complessa e poco intuitiva.
- Testi corposi e parole non giustamente evidenziate.
- Contenuti interpretati male a causa di un'implementazione inadeguata.

Interessi: Le piace ascoltare podcast, nuotare e suonare il pianoforte.



Biografia:

Veronica è una giovane studentessa fuori sede che studia Psicologia a Roma, ma è originaria di Arezzo. Nonostante sia **ipovedente sin dalla nascita**, ciò non le ha impedito di seguire il suo desiderio di indipendenza per esplorare una nuova città, studiando ciò che l'appassiona.

Tutti i suoi dispositivi **sono configurati con uno screen reader** per facilitare l'accesso ai contenuti digitali, **con uno zoom regolabile** e **con contrasto elevato dei colori** per migliorare la leggibilità di testi e immagini.

È alla costante ricerca di soluzioni alternative e app chiare che non le facciano perdere tempo, per questo preferisce la navigazione da **smartphone**.

Abilità tecnologiche: ●●●●●

Dispositivi e tecnologie assistive



- Screen reader.
- Schermo con contrasto elevato dei colori e zoom regolabile.
- Navigazione con Tab da tastiera per PC.



FRANCESCA, 35

Professoressa di liceo

"Sto cercando un'alternativa per andare al lavoro, visto che non posso temporaneamente guidare a causa di un braccio rotto."

jojobrt.com

 Bari, Italia

 Fidanzata

 Fascia media

Social media:



Obiettivi:

- Trovare un'alternativa sicura e comoda per spostarsi in città.
- Arrivare puntuale al lavoro e ottimizzare i costi di viaggio.

Necessità:

- Navigazione ordinata e semplificata da tastiera.
- Riduzione della necessità di scrolling.

Frustrazioni:

- Dover dipendere dagli altri.
- Mancanza di indicazioni visibili sul focus.
- Gerarchia confusa delle informazioni.

Interessi:

- Le piace cantare, trascorrere del tempo all'aria aperta e andare al cinema con le amiche.

Biografia:

Francesca è una giovane mamma e professoressa di Italiano in un liceo di Bari.

Dà molto valore alla sua autonomia e solitamente si sposta con la macchina per riuscire a gestire tutti gli impegni familiari, soprattutto per seguire il figlio.

Solitamente utilizza spesso il suo smartphone e diverse app che le facilitano i compiti della vita quotidiana.

Tuttavia, da quando si è **rotta il braccio destro** dopo un incidente, preferisce utilizzare il PC e la navigazione da tastiera per ricerche più lunghe.

Abilità tecnologiche: ● ● ● ● ●

Dispositivi e Tecnologie assistive



- Navigazione con il Tab da Tastiera.
- Comandi vocali da smartphone.



User Journey

Percorso che l'utente compie durante l'interazione con il sito web tramite **PC o smartphone**. Include tutti i punti di contatto e le **esperienze**, evidenziando come l'utente raggiunge i suoi **obiettivi** attraverso diverse fasi, strumenti e canali.



Giovanni: Journey Map

Utente con dislessia

Necessità

Layout semplice, testi concisi e diretti

8.

	Feedback	Navigazione	Esplorazione	Form
Attività	<ul style="list-style-type: none">Tramite un post su LinkedIn, nota la sponsorizzazione del servizio di carpooling di JoJobRT.Legge i commenti sotto al post e decide di visitare il sito tramite l'apposito link.	<ul style="list-style-type: none">Entra nella Home del sito ma prova subito un senso di confusione perché trova che le animazioni e i testi siano molto dispersivi e poco chiari.Riesce a trovare la sezione sul carpooling aziendale nella navbar e clicca sul link sperando di trovare le informazioni chiare che cerca.	<ul style="list-style-type: none">All'inizio della pagina si sente frustrato nel non riuscire a leggere le scritte in movimento.Scorre quindi per cercare informazioni chiare ma è distratto dalle troppe sezioni.Arriva infine al footer ma fa fatica a leggere le sezioni a causa del basso contrasto tra testo e sfondo.Qui riesce a fatica a trovare la sezione "Aziende in movimento" e ci clicca, sperando in dati più diretti.	<ul style="list-style-type: none">In questa pagina i blocchi di testo sono troppo lunghi e non riesce a distinguere bene i link testuali.Spazientito torna alla pagina precedente e clicca sul pulsante "Richiedi informazioni" nel pop up a lato.Lentamente si apre quindi un form da compilare e questo gli risulta molto più intuitivo.Riesce finalmente ad inviare un messaggio diretto tramite il form ma si sente affaticato.
Pensieri	"Questo servizio potrebbe essere la soluzione ideale. Vediamo cosa offrono."	"Questa pagina risulta molto confusa."	"Volevo maggiori informazioni ma navigando mi sento più disorientato."	"Finalmente sono riuscito a richiedere informazioni tramite questo form ma è stato più complicato del previsto."
Aspettative	Trovare informazioni su un sito accessibile	Navigare senza problemi	Trovare informazioni più dettagliate	Avere un contatto diretto con l'azienda che eroga il servizio
Emozioni				
Touch points				
Pain Points		<ul style="list-style-type: none">Layout confuso e dispersivo.	<ul style="list-style-type: none">Basso contrasto cromatico testo/sfondo.Scritte in movimento.Troppe sezioni con info poco chiare.	<ul style="list-style-type: none">Link non facilmente distinguibili nel testo.Lento caricamento delle pagine.



