

JOJOB

Real Time Carpooling   

Progetto di Matteo Cavaliere

Master in UX/UI Design

Discovery



start2impact
UNIVERSITY



INDICE PARTE 1

- 3. Cos'è Jojob?
- 4. Analisi euristica
- 9. Sitemap
- 12. Competitor
- 17. Sondaggio e Target
- 22. Riepilogo



COS'È JOJOB?

Jojob è un'app di **carpooling** che nasce nel 2014 da Bringme Srl Società Benefit con l'obiettivo di diventare il punto di riferimento per tutti i pendolari nel loro tragitto **casa-lavoro**. Questo avviene facilitando la condivisione dei viaggi in auto con i colleghi risparmiando denaro e aiutando allo stesso tempo **l'ambiente**.



Il focus è sull'ambiente

Bringme Srl è dal 2019 **Società Benefit** mentre nel 2021 ha ottenuto la certificazione a **B Corp**, questo va a confermare l'impegno per la sostenibilità ambientale che è al centro del progetto Jojob fin dalla sua fondazione.

Non solo aziende

Tra gli obiettivi principali di Jojob non vi è solo **aiutare l'ambiente** ed i pendolari ottimizzando i tragitti lavorativi, ma anche quello di aiutare tutti quei **territori** scarsamente serviti dal trasporto pubblico a rispondere in modo efficace alle esigenze dei loro cittadini.

ANALISI EURISTICA

Quest'analisi utilizza le **10 euristiche** di Jakob Nielsen per valutare l'usabilità e la funzionalità della versione desktop e mobile del sito di Jojob.

1. Visibilità dello stato di sistema

Pro

- Le voci del menù indicano in modo chiaro la pagina corrente con un cambiamento di stato.
- I link e le CTA sono chiari e ben visibili in tutte le pagine.
- Il footer è ricco di informazioni e link a tutti i social e soprattutto è presente il pulsante per il download delle app per iOS e Android.

Contro

- Molti link e pulsanti presentano un cambiamento di stato all'hover del cursore, ma non tutti ed in tutte le pagine del sito.

2. Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

- Il sito web di Jojob segue tutte le convenzioni e le corrispondenze con il mondo reale. Ogni elemento è differenziato in modo chiaro e i testi sono tutti ben chiari e leggibili con esempi e concetti familiari a tutti gli utenti.

3. Controllo e libertà dell'utente

- Il sito non contiene sezioni per cui l'utente necessita di annullare o ripetere le azioni compiute ed è quindi possibile navigare da una pagina all'altra in modo semplice. Questo grazie al menù in alto o al footer in fondo alle pagine.

4. Coerenza e standard

Pro

- Lo stile è coerente in tutto il sito per quanto riguarda testi, icone, immagini, color palette e design generale delle pagine.
- Il sito, inoltre, risulta coerente con gli standard correnti del web facilitandone quindi l'usabilità per gli utenti.

Contro

- I link e le CTA non sono coerenti attraverso tutte le pagine variando stile. Inoltre, nella pagina in cui sono spiegate le varie soluzioni per le aziende, sono presenti delle caselle di testo che utilizzano lo stesso design di un pulsante generando confusione.

5. Prevenzione degli errori

Pro

- Tutte le pagine sono indicate chiaramente, le FAQ sono ben visibili così come i link ai form dove richiedere informazioni.

Contro

- Come riportato anche nella sezione 4 riguardante la coerenza: nella pagina in cui sono spiegate le varie soluzioni per le aziende è presente un errore nel design di alcune caselle di testo che utilizzano lo stesso design di un pulsante generando potenziale confusione negli utenti.

6. Riconoscimento piuttosto che ricordo

- L'interfaccia del sito è coerente e presenta tutte le informazioni ed indicazioni necessarie per permettere agli utenti di ricordare tutte le informazioni necessarie.

7. Flessibilità ed efficienza d'uso

- Il sito di Jojob permette una facile navigazione anche attraverso scorciatoie da tastiera così da essere facilmente fruibile da chiunque.



8. Design estetico e minimalista

Pro

- Tutte le pagine del sito presentano un design minimale dove le informazioni sono al centro delle attenzioni degli utenti e gli elementi estetici aiutano a valorizzarle senza attirare troppo l'attenzione.

Contro

- Nella versione mobile del sito in tutte le pagine le card sono molto grandi occupando tutto lo spazio disponibile sullo schermo.
- Nella versione mobile della pagina Carpooler la CTA per il download della app sovrasta buona parte dello schermo e delle informazioni sottostanti.

9. Aiutare gli utenti a riconoscere, diagnosticare e recuperare dagli errori

- Nella versione desktop i messaggi di errore che compaiono durante la compilazione dei form vengono visualizzati in inglese oltre che essere poco chiari. Nella versione mobile, invece, i messaggi di errore non compaiono nemmeno.

10. Aiuto e documentazione

- All'interno del sito sono presenti in modo corretto e facile da trovare la sezione dedicata alle FAQ e la pagina dove richiedere informazioni. Inoltre, è sempre visibile in basso a destra una live chat con cui contattare l'azienda.

Valutazione usabilità

Learnability

La navigazione e l'utilizzo del sito risultano facili da utilizzare per gli utenti sin dalla prima volta che vi si avvicinano.

Efficiency

Le uniche attività richieste dal sito all'utente sono solo di navigare e di compilare dei form. Questo rende il tutto semplice da utilizzare.

Memorability

Le pagine interne sono facilmente raggiungibili dal menù in alto, mentre le pagine di approfondimento si raggiungono dal footer o dall'homepage. Questo permette agli utenti di ricordare con facilità i percorsi da raggiungere anche a distanza di giorni dall'ultimo utilizzo del sito.

