PROGETTO ACCESSIBILITÀ

FRANCESCO LAURICELLA

PARTE 1













INDICE

INTRODUZIONE USER PERSONAS — 3

INTRODUZIONE USER PERSONAS —4

USER JOURNEY — 7

PAIN POINTS E OPPORTUNITÀ EMERSE — 11

ANALISI DELLE OPPORTUNITÀ EMERSE — 14

NUOVE USER JOURNEY — 17

INTRODUZIONE AL PROGETTO

Il Brand

JoJobRT (Jojob Real Time Carpooling) è un servizio di mobilità sostenibile specializzato in carpooling aziendale, operativo in Italia dal 2014. Attraverso la piattaforma web e app mobile, facilita la condivisione dei tragitti casa-lavoro tra pendolari, riducendo emissioni di CO2 e costi di trasporto.
Società: Bringme Srl Società Benefit - Torino
Certificazioni: B Corp Best for the World 2022 | Vincitore Mission Fleet Awards 2019
Impatto 2020: 50.000 utenti | 11.000 viaggi condivisi | 87 tonnellate CO2 risparmiate

Obiettivo del Progetto

Analizzare l'accessibilità digitale del sito web JoJoBRT, identificando barriere che impediscono a utenti con disabilità di accedere autonomamente al servizio di carpooling.
<u>Perché è rilevante:</u> Un servizio di mobilità inclusiva non può escludere 3,1 milioni di italiani con disabilità attraverso barriere digitali evitabili.
L'accessibilità è obbligo normativo (WCAG 2.1 AA) e opportunità di mercato.
<u>Metodologia:</u> Architettura Informativa • Benchmark Competitors • Personas con Disabilità • Customer Journey Mapping
<u>Deliverable:</u> Mappatura criticità di accessibilità, pain points utente e raccomandazioni prioritarie per conformità WCAG e inclusione reale.





MARCO

- 35 anni
- Vive a Roma
- Fidanzato
- Hobbie; calcio, basket e F1

"Voglio solo muovermi come tutti gli altri, ma il web mi tiene fermo."

BIO

Marco lavora come graphic designer freelance, una passione che coltiva fin dai tempi del liceo, quando ha iniziato a sperimentare con software di grafica e design. La sua carriera professionale, però, è segnata profondamente dalla retinite pigmentosa, una condizione degenerativa che ha progressivamente ridotto il suo campo visivo e la sua capacità di percepire dettagli fini.

OBIETTIVI

Marco cerca su JoJobRT un modo sostenibile e accessibile per raggiungere gli uffici dei clienti con cui collabora come graphic designer freelance, senza dover dipendere esclusivamente dai mezzi pubblici o da familiari.

FRUSTRAZIONI

- Non riesce a identificare pulsanti/link senza etichette corrette
- Fa fatica senza heading semantici e alt text sulle immagini
- Non vede quale elemento è attivo (focus invisibile)
- Si perde in layout senza gerarchia visiva chiara
- Non può completare form con campi non associati a label
- Si esaurisce: task semplici richiedono 10x più energia

SCELTA DI UTILIZZARE L'APP





GIULIA

- 28 anni
- Vive a Milano
- Fidanzata
- Hobbie; leggere, passeggiare,crossfit, cucinare

"Ho solo una mano, ma questo non dovrebbe fermarmi dal muovermi."

BIO

Giulia ha 28 anni, studia psicologia a Milano e lavora part-time come tutor online.
A causa di un'emiparesi destra da trauma stradale, utilizza solo la mano sinistra per navigare il web, principalmente da smartphone con trackpad e comandi vocali.

OBIETTIVI

Giulia cerca su JoJobRT carpooling ricorrenti verso l'università e le case dei suoi studenti di tutoring. Vuole evitare i mezzi pubblici affollati dove gestire borsa e smartphone con una sola mano è estenuante, risparmiando sui costi dei taxi e riducendo lo stress fisico degli spostamenti quotidiani.