Veronica: Journey Map

Utente ipovedente

Necessità

Testo alternativo, alto contrasto testo/sfondo, gerarchia header

9.

	Ricerca	Navigazione	Scrolling	Download
Attività	<ul style="list-style-type: none">• Cerca su Google se esistono soluzioni pratiche per spostarsi senza mezzi pubblici a Roma.• Dopo aver cliccato su un link di un articolo inerente, nota che viene menzionato e consigliato jojobrt.com.• Clicca quindi sul link relativo alla pagina.	<ul style="list-style-type: none">• Appena entrata nella Home si rende conto che lo screen reader non riesce a interpretare l'immagine dei loghi, individuandola solo come link.• Clicca sul menù a tendina nella navbar e non capisce bene le funzioni delle sezioni.• Indecisa, clicca sulla sezione “Carpooler”.	<ul style="list-style-type: none">• Lo screen reader legge solo parzialmente la prima intestazione, non riuscendo a leggere le parole in movimento.• Naviga nella pagina alla ricerca di informazioni sulla app ma fa fatica a leggere testi a basso contrasto nei paragrafi e sui pulsanti.• Non riesce a interpretare bene le immagini perché manca il testo alternativo.	<ul style="list-style-type: none">• Ritorna confusa all’inizio della pagina.• Trovato finalmente il relativo pulsante, clicca per scaricare la app dallo Store e sperando che qui la navigazione sarà più accessibile.• Riesce infine a scaricare la app ma rimane innervosita e stanca.
Pensieri	“Ho bisogno di trovare un’alternativa ai mezzi pubblici.”	“Non riesco a capire come interpretare questi elementi.”	“Trovo davvero difficile leggere le informazioni base.”	“Trovare le informazioni sulla app è stato più difficile e stancante di quanto sperassi.”
Aspettative	Trovare facilmente diverse opzioni	Capire facilmente cosa offre il servizio e trovare la app	Trovare informazioni chiare e concise	Riuscire a scaricare un’app che sia più accessibile
Emozioni	<p>Speranzosa</p> <p>Confusa</p> <p>Innervosita</p> <p>Stanca</p>			
Touch points				
Pain Points		<ul style="list-style-type: none">• Testo alternativo mancante per i loghi.• Nomi sezioni poco chiari e mancanza di specifiche.	<ul style="list-style-type: none">• Implementazione sbagliata del testo in movimento.• Basso contrasto cromatico testo/sfondo.• Mancano testi alternativi per le immagini.	








Francesca: Journey Map

Utente con disabilità motoria temporanea

Necessità

Navigazione semplificata da tastiera

10.