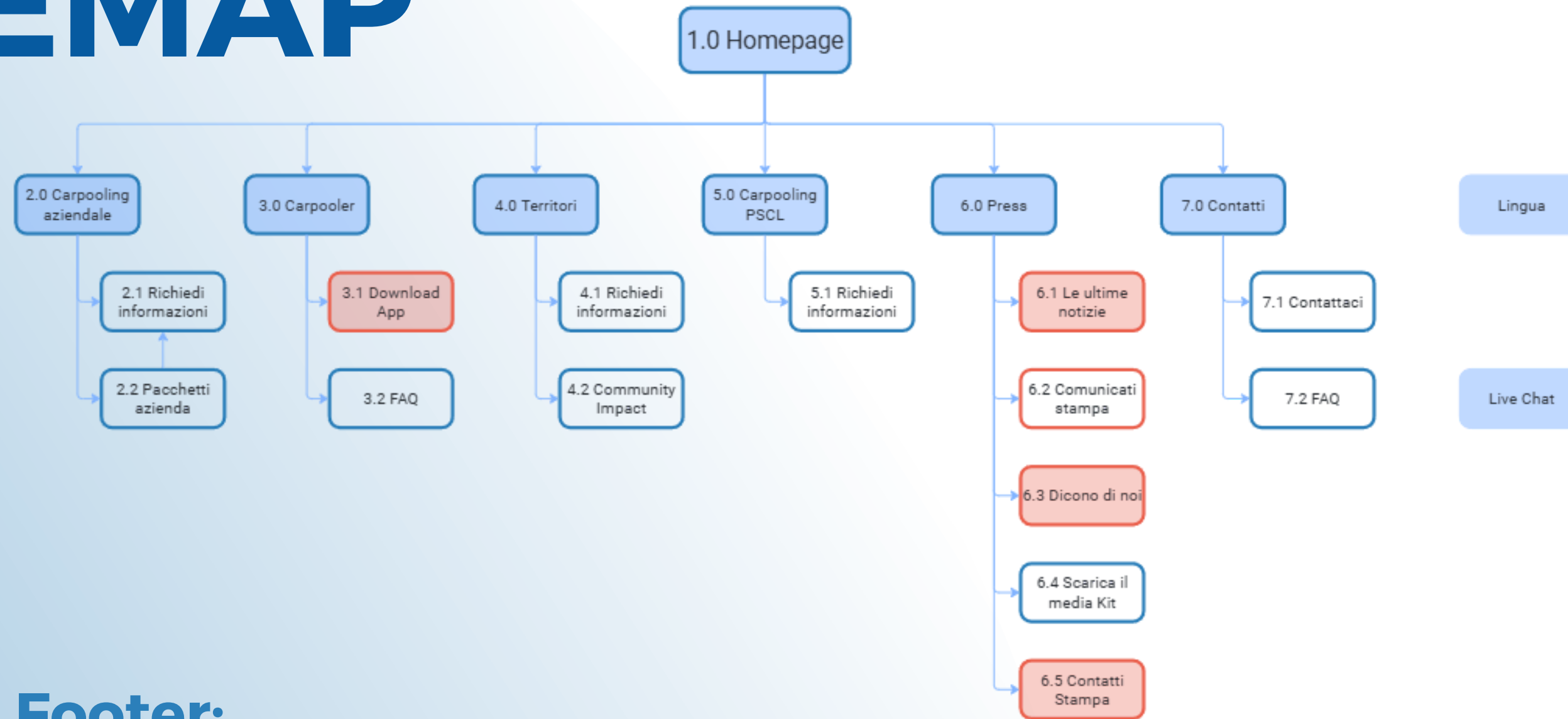
Errors

Il sito non presenta molte parti in cui gli utenti potrebbero compiere degli errori, se non nel processo di compilazione dei form. Qui gli errori però vengono segnalati nella versione desktop e non in quella mobile, inoltre, i messaggi di feedback degli errori non sono completamente ottimizzati.

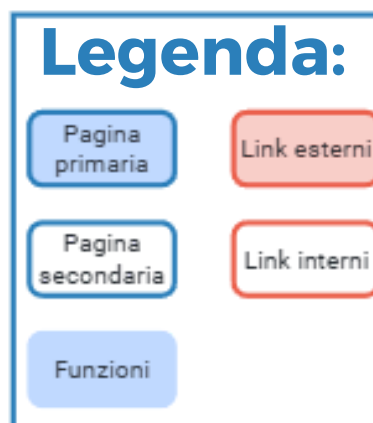
Satisfaction

Il design minimal di tutto il sito, la presenza di cards che condensano le informazioni principali, le immagini e la semplicità di navigare tra le pagine rendono l'esperienza utente piacevole.

SITEMAP



Footer:



ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE

1.0 Homepage

Pagina di apertura del sito, sono presenti in primo piano i rimandi alle statistiche e ai risultati raggiunti da Jojob oltre ai rimandi alle pagine riguardanti aziende, territorio e news.

2.0 Carpooling aziendale

In questa pagina sono contenute le informazioni per le aziende e i pacchetti di servizi a loro disposizione. Inoltre, è presente anche un form per richiedere ulteriori informazioni.

3.0 Carpooler

Come nella sezione 2.0 per le aziende questa pagina contiene le informazioni ed i benefici dedicati agli utenti. È presente anche il pulsante per il download dell'app e il link alle FAQ.

4.0 Territori

Questa sezione è dedicata ai territori che vogliono richiedere ulteriori informazioni per l'implementazione del servizio.

5.0 Carpooling PSCL

Qui sono contenute tutte le informazioni per il PSCL oltre ad un form per richiedere informazioni ed una demo da remoto per le aziende.

6.0 Press

In questa pagina sono presenti i link agli articoli riguardanti Jojob ed i comunicati stampa dell'azienda. Qui si può trovare anche il download del media kit.

7.0 Contatti

Qui è possibile trovare tutte le informazioni per contattare l'azienda e le FAQ.

Funzioni

Sempre visibili sullo schermo in tutte le pagine vi sono la possibilità di cambiare lingua ed una Live chat per permettere agli utenti di contattare l'azienda in diretta.

Footer

All'interno del footer sono situati tutti i link relativi ai social di Jojob, una sezione dedicata all'identità dell'azienda ed una dedicata all'impronta green del progetto. Infine vi è anche una sezione dedicata all'ambito legale, ai contatti e alle FAQ.



COMPETITOR

In questa fase del progetto ho realizzato **un'analisi comparativa** tra i principali competitor di Jojob. L'obiettivo è comprendere quali siano i **punti di forza** e di **debolezza** delle aziende coinvolte così da raccogliere tutti i dati necessari per una riprogettazione futura dell'usabilità del sito.



BlaBlaCar

Uber



citygo



BlaBlaCar

Fondata nel 2006 in Francia, attualmente è una delle app più utilizzate e opera in 22 paesi. Tramite l'app gli utenti possono condividere i propri viaggi.



Citygo

Applicazione che opera per lo più in Francia, ha come obiettivo la condivisione dei viaggi in auto soprattutto in ottica di salvaguardia ambientale. Tra le feature principali vi è l'opzione di viaggio con sole donne per garantire una maggiore sicurezza.








Uber






Di origine americana, opera dal 2009 in oramai 77 paesi. L'obiettivo è quello di creare un servizio di trasporto mettendo in comunicazione passeggeri ed autisti.



BePooler

Servizio nato in Svizzera, ha un focus sul carpooling aziendale per facilitare il viaggio ai dipendenti di una stessa azienda o per facilitare il viaggio tra più aziende associate.