FRUSTRAZIONI

- Non riesce a cliccare pulsanti piccoli
- Fa fatica con menu che richiedono tap precisi
- Clicca accidentalmente elementi troppo vicini
- Non può gestire scroll infiniti che affaticano il polso
- Si perde tempo correggendo errori di tap involontari
- Si esaurisce fisicamente con interazioni che richiedono troppi movimenti

SCELTA DI UTILIZZARE L'APP





LUCA

- 42 anni
- Vive a Lugano
- Sposato
- Hobbie; Palestra, scacchi e videogiochi

"Voglio fare la scelta giusta, ma perdermi mi fa scegliere quella facile."

BIO

Davide ha 35 anni, lavora come project manager a Torino ed è stato diagnosticato con ADHD in età adulta. Ha difficoltà a mantenere la concentrazione su pagine web caotiche, si perde in architetture informative complesse e abbandona task se non vede immediatamente un percorso chiaro. Usa browser extensions per ridurre distrazioni visive.

OBIETTIVI

Davide cerca su JoJobRT un modo rapido per capire se il servizio fa per lui e iscriversi senza perdersi. Vuole organizzare carpooling verso l'ufficio per ridurre costi e contribuire alla mobilità sostenibile. Ha bisogno di completare tutto (capire → iscriversi → cercare primo viaggio) in massimo 5-10 minuti, altrimenti abbandona.

FRUSTRAZIONI

- Non riesce a identificare le info principali in pagine dense
- Fa fatica a mantenere focus con troppi elementi
- Si perde in homepage caotiche dopo pochi minuti
- Non può filtrare contenuti ridondanti
- Non riesce a trovare info senza ricerca interna
- Fa fatica con termini ambigui e CTA generiche

SCELTA DI UTILIZZARE L'APP



USER JOURNEY



Marco , 35 anni (Il professionista stressato)

	Scoperta	Valutazione	Prima Prova	Acquisto	Fedeltà
Azioni	Cerca "trasporto accessibile per ipovedenti" o "carpooling JoJoBRT".	Testa l'app con Screen Reader (NVDA) e zoom 200%.	Entra in una pagina complessa (es. "Aiuto" o "Termini e Condizioni"). Prova a cliccare un link non etichettato.	Tenta di completare il pagamento o di inserire un indirizzo.	Abbandona l'uso dell'app, torna a farsi accompagnare dai familiari.
Pensieri	“Ho bisogno di un mezzo che non mi faccia dipendere dagli altri, ma il web mi blocca.”	“Lo zoom al 200% distorce il layout? Riesco a "ricostruire" la pagina mentalmente?	“No! Lo screen reader legge un elemento non etichettato o legge l'intera pagina in modo caotico. Buco nero informativo!”	“Non riesco a identificare il campo "indirizzo" o il pulsante "paga". Sono bloccato, non posso completare l'azione.”	“I mio desiderio di autonomia è stato frustrato. Non posso fidarmi di un'app che mi costringe a indovinare i contenuti.”
Emozioni					
Cosa prova l’individuo	Teso e Cauto	Sospettoso e Cauto	Frustrato E Confuso	Deluso e Rabbioso	Arreso
Pain point		Layout rotto e lettura caotica con zoom 200%.	"Buco Nero" (Screen reader legge elementi non etichettati).	Blocco finale: Impossibilità di identificare campi (es. "indirizzo" o "paga").	
Opportunities		Layout Stabile: Testare l'interfaccia con zoom 200% (Responsive Design).	A11Y & ARIA: Etichette ARIA e alt text per tutti gli elementi interattivi.	Etichettatura Chiara: Identificazione univoca dei campi per completare la transazione.	