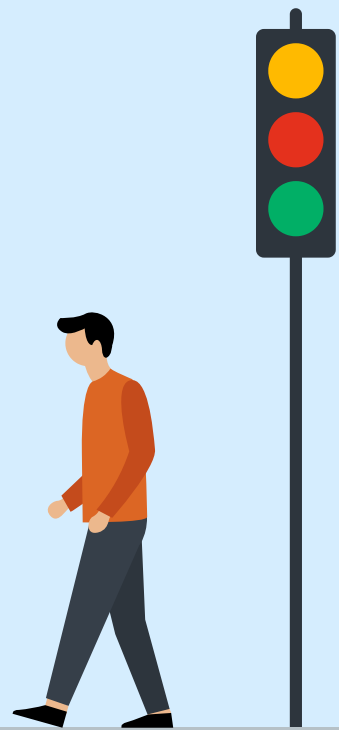
	Feedback	Navigazione	Esplorazione	Rinuncia
Attività	<ul style="list-style-type: none">Dopo aver parlato con un’amica della sua situazione temporanea, quest’ultima le consiglia JoJobRT.Finché la navigazione risulta facilitata da PC preferisce utilizzare il mouse con la mano sinistra (anche se non mancina) perché così è abituata a navigare velocemente.Clicca sul link della pagina che l’amica le ha mandato tramite email.	<ul style="list-style-type: none">A inizio pagina della Home non trova la barra di Ricerca ed è costretta a continuare a scrollare in cerca di informazioni.Arrivata alla sezione “Dicono di noi” si accorge di non riuscire a cliccare bene sulle frecce dello slide perché troppo piccole per il puntatore.Si sente quindi obbligata a passare alla navigazione da tastiera anche se le richiede più tempo.	<ul style="list-style-type: none">Si accorge quindi di non riuscire a leggere in ordine logico gli elementi di intestazione perché non sono in ordine decrescente sequenziale.Arrivata alla sezione “Dicono di noi”, si accorge che non risulta chiaro quando il focus arriva sulla freccia dello slide e quindi impiega diverso tempo cercando di capire come fare.	<ul style="list-style-type: none">Riesce finalmente a leggere un articolo sui vantaggi degli spostamenti casa-lavoro.Vorrebbe continuare a navigare in cerca dei costi ma le rimane un forte senso di fastidio per il tempo perso a causa delle necessità di navigazione.Chiude la pagina del sito e decide di chiedere maggiori informazioni direttamente all’amica.
Pensieri	“Mi fido della mia amica e voglio sapere di più su questo servizio.”	“Faccio già fatica a navigare tra le sezioni principali della Home.”	“Ci sto mettendo troppo tempo solo per capire come navigare tra gli articoli. Non capisco come devo fare.”	“Avrei voluto essere autonoma nella mia ricerca ma dovrò fare affidamento solo sulla mia amica.”
Aspettative	Conoscere meglio l’azienda	Avere un’esperienza fluida senza ostacoli	Cercare di navigare tra gli articoli	Essere facilitata nella navigazione
Emozioni				
Touch points				
Pain Points		<ul style="list-style-type: none">Manca la barra di Ricerca.I pulsanti dello slide non hanno dimensioni o spaziatura sufficienti.	<ul style="list-style-type: none">Gli elementi di intestazione non sono in ordine sequenziale.La funzione focus per la freccia dello slide è poco chiara e distinguibile.	

Pain points

- Gli **elementi d'intestazione** non sono in ordine sequenziale.
- Diversi **pulsanti e sezioni** di testo hanno **basso contrasto cromatico** tra testo e sfondo.
- Il **nome dei link** non è distinguibile nella sezione relativa ai **loghi** e manca un'indicazione che specifichi la loro funzione.
- I **pulsanti dello slide** nei caroselli non hanno dimensioni o spaziatura sufficienti.
- La funzione **focus** per la **freccia dello slide** è poco chiara e distinguibile e ha un basso contrasto cromatico che non la rende visibile anche nella selezione tramite **Tab da tastiera**.
- Tutte le pagine del sito web hanno un **lento caricamento** dei contenuti.
- Alcune **grafiche e scritte** risultano **troppo veloci** ad alcuni utenti, o addirittura **illeggibili** da screen reader.
- **Nomi delle sezioni** del menù poco chiare e **informazioni** troppo dispersive.
- Non è presente la **barra di Ricerca** a inizio pagina per rendere la navigazione più diretta.
- Le **immagini** non presentano un **testo alternativo** che permetta allo screen reader di descriverle.