					
Responsive	✓	✓	✓	✓	✓
Live Chat	✓	✗	✗	✗	✗
Searchbar	✗	✓	✗	✗	✗
Registrazione/Login	✗	✓	✓	✗	✗
Newsletter	✗	✗	✗	✗	✓
Cambio lingua	✓	✓	✓	✓	✗
Organizzare viaggio via web	✗	✓	✓	✗	✗
Focus privati	✗	✓	✓	✗	✓
Focus aziende	✓	✗	✗	✓	✗

					
Android/iOS	✓	✓	✓	✓	✓
Blog	✗	✓	✓	✗	✓
Pubblicare un passaggio	✗	✓	✗	✗	✗
Sezione per sole donne	✗	✓	✓	✗	✓
Viaggi in autobus	✗	✓	✗	✗	✗
Sicurezza di autisti e passeggeri	✗	✓	✓	✗	✓

Esito analisi comparativa

Grazie all'analisi dei siti web dei competitor appaiono evidenti molti dei punti in cui il servizio offerto da Jojob potrebbe essere migliorato. Tra questi i principali sono:

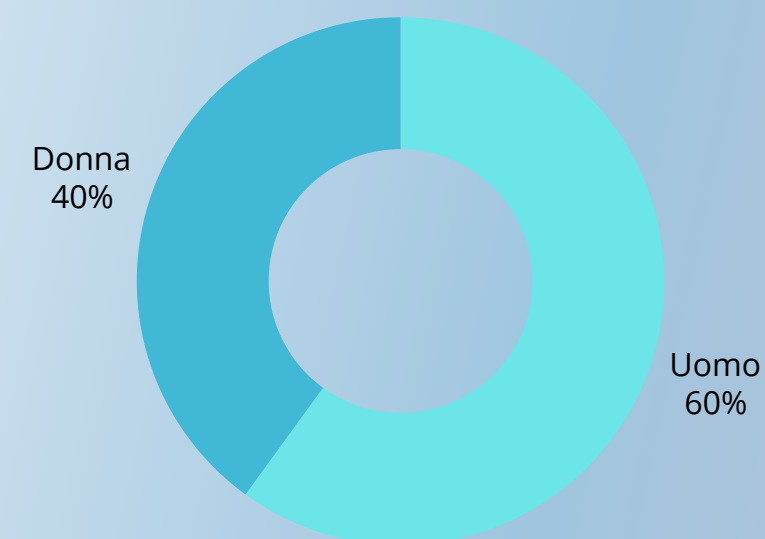
- Registrazione e login via web
- Organizzare e pubblicare un viaggio via web
- Focus sulla sicurezza di autisti e passeggeri, in particolare sarebbe utile un sezione per sole donne
- Newsletter e blog
- Searchbar



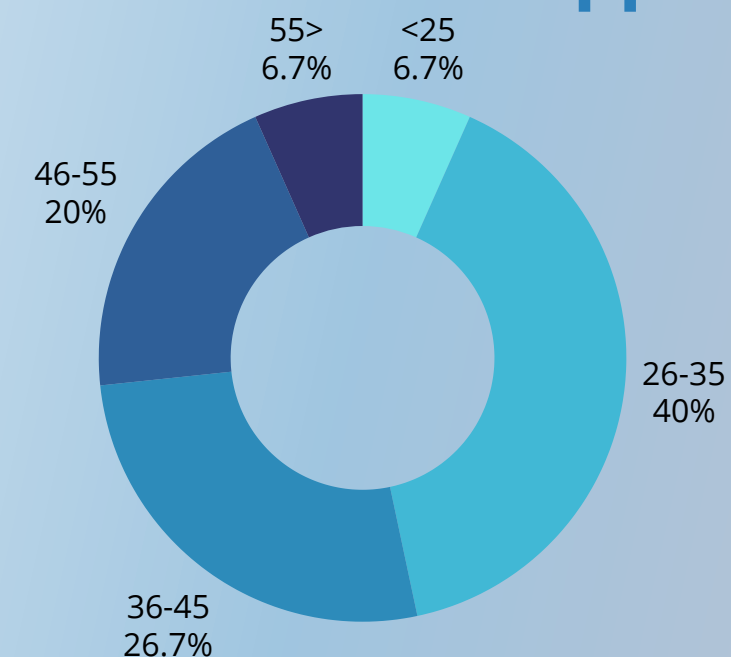
SONDAGGIO E TARGET

Attraverso i dati raccolti e riportati dall'**Osservatorio Nazionale di Jojob** è possibile identificare il target di riferimento del servizio. Il 62% dei viaggi è effettuato da **millennials** di cui il 32,5% del totale ha tra i 30 e i 39 anni, il 28,3% tra i 20 e i 29 anni, mentre il 21,7% appartiene alla fascia tra i 40 e i 49 anni. Gli over 50 rappresentano infine il 17,2% degli utenti. Riguardo alla **distribuzione di genere**, invece, si nota come il 62% degli utenti siano uomini in confronto al 38% di viaggiatrici donne.

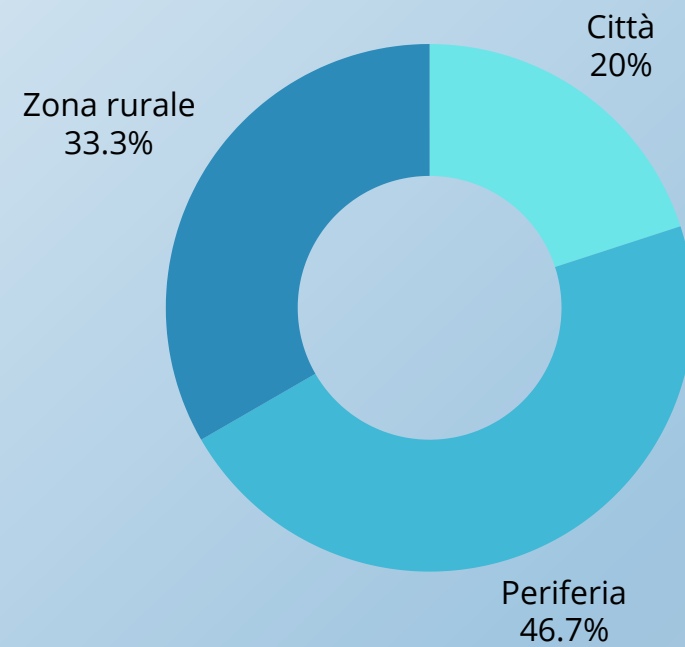
1. In quale genere ti identifichi?



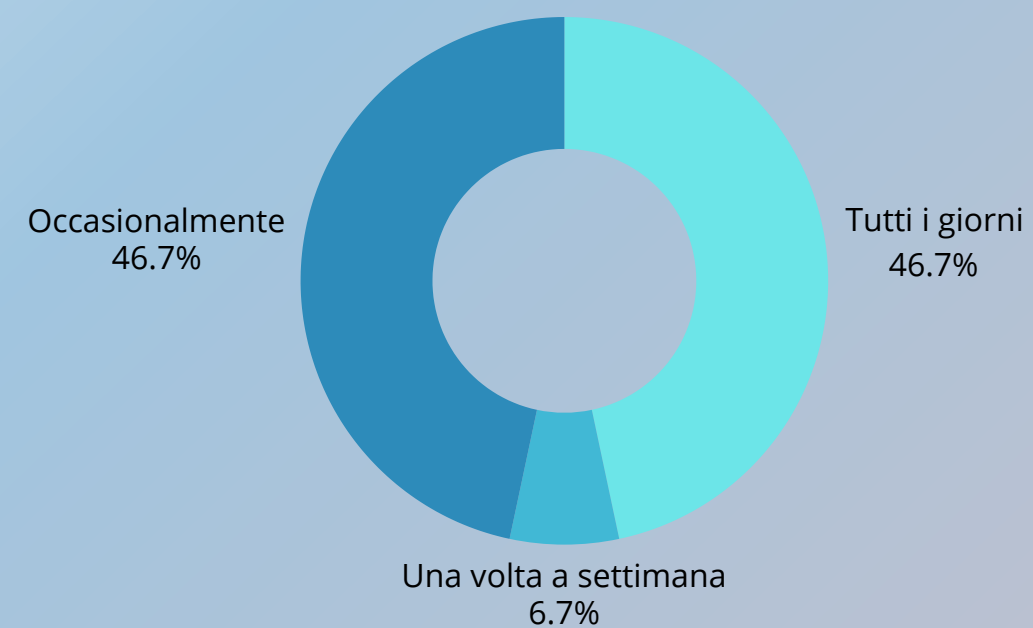
2. A quale fascia di età appartieni?