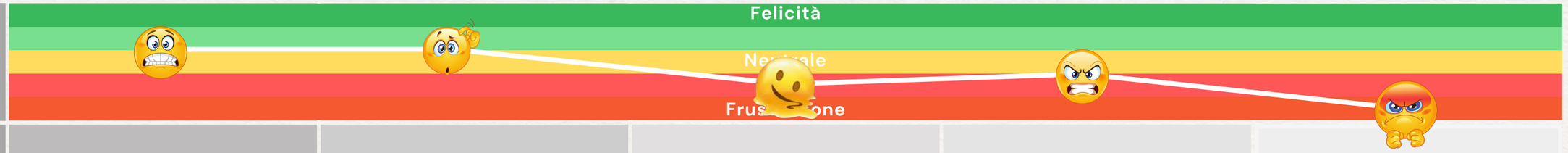


Giulia, 28 anni (La curiosa di mindfullness)

	Scoperta	Valutazione	Prima Prova	Acquisto	Fedeltà
Azioni	Cerca "trasporto alternativo ai mezzi affollati". Trova JoJoBRT.	Entra nella schermata di navigazione principale. Prova ad aprire il menu hamburger.	Tenta di cliccare i CTA (Call to Action) in basso e sui lati con la mano sinistra.	Inizia la compilazione di un form con campi stretti e vicini.	Disinstalla l'app.
Pensieri	“Devo trovare qualcosa che riduca il mio stress fisico. Posso usare solo la mano sinistra.”	“Spero che i pulsanti siano abbastanza grandi. Devo scorrere molto per trovare il contenuto utile?”	“Ahi! I pulsanti sono troppo piccoli e troppo ravvicinati. Continuo a cliccare l'elemento sbagliato! Frustrante!”	“Ho compilato accidentalmente un altro campo. Cliccare questi campi stretti è doloroso e mi fa perdere tempo.”	“Troppa imprecisione richiesta per interagire. Non voglio sovraccaricare il mio lato sinistro. JoJoBRT non fa per me.”
Emozioni					
Cosa prova l’individuo	Tesa e Cauta	Speranzosa e Infastidita	Arrabbiata e Dolorante	Frustrata e Stressata	Alleviamento (dopo aver disinstallato)
Paint points		Sforzo Fisico (Scroll infinito e assenza di skip links affaticano il polso).	Errori di Tap (CTA e menu hamburger richiedono precisione eccessiva).	Compilazione dolorosa: Form con input stretti e vicini (tap accidentali).	
Opportunities		Navigazione Veloce: Implementare gli skip links e ridurre lo scroll infinito.	Target Grandi: Aumentare dimensione e spaziatura dei target di tocco (evitare menu hamburger).	Form Spaziosi: Campi di input larghi e ben separati.	



Luca , 42 anni (Il viaggiatore in movimento)

	Scoperta	Valutazione	Prima Prova	Acquisto	Fedeltà
Azioni	Cerca app di carpooling rapido. Legge un blog che parla di sostenibilità.	Visita la Homepage di JoJoBRT. Inizia a cercare il percorso chiaro (Capire, Iscriversi, Viaggio).	Inizia il form di registrazione (troppi campi). Cerca l'informazione "Come funziona" che appare troppe volte.	Prova a prenotare. Abbandona l'app.	Non utilizza l'app JoJoBRT.
Pensieri	“Ho bisogno di un modo rapido e chiaro per organizzarmi. Ho difficoltà a mantenere la concentrazione.”	“Troppi contenuti ravvicinati e senza gerarchia (testim., premi, blog...). Mi sto perdendo!”	“8 minuti sono passati, e non ho ancora finito il form. Il linguaggio è troppo specialistico ("Osservatorio"). Sono esausto e frustrato.”	“È troppo confusionario e richiede troppo tempo. Non sono riuscito a completare l'obiettivo.”	“Ho abbandonato JoJoBRT, ho dovuto cercare un'altra soluzione. Troppo dispersiva per me.”
Emozioni					
Cosa prova l’individuo	Teso,Cauto e Frettoloso	Frustrato e Confuso	Irritato ed Esausto	Deluso e Rabbioso	Rinunciatario e Sfiducioso Arrabbiato
Paint points		Sovraccarico Cognitivo (Homepage caotica, troppi contenuti senza gerarchia).	Esaustione (Form di registrazione lungo e linguaggio specialistico/ridondante).	Abbandono (Fallimento nel completare il task chiave in 5-10 minuti).	
Opportunities		Struttura Chiara: Creare una gerarchia visiva chiara e ridurre gli elementi in competizione.	Efficienza Massima: Form snellito e linguaggio diretto (es. eliminare termini specialistici).	Task Guidato: Assicurare che Capire → Iscriversi → Viaggio si completi in meno di 10 minuti.	