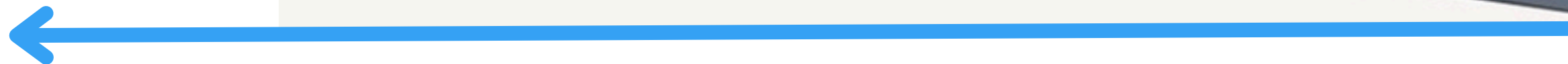
Opportunità

- Modificare i **tag delle sezioni di testo** in modo che seguano la corretta gerarchia della pagina (h1 > h2 > h3 etc.)
- **Aumentare il contrasto cromatico** secondo gli indici regolamentati.
- Aggiungere un **testo alternativo** (alt) che descriva il contenuto dell'immagine con il logo ed inserire un'**ARIA label** del tipo "Link, si aprirà in una nuova scheda".
- Rendere i pulsanti dello slide **più visibili e distanziati**.
- Aumentare il contrasto cromatico della funzione **focus** per la freccia dello slide e **aumentare l'area interattiva** con il padding.
- Utilizzare **immagini meno pesanti** e in formati più recenti. Ridurre i contenuti **CSS** inutilizzati.
- Fornire l'opzione di **personalizzare i contenuti dinamici**, ridurre in partenza la loro velocità e inserire un **alt** che ne specifichi il contenuto.
- Inserire un **testo alternativo** (alt) che spieghi brevemente il contenuto delle sezioni del menù e **alleggerire i testi** delle principali sezioni.
- Inserire una barra di **Ricerca nella navbar** della Homepage.
- Inserire un attributo **alt** che descriva il contenuto di ogni immagine.



Nuove User Journey

Nuovo **percorso ottimizzato** che l'utente segue su jojobrt.com dopo aver risolto i pain points (criticità) e integrato le nuove opportunità, rendendo l'**esperienza** dell'utente **più fluida, efficace e soddisfacente**.





Giovanni: Journey Map

Utente con dislessia

Necessità

Layout semplice, testi concisi e diretti

13.

	Feedback	Navigazione	Esplorazione	Form
Attività	<ul style="list-style-type: none">Tramite un post su LinkedIn, nota la sponsorizzazione del servizio di carpooling di JoJobRT.Legge i commenti sotto al post e decide di visitare il sito tramite l'apposito link.	<ul style="list-style-type: none">Entra nella Home del sito e prova subito un senso di rassicurazione grazie al layout semplice e diretto, senza distrazioni.Riesce a trovare la sezione sul carpooling aziendale nella navbar e clicca sul link sperando di trovare informazioni specifiche.	<ul style="list-style-type: none">Scorre la pagina e nota come le informazioni siano divise in poche sezioni in modo chiaro e conciso, senza caratteri difficili da leggere o a basso contrasto cromatico.Arriva infine al footer e clicca sulla sezione “Aziende in movimento”, in cerca di maggiori dati.	<ul style="list-style-type: none">In questa pagina nota come i blocchi di testo siano brevi ma molto utili, con link ben riconoscibili tramite pulsanti separati dal testo.Dopo aver raccolto dati sufficienti, torna alla pagina precedente e clicca sul pulsante “Richiedi informazioni” nel pop up a lato.Si apre quindi un form da compilare e questo gli risulta molto intuitivo.Riesce finalmente ad inviare un messaggio diretto tramite il form e si sente fiducioso di aver trovato la soluzione ideale.
Pensieri	“Questo servizio potrebbe essere la soluzione ideale. Vediamo cosa offrono.”	“Questa pagina risulta molto chiara.”	“La navigazione mi sembra molto fluida e intuitiva.”	“Dopo aver raccolto tutti i dati che desideravo sono riuscito facilmente a richiedere informazioni tramite questo form.”
Aspettative	Trovare informazioni su un sito accessibile	Navigare senza problemi	Trovare informazioni più dettagliate	Avere un contatto diretto con l'azienda che eroga il servizio
Emozioni	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div>Incuriosito</div><div>Rassicurato</div><div>Soddisfatto</div><div>Fiducioso</div></div>			
Touch points				
Pain Points risolti		<ul style="list-style-type: none">Layout semplice e diretto.	<ul style="list-style-type: none">Giusto contrasto cromatico testo/sfondo.Scritte leggibili e statiche.Sezioni ridimensionate con info più chiare.	<ul style="list-style-type: none">Link facilmente riconoscibili tramite pulsanti extra-testuali.Veloce caricamento delle pagine.