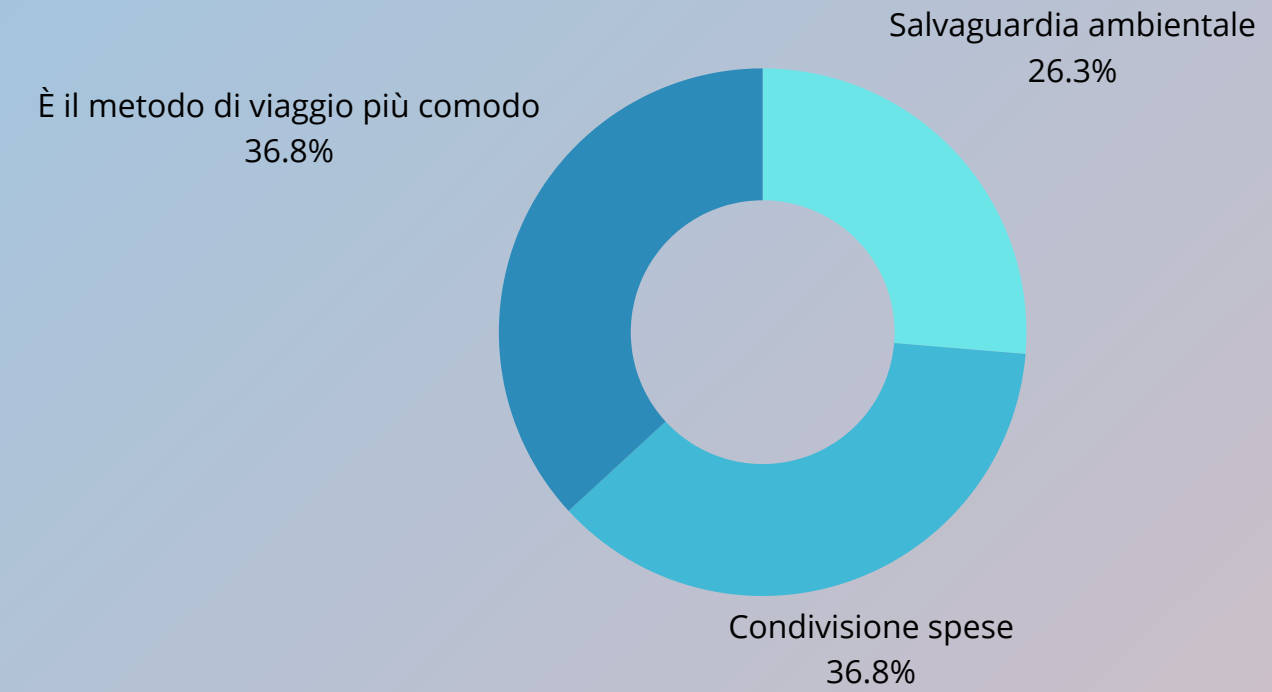
3. Dove vivi?



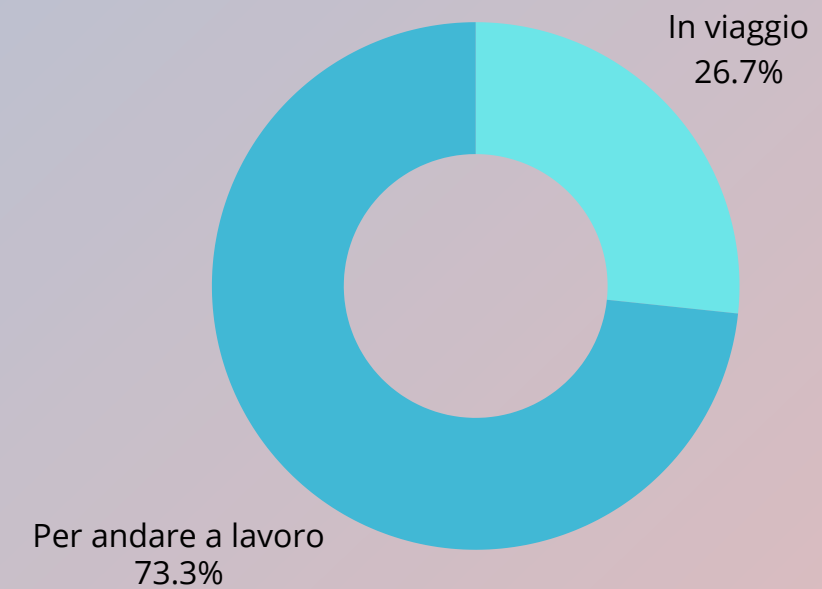
4. Quanto spesso utilizzi un servizio di carpooling?



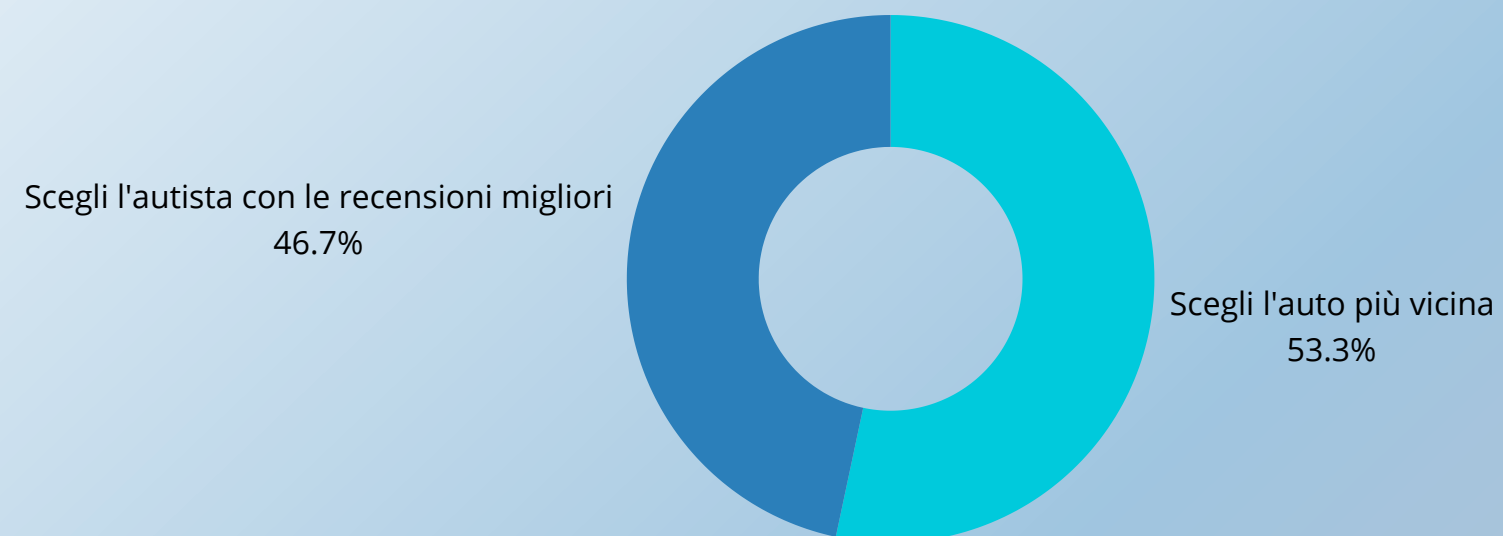
5. Per quale motivo usufruisci del carpooling?