PAIN POINTS E OPPORTUNUITÀ EMERSE

PAIN POINTS

Persona	Tipo di Problema	Descrizione Dettagliata
 **Marco (Ipovedente)**	**Screen Reader e Zoom**	Lo screen reader (NVDA) legge contenuti in modo caotico incontra **elementi non etichettati** (creando un "buco nero informativo"). Lo zoom al 200% distorce il layout rendendo difficile la "ricostruzione mentale" della pagina.
	Navigazione e Comprensione	Impossibilità di identificare campi specifici come "indirizzo" o pulsanti di "pagamento" , bloccando l'azione.
 **Giulia (Uso Monomano)**	**Target di Tocco (CTA)**	I pulsanti CTA (Call to Action)e gli input form sono **troppo piccoli e ravvicinati**, causando tap accidentali sull'elemento sbagliato.
	Sforzo Fisico	Il menu hamburger e lo scroll infinito richiedono troppa precisione e affaticano il polso sinistro già sovraccaricato. L'assenza di **skip links** costringe a scorrere manualmente contenuti inutili.
 **Luca (ADHD/Concentrazione)**	**Sovraccarico Cognitivo**	La homepage ha **troppi contenuti ravvicinati senza gerarchia chiara** (testimonianze, dati, premi, ecc.) , portando a confusione e sovraccarico dopo pochi minuti.
	Efficienza del Task	Il form di registrazione è troppo **lungo**16. Il linguaggio è **non diretto/specialistico** ("Osservatorio", "Certificazione Green"). Il fallimento nel completare l'obiettivo in 5-10 minuti porta all'abbandono.

OPPORTUNITÀ EMERSE

Questi pain points indicano aree chiare per migliorare l'app/servizio JoJoBRT e renderlo un leader nell'accessibilità e usabilità:

- ***Migliorare l'Accessibilità per Screen Reader e Zoom (Focus su Marco):***
  - Opportunità: Implementare etichette ARIA corrette e testo alternativo (alt text) su tutti gli elementi interattivi e visivi, specialmente i campi dei form e i pulsanti CTA.
  - Risultato: Permettere a Marco di identificare e interagire correttamente con gli elementi, realizzando il suo obiettivo di autonomia.

- ***Ottimizzare il Design per l'Interazione Monomano (Focus su Giulia):***
  - Opportunità: Aumentare le dimensioni dei target di tocco (pulsanti, link, input form) e incrementare lo spazio tra di essi per ridurre gli errori di tap.
  - Risultato: Ridurre lo stress fisico e la frustrazione di Giulia, rendendo l'interazione più veloce e meno dolorosa.
  - Azione Aggiuntiva: Introdurre skip links e alternative ai menu complessi per una navigazione più efficiente.

- ***Semplificare e Strutturare le Informazioni (Focus su Luca):***
  - Opportunità: Rivedere l'architettura informativa (IA) per una gerarchia chiara e meno contenuti in competizione sulla homepage. Rimuovere le informazioni ridondanti.
  - Risultato: Facilitare la concentrazione di Luca, permettendogli di comprendere il valore del servizio e completare l'iscrizione rapidamente (obiettivo 5-10 minuti).
  - Azione Aggiuntiva: Semplificare il linguaggio e accorciare il form di registrazione