Veronica: Journey Map

Utente ipovedente

Necessità

Testo alternativo, alto contrasto testo/sfondo, gerarchia header

	Ricerca	Navigazione	Scrolling	Download
Attività	<ul style="list-style-type: none">• Cerca su Google se esistono soluzioni pratiche per spostarsi senza mezzi pubblici a Roma.• Dopo aver cliccato su un link di un articolo inerente, nota che viene menzionato e consigliato jojobrt.com.• Clicca quindi sul link relativo alla pagina.	<ul style="list-style-type: none">• Appena entrata nella Home tramite screen reader riesce a interpretare l'immagine dei loghi, correttamente descritti e individuati come link.• Clicca sul menù a tendina nella navbar ed è contenta che siano molto esplicative, con l'aggiunta di testo alternativo che ne specifica maggiormente il contenuto.• Clicca quindi sulla sezione "Carpooler".	<ul style="list-style-type: none">• Scrollando la pagina, lo screen reader riesce a leggere correttamente tutte le intestazioni, nel giusto ordine di navigazione.• Naviga nella pagina alla ricerca di informazioni sulla app e riesce a leggere tutte le info nei paragrafi e sui pulsanti.• Riesce inoltre a interpretare bene le immagini grazie al testo alternativo.	<ul style="list-style-type: none">• Ritorna all'inizio della pagina e facilmente il pulsante per scaricare la app dallo Store.• Riesce infine a scaricare la app senza problemi e inizia ad esplorare le sue funzioni.
Pensieri	"Ho bisogno di trovare un'alternativa ai mezzi pubblici."	"Sono sollevata nel riuscire ad interpretare facilmente tutti gli elementi presenti."	"Trovo che la navigazione sia davvero accessibile."	"Trovare le informazioni sulla app è stato davvero molto semplice."
Aspettative	Trovare facilmente diverse opzioni	Capire facilmente cosa offre il servizio e trovare la app	Trovare informazioni chiare e concise	Riuscire a scaricare un'app che sia più accessibile
Emozioni	<div><div>Speranzosa</div><div>Sollevata</div><div>Soddisfatta</div><div>Contenta</div></div>			
Touch points				
Pain Points		<ul style="list-style-type: none">• Aggiunto testo alternativo per i loghi.• Nomi sezioni chiari con specifiche aggiuntive.	<ul style="list-style-type: none">• Implementazione corretta del testo in movimento.• Giusto contrasto cromatico testo/sfondo.• Aggiunti testi alternativi per le immagini.	



Francesca: Journey Map

Utente con disabilità motoria temporanea

Necessità

Navigazione semplificata da tastiera

15.

	Feedback	Navigazione	Esplorazione	Condivisione
Attività	<ul style="list-style-type: none">Dopo aver parlato con un’amica della sua situazione temporanea, quest’ultima le consiglia JoJobRT.Finché la navigazione risulta facilitata da PC preferisce utilizzare il mouse con la mano sinistra (anche se non mancina) perché così è abituata a navigare velocemente.Clicca sul link della pagina che l’amica le ha mandato tramite email.	<ul style="list-style-type: none">A inizio pagina della Home trova la barra di Ricerca e cerca la sezione Recensioni.Arrivata quindi alla sezione “Dicono di noi” e riesce facilmente a cliccare sulle frecce dello slide perché grandi abbastanza per essere selezionate con il puntatore del mouse.	<ul style="list-style-type: none">Riesce a leggere un paio di articoli sui vantaggi degli spostamenti casa-lavoro.Tornata sulla Home continua la navigazione con mouse e trova nel Footer la sezione FAQ . Ci clicca per trovare informazione sui costi.Qui decide di passare alla modalità tab da tastiera per velocizzare la navigazione perché nota che le sezioni sono ben organizzate e nel corretto ordine sequenziale.	<ul style="list-style-type: none">Trovate le informazioni che desiderava, si decide a scaricare la app e la cerca utilizzando la barra di Ricerca.Arriva nella sezione “Carpooler” e clicca sul pulsante “Google play” per accedere allo Store.Una volta aperto, clicca sul tasto condividi e inoltra il link sulla sua email così da poter scaricare la app più velocemente dallo smartphone una volta tornata a casa.
Pensieri	“Mi fido della mia amica e voglio sapere di più su questo servizio.”	“Che bello poter cercare direttamente ciò che cerco senza rinunciare all’uso del mouse ”	“Questo sito risulta abbastanza chiaro ma ho bisogno di risposte più specifiche.”	“Sono contenta di aver trovato facilmente la app. Ora mi salvo il link così la scaricherò stasera.”
Aspettative	Conoscere meglio l’azienda	Avere un’esperienza fluida senza ostacoli	Cercare maggiori informazioni	Capire come scaricare la app
Emozioni	<div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div>Fiduciosa</div><div>Rassicurata</div><div>Incuriosita</div><div>Soddisfatta</div></div>			
Touch points				
Pain Points		<ul style="list-style-type: none">Inserita la barra di Ricerca.I pulsanti dello slide hanno dimensioni o spaziatura sufficienti.	<ul style="list-style-type: none">Gli elementi di intestazione sono in ordine sequenziale.Focus correttamente visibile su tutti gli elementi della pagina.	



start2impact

martina.scattini@gmail.com

Grazie!