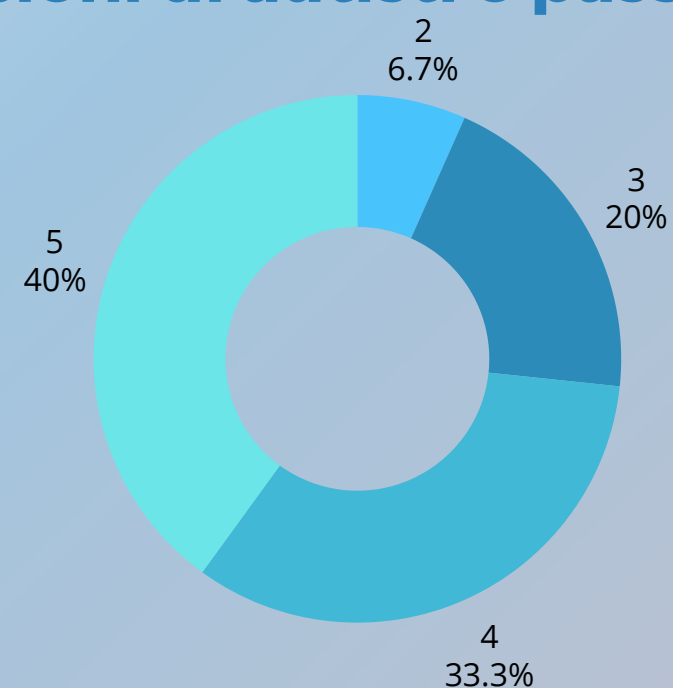
6. In genere usufruisci maggiormente di carpooling in quale situazione?



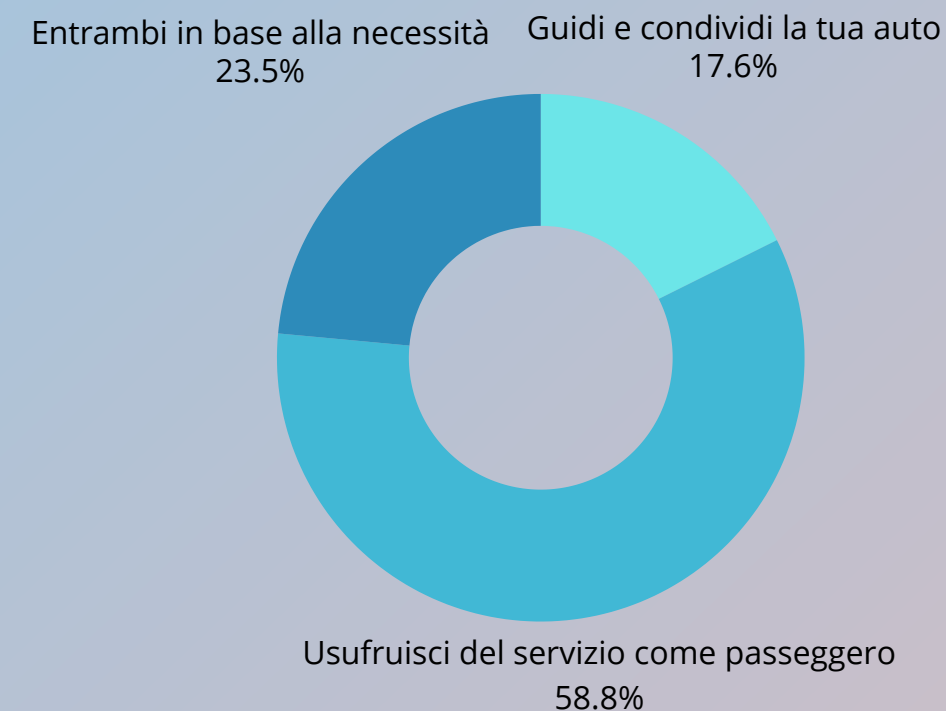
7. Quando devi selezionare una corsa?



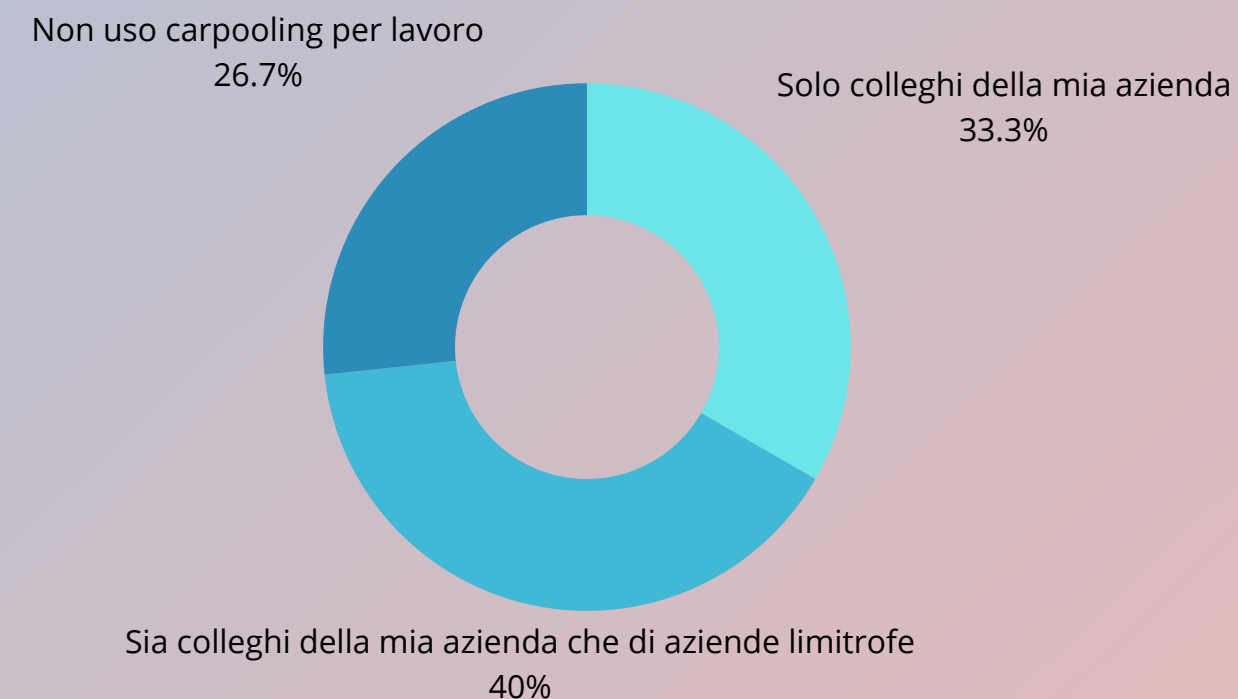
8. Quanto ritieni importanti le recensioni di autisti e passeggeri?