ANALISI DELLE OPPORTUNITÀ EMERSE

Le tre macro-aree di opportunità rappresentano i pilastri per rendere JoJoBRT un'app eccellente e inclusiva:

1. Accessibilità Digitale e Uso di Screen Reader (Focus: Marco)

Obiettivo dell'Opportunità	Azioni Strategiche	Impatto sul Prodotto/Utente
Garantire la Navigabilità A11Y (Accessibility)	Revisionare l'intero front-end per l'etichettatura corretta di tutti gli elementi interattivi (pulsanti, link, campi). Utilizzare gli attributi **ARIA** (Accessible Rich Internet Applications) per descrivere lo stato e il ruolo degli elementi dinamici.	Si elimina il "buco nero informativo" e si assicura che Marco possa interagire con l'app in autonomia, aumentando la sua fedeltà al servizio.
Mantenere la Coerenza del Layout	Testare l'interfaccia con uno **zoom al 200%** per assicurarsi che il layout non si rompa (responsive design). Assicurarsi che l'ordine di lettura dello screen reader sia logico e coerente.	Si riduce la confusione e lo sforzo mentale di "ricostruire" la pagina, migliorando l'esperienza utente (UX) per tutti gli ipovedenti.

ANALISI DELLE OPPORTUNITÀ EMERSE

2. Usabilità Motoria e Interazione (Focus: Giulia)

Obiettivo dell'Opportunità	Azioni Strategiche	Impatto sul Prodotto/Utente
Ottimizzazione del Target di Tocco	Aumentare la **dimensione minima dei target di tocco** (CTA, link, input form) e lo **spazio bianco** intorno ad essi. Ridisegnare il menu di navigazione per evitare il "menu hamburger"che richiede precisione.	Si riducono gli errori di tap accidentali e il dolore o sforzo fisico, rendendo l'app utilizzabile con una sola mano.
Navigazione Efficiente	Implementare gli s**kip links** all'inizio di ogni pagina per saltare direttamente al contenuto principale. Ridurre la quantità di **scroll infinito** sulla homepage.	Si migliora l'efficienza della navigazione e si riduce l'affaticamento del polso di Giulia, velocizzando il raggiungimento degli obiettivi.

ANALISI DELLE OPPORTUNITÀ EMERSE

3. Chiarezza Cognitiva e Struttura (Focus: Luca)

Obiettivo dell'Opportunità	Azioni Strategiche	Impatto sul Prodotto/Utente
Semplificazione dell'Architettura Informativa	Rivedere la homepage per creare una **gerarchia visiva chiara** e ridurre il numero di elementi in competizione (es. condensare premi e testimonianze). Eliminare le informazioni ridondanti ("Come funziona" che appare tre volte).	Si riduce il **sovraccarico cognitivo** e la confusione, permettendo a Luca di mantenere la concentrazione.
Efficienza del Task e Chiarezza Linguistica	Accorciare il form di registrazione e usare un linguaggio più diretto e meno "specialistico" (es. evitare "Osservatorio", "Certificazione Green"). Implementare una ricerca interna efficace.	Si permette a Luca di completare i task chiave (iscrizione, ricerca viaggio) in meno di 10 minuti, riducendo il tasso di abbandono.

NUOVA
USER JOURNEY



Marco , 35 anni (Il professionista stressato)