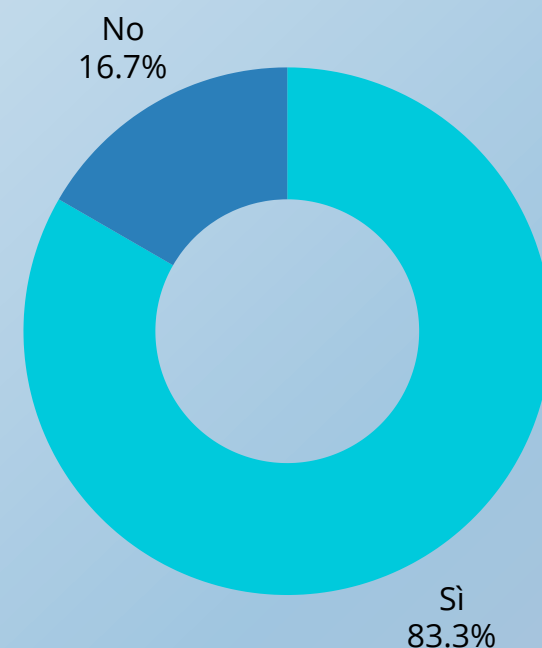
9. Come preferisci usufruire di un servizio di carpooling?



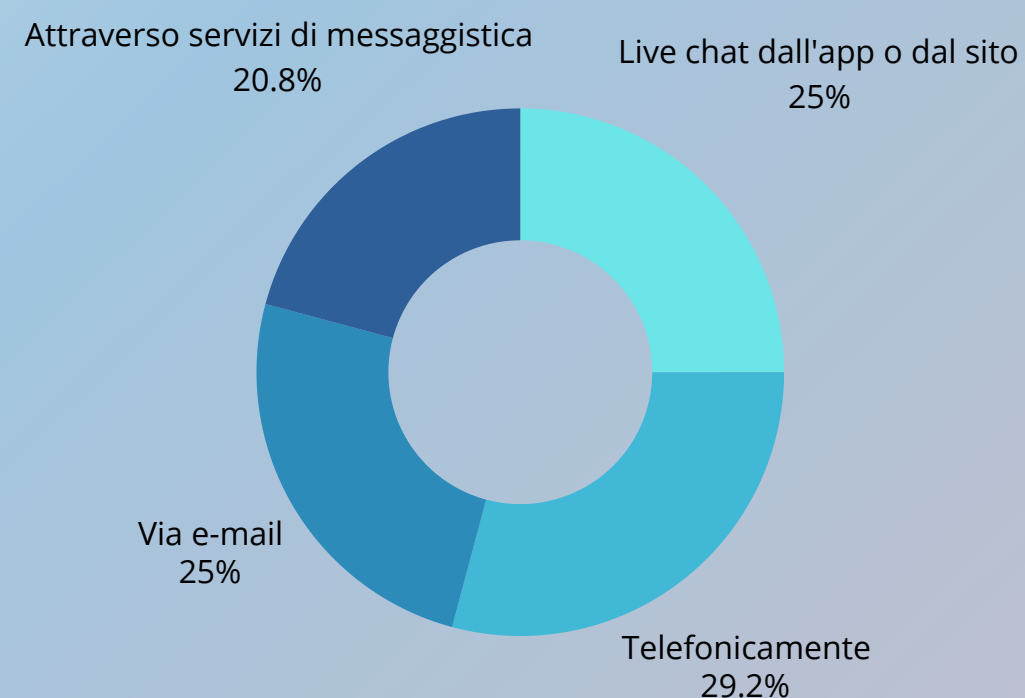
10. Per quanto riguarda il carpooling aziendale, con chi preferisci viaggiare?



11. Domanda rivolta alle donne: Useresti di più il servizio se ci fosse una sezione dedicata a sole donne per i passaggi in auto?



12. In caso di necessità, come sei più comodo contattare l'assistenza clienti?



13. Hai qualche suggerimento in particolare per migliorare un servizio di carpooling?

- La creazione di una sezione dedicata a sole donne mi sembra un'ottima idea.
- Sarebbe utile anche un focus sui privati così che possa essere usato al meglio anche da chi è in viaggio.
- Usandolo spesso in viaggio è utile vedere le recensioni di altri passeggeri per maggiore sicurezza.

Esito sondaggio

Osservando i risultati del sondaggio si può notare come le risposte abbiano contribuito a sottolineare alcuni degli aspetti emersi durante le precedenti fasi dell'analisi.

Tra questi l'importanza data dagli utenti alle **recensioni** e alla propria **sicurezza** durante il viaggio, in particolare dalle donne, è uno dei principali fattori da tenere in considerazione.

Un altro dato rilevante emerso è che molti utenti utilizzano un servizio di carpooling principalmente per la comodità o per ottimizzare i costi di trasporto, piuttosto che per la **salvaguardia ambientale**. Questo è però già un tema chiave di Jojob e continuare ad essere un esempio da seguire potrebbe portare in futuro ad una maggiore sensibilizzazione anche negli utenti.

Infine, un dato interessante riguarda la provenienza degli utilizzatori di carpooling. La maggior parte di loro proviene da **zone rurali** o dalla **provincia**, questo probabilmente deriva dalla maggiore presenza di soluzioni alternative come i numerosi mezzi pubblici che si trovano nelle **città**.



RIEPILOGO

PARTE 1

Fase 1

Inizialmente ho analizzato l'azienda e, attraverso le 10 euristiche di Nielsen, il sito di Jojob valutandone i pro e i contro della versione desktop e della versione mobile. Ho stilato quindi una valutazione dell'usabilità che ha permesso di individuare i punti in cui poter migliorare oltre ai vari punti di forza del sito web.

Fase 2

Nella seconda fase ho realizzato una sitemap del sito, per rappresentarne l'architettura dell'informazione ed in seguito ho individuato alcuni tra i principali competitor del servizio confrontando poi i relativi punti di forza e debolezza. Questo ha permesso di individuare alcuni ambiti in cui è possibile potenziare il servizio.

Fase 3

Infine, dopo aver individuato il target di riferimento del servizio, ho realizzato un sondaggio dal quale sono emersi dati interessanti riguardo le abitudini degli utenti. Questi dati hanno permesso di confermare gli aspetti emersi nelle fasi precedenti dell'analisi, mostrando ancora di più quali siano gli obiettivi primari da ottimizzare per Jojob.

INDICE PARTE 2

- 24. Riepilogo e anticipazioni
- 26. User personas
- 28. User journey
- 31. Opportunità emerse
- 32. New user journey
- 35. Sitemap



RIEPILOGO E ANTICIPAZIONI

Riepilogo parte 1

1. Inizialmente ho analizzato l'azienda e valutato il sito di Jojob, versione desktop e mobile, usando le 10 euristiche di Nielsen, individuando pro, contro e punti di miglioramento.
2. Di seguito ho creato una sitemap per rappresentare l'architettura del sito e confrontato i principali competitor, evidenziando punti di forza e debolezza per identificare ambiti di miglioramento.
3. Infine, ho individuato il target di riferimento e condotto un sondaggio che ha confermato i risultati delle fasi precedenti, evidenziando le priorità di ottimizzazione per Jojob.

Anticipazioni parte 2

1. La seconda parte del progetto inizierà con la creazione di user personas per identificare ancora di più il target del servizio.
2. Successivamente, per ciascuna delle personas, verrà costruito uno user journey del servizio attuale per individuarne pain points e opportunità. Di seguito verranno poi costruiti gli user journey basati sul servizio dove sono stati risolti i problemi individuati.
3. A conclusione verrà creata una sitemap aggiornata di come potrebbe essere strutturato il sito di Jojob per far fronte ai problemi e alle opportunità emerse dalle fasi precedenti dell'analisi.

CARLO



"Mi piace poter scegliere quando prendere il carpooling o i mezzi pubblici: è una soluzione comoda, più economica e anche un po' green."

Età: 36 anni

Professione: Graphic Designer

Luogo di residenza: Città

Competenza tecnologica: Molto alta

Bio

Vive a Milano, in un piccolo appartamento in affitto vicino al centro. Lavora in un'agenzia di grafica, situata a circa 15 km da casa. Vivendo in città, non possiede un'auto, sia per una scelta economica sia per evitare problemi di parcheggio e traffico. Nel suo tempo libero non può mancare mai una corsetta mattutina ed una birra al bar con gli amici nel weekend.

Abitudini

- Pianifica attentamente i suoi spostamenti combinando tratti in carpooling con metro e bus per ottimizzare il tempo e la spesa, specialmente se gli orari di mezzi e lavoro non coincidono.
- Spesso lascia recensioni per aiutare altri utenti a trovare passeggeri o autisti affidabili.

Frustrazioni

- Ha avuto esperienze con autisti in ritardo o che cambiano all'ultimo il punto di incontro, il che lo mette a disagio.

Obiettivi

- Principalmente vuole ridurre i costi di trasporto alternando il carpooling ai mezzi pubblici trovando il primo più conveniente per raggiungere le zone industriali, dove lavora, che non sono ben servite dai mezzi pubblici.
- Carlo però è anche sensibile ai temi ecologici e apprezza l'idea di condividere viaggi per ridurre l'impatto ambientale.

CHIARA



"Viaggiare in compagnia rende ogni tragitto più interessante e, quando sono solo con altre donne, mi sento più tranquilla."

Età: 28 anni

Professione: Insegnante

Luogo di residenza: Piccolo paese

Competenza tecnologica: Medio alta

Bio

Chiara è nata e cresciuta in una zona rurale, circondata dalla natura, ma ama esplorare nuovi luoghi e vivere esperienze fuori dalla sua piccola comunità. Insegna scienze in una scuola elementare del paese vicino, ma approfitta di ogni occasione per viaggiare e visitare città italiane, spesso usando il carpooling per risparmiare e avere compagnia durante il tragitto.

Abitudini

- Usa l'app principalmente cercando autiste o gruppi con altre donne.
- Chiara è attenta alle recensioni degli autisti e lascia sempre un feedback, specialmente per evidenziare le autiste o i gruppi in cui si è sentita a suo agio.

Frustrazioni

- A volte fatica a trovare viaggi in carpooling solo per donne, specialmente nei giorni di punta o per le mete turistiche più popolari.
- L'imprevedibilità del traffico non sempre le permette di organizzare al meglio i viaggi.

Obiettivi

- In famiglia hanno solo un'auto, quindi il carpooling è la sua principale opzione per muoversi sia per andare a lavoro sia per viaggiare. Apprezza molto la possibilità di dividere le spese e il poter aiutare allo stesso tempo l'ambiente.
- Preferisce viaggiare con altre donne per sentirsi più sicura, soprattutto durante i tragitti più lunghi o serali.
- Le piace scambiare storie con altre viaggiatrici, trovando ispirazione per nuove mete e ricevendo consigli di viaggio.

SERGIO



"Fare carpooling mi aiuta a risparmiare e in più conosco persone che fanno il mio stesso percorso."

Età: 52 anni

Professione: Tecnico manutentore

Luogo di residenza: Provincia

Competenza tecnologica: Media

Bio

Sergio vive in provincia e lavora come tecnico manutentore presso un'azienda a circa 40 km da casa. Ha sempre guidato per spostarsi al lavoro e ha una solida routine quotidiana, ma negli ultimi anni ha iniziato a utilizzare il carpooling per condividere le spese di carburante e ottimizzare i costi della vita da pendolare.

Abitudini

- Sergio guida spesso, avendo un'auto spaziosa e comoda. Accetta compagni di viaggio che condividano i costi in modo regolare e puntuale.
- Preferisce viaggiare con pendolari con orari simili, per evitare ritardi.
- Apprezza molto il lato sociale della condivisione del tragitto.

Frustrazioni

- È frustrato quando i compagni di viaggio ritardano o cambiano orario all'ultimo minuto, visto che ha bisogno di mantenere una certa puntualità per rispettare la sua routine.

Obiettivi

- L'aumento dei costi del carburante ha spinto Sergio a cercare alternative per risparmiare e quindi il carpooling è diventato una scelta pratica ed economica.
- Vuole preservare la propria auto, condividendo il tragitto con altri pendolari per ridurre il chilometraggio e le spese di manutenzione.
- Per lui è comodo e utile stabilire una routine con compagni di viaggio abituali, che spesso lavorano nella stessa zona industriale.

User Journey: Carlo

Scenario

Carlo pianifica sempre attentamente i suoi spostamenti facendo coincidere carpooling e mezzi pubblici, vuole quindi essere sicuro di trovare sempre autisti affidabili.

Obiettivi/Aspettative

- Organizzare in modo semplice il tragitto casa-lavoro.
- Trovare autisti affidabili e puntuali.