	Scoperta	Valutazione	Prima Prova	Acquisto	Fedeltà
Azioni	Cerca "trasporto accessibile per ipovedenti" e trova JoJoBRT, che menziona la sua certificazione di accessibilità.	Testa l'app con Screen Reader (NVDA) e zoom 200%. Il layout è stabile.	Entra in una pagina complessa. Lo screen reader legge correttamente tutte le etichette ARIA e gli alt text sui link.	Compila il modulo di pagamento. I campi sono chiaramente identificati e descritti dallo screen reader.	Completa il pagamento e prenota il primo carpooling.
Pensieri	"Speriamo che non sia un altro sito pieno di trappole..."	"Il layout tiene bene con lo zoom! Lo screen reader legge gli elementi in un ordine logico."	"Perfetto! Ogni elemento ha un'etichetta chiara. Posso 'ricostruire' la pagina mentalmente senza buchi informativi."	"Finalmente un form dove capisco esattamente cosa sto inserendo. Posso completare l'azione!"	"Il mio desiderio di autonomia è stato realizzato. Posso fidarmi di un'app progettata per l'inclusività."
Emozioni					
Cosa prova l'individuo	Teso e Cauto Speranzoso	Sospettoso e Cauto Soddisfatto	Curioso, Felice e Fiducioso	Concentrato, Compiaciuto e Felice	Leale, Autonomo e Speranzoso di trovare altre app così inclusive
Pain point solved		Layout stabile con zoom 200%.	Screen reader legge etichette ARIA e alt text corretti.	Campi di pagamento chiaramente identificati.	



Giulia, 28 anni (La curiosa di mindfullness)

	Scoperta	Valutazione	Prima Prova	Acquisto	Fedeltà
Azioni	Cerca "trasporto alternativo ai mezzi affollati". Trova JoJoBRT.	Entra nella schermata di navigazione principale. I pulsanti sono grandi e facili da raggiungere.	Tenta di cliccare i CTA più grandi e ben distanziati.	Inizia la compilazione di un form con campi di input larghi e ben separati.	Utilizza regolarmente l'app.
Pensieri	"Devo trovare qualcosa che riduca il mio stress fisico. Posso usare solo la mano sinistra."	"I pulsanti sono grandi! Non devo scorrere molto, e c'è un 'Salta al Contenuto' [Skip Link] se serve."	"Vittoria! Nessun tap accidentale. La precisione richiesta è minima, non devo sforzare il polso."	"Compilo i campi velocemente. Finalmente non attivo accidentalmente altri elementi. È veloce e indolore."	"L'app richiede poca precisione e non sovraccarica la mia parte sinistra. JoJoBRT è l'unica soluzione comoda e affidabile."
Emozioni					
Cosa prova l'individuo	Tesa e Cauta	Speranzosa, Incoraggiata	Soddisfatta e Rilassata	Fluida ed Efficace	Comfort e Lealtà
Pain point solved		Pulsanti grandi e presenza di Skip Link.	Clic su CTA grandi e distanziati (Nessun tap accidentale).	Compilazione di form con input larghi e separati.	



Luca , 42 anni (Il viaggiatore in movimento)

	Scoperta	Valutazione	Prima Prova	Acquisto	Fedeltà
Azioni	Cerca app di carpooling rapido. Legge un blog che parla di sostenibilità.	Visita la Homepage. La pagina è pulita, con una chiara gerarchia e un percorso evidente.	Inizia il form di registrazione snellito con pochi campi essenziali. Il linguaggio è semplice e diretto.	Cerca e organizza il primo carpooling.	Utilizza l'app per i viaggi di lavoro.
Pensieri	"Ho bisogno di un modo rapido e chiaro per organizzarmi. Ho difficoltà a mantenere la concentrazione."	"Perfetto! Tutto ciò che mi serve è subito visibile e ordinato. Capisco 'Come funziona' al primo colpo."	"5 minuti e ho finito! Il linguaggio è semplice. Posso procedere."	"Ho completato tutto (Capire → Iscriversi → Viaggio) in meno di 10 minuti. Funziona per me."	"Non mi sono perso, ho fatto la scelta giusta. L'app rispetta il mio tempo e la mia attenzione."
Emozioni					
Cosa prova l'individuo	Teso e Frettoloso	Curioso e Concentrato	Produttivo ed Energico	Sollievo e Fiducia	Sostenitore e Tranquillo
Pain point solved		Homepage pulita, con chiara gerarchia.	Form snellito con linguaggio diretto (5 minuti per finire).	Completamento task in meno di 10 minuti.	

GRAZIE!

flauricella3661@gmail.com

3206284663