Attività

Pensieri

Aspettative

Emozioni

Touchpoints

Pain points

Opportunità

Scoperta	Navigazione 1	Navigazione 2	Abbandono
1.Cerca “Carpooling lavoro” su Google. 2.Trova Jojob e arriva alla homepage.	1.Scopre che è dedicato alle aziende e al tragitto verso il lavoro.	1.Cerca gli autisti più affidabili per organizzare il viaggio. 2.Non trova recensioni.	1.Abandona il sito per cercarne altri più vicini alle sue esigenze.
“Jojob, sembra interssante!”	“Un carpooling dedicato al lavoro! È quello che cerco”	“Non trovo feedback sugli autisti più affidabili...”	“Meglio cercare altro”
Trovare un servizio comodo per organizzare i suoi spostamenti.	Scoprire qualche funzionalità interessante di questo servizio.	Trovare autisti affidabili in base alle recensioni.	Cercare un sito differente e con le funzionalità da lui cercate.
Curiosità	Interesse	Frustrazione	Delusione
<ul style="list-style-type: none">• Google• Homepage	<ul style="list-style-type: none">• Homepage	<ul style="list-style-type: none">• Pagina aziende• Pagina Carpooler	<ul style="list-style-type: none">• Google
		Mancanza di recensioni utili	
		Aggiungere recensioni per autisti e passeggeri	

User Journey: Chiara

Scenario

Chiara vuole organizzare un viaggio per andare a trovare delle amiche al mare e vuole utilizzare il carpooling per aiutare l'ambiente. Preferirebbe però viaggiare con sole donne per essere più sicura.

Obiettivi/Aspettative

- Partire in viaggio con un gruppo sicuro, composto di sole donne.
- Sostenere l'ambiente grazie al carpooling.



	Scoperta	Navigazione 1	Navigazione 2	Abbandono
Attività	1.Scopre Jojob da Instagram. 2.Clicca sul link in biografia e arriva alla homepage.	1.Vede il focus sull'ambiente 2.Approfondisce l'argomento nella sezione "Area Green".	1.Cerca sezione sicurezza e solo donne. 2.Non la trova.	1.Abbandona il sito per cercarne altri più vicini alle sue esigenze.
Pensieri	"Vediamo se fa al caso mio"	"Sembrano attenti alla salute dell'ambiente, ottimo!"	"Ottima l'attenzione all'ambiente, va avrei voluto più sicurezza"	"Meglio cercare qualcosa di più sicuro"
Aspettative	Scoprire un servizio nuovo e green per viaggiare sicura.	Trovare maggiori informazioni sulle iniziative green di Jojob.	Sentirsi rassicurata sulla sicurezza in viaggio.	Cerca un sito in cui si senta più sicura e che sia lo stesso green.
Emozioni	Curiosità	Interesse	Dubbio	Delusione
Touchpoints	<ul style="list-style-type: none">• Instagram• Homepage	<ul style="list-style-type: none">• Homepage• Area Green	<ul style="list-style-type: none">• Pagina carpooler	<ul style="list-style-type: none">• Google
Pain points			Nessun focus sulla sicurezza	
Opportunità			Creare sezioni: sicurezza, recensioni, solo donne	

User Journey: Sergio

Scenario

Sergio usa Jojob da quando la sua azienda ha adottato il servizio. I suoi orari sono diversi da quelli dei colleghi, ma sa che sono simili a quelli delle aziende limitrofe. Inoltre, vorrebbe poter gestire i viaggi anche dal pc.

Obiettivi/Aspettative

- Contattare facilmente i colleghi delle aziende vicine.
- Gestire anche da casa al pc i viaggi.



	Utilizzo 1	Utilizzo 2	Navigazione	Abbandono
Attività	1.Utilizza Jojob per organizzare un viaggio. 2.Vede che tra i suoi colleghi nessuno ha orari simili.	1.Vede che ci sono persone in aziende vicine disponibili. 2.Non riesce a contattarli in modo frequente.	1.Cerca di organizzare il viaggio da pc. 2.Cerca dove fare il Log in sul sito.	1.Non utilizza più il servizio perché non trova spesso compagni di viaggio.
Pensieri	"Nessuno qui ha i miei stessi orari"	"Sembrerebbe che ci sia qualcuno con cui viaggiare qua vicino"	"Sarebbe stato comodo organizzare dal pc..."	"Meglio organizzarmi per conto mio"
Aspettative	Trovare colleghi con cui condividere il viaggio.	Organizzarsi al meglio con i colleghi di aziende limitrofe.	Organizzare i propri viaggi dal pc.	Si organizza da solo o con chi trova in azienda ogni tanto.
Emozioni	<div><div>Frustrazione</div><div>Curiosità</div><div>Delusione</div><div>Rassegnazione</div></div>			
Touchpoints	• App	• App	• Homepage	• Si organizza a voce
Pain points		Non riesce a organizzarsi al meglio con le aziende limitrofe	Manca la possibilità di organizzarsi dal sito web	
Opportunità		Creare network di aziende vicine tra loro	Permettere di organizzare viaggi anche via web	

OPPORTUNITÀ EMERSE

Attraverso le tre personas e gli user journey sono emersi dei **pain point** che hanno sottolineato i **problemi principali** già individuati nella precedente fase di analisi. Da questi pain point è però possibile trarre delle **opportunità** di miglioramento.

Recensioni

La mancanza di recensioni impedisce agli utenti di capire velocemente quali siano le persone migliori con cui viaggiare. È possibile quindi aggiungere recensioni sia per gli autisti che per i passeggeri così da assicurare i viaggiatori.

Focus sulla sicurezza

All'interno del sito non si trovano da nessuna parte dei riferimenti alla sicurezza dei viaggiatori. Insieme alle recensioni è importante far trasparire che la sicurezza degli utenti è sempre al primo posto, in particolare sarebbe utile una sezione per sole viaggiatrici donne in modo che si sentano più sicure a viaggiare.

Network di aziende

Non sempre i colleghi della stessa azienda hanno orari simili, sarebbe comodo creare gruppi di aziende limitrofe in modo che i dipendenti possano trovare più facilmente altri viaggiatori.

Log in via Web

Nonostante in viaggio sia necessaria la app per viaggiare, la possibilità di organizzare i viaggi via pc e di gestire l'account via web sarebbe un'ottima funzione aggiuntiva.

New User Journey: Carlo

Scenario

Carlo pianifica sempre attentamente i suoi spostamenti facendo coincidere carpooling e mezzi pubblici, vuole quindi essere sicuro di trovare sempre autisti affidabili.

Obiettivi/Aspettative

- Organizzare in modo semplice il tragitto casa-lavoro.
- Trovare autisti affidabili e puntuali.



Attività

Pensieri

Aspettative

Emozioni

Touchpoints

Risoluzione pain points

	Scoperta	Navigazione 1	Navigazione 2	Utilizzo
Attività	1.Cerca “Carpooling lavoro” su Google. 2.Trova Jojob e arriva alla homepage.	1.Scopre che è dedicato alle aziende e al tragitto verso il lavoro.	1.Cerca gli autisti più affidabili per organizzare il viaggio. 2.Trova le recensioni.	1.Utilizza il servizio per organizzare i suoi spostamenti lavorativi.
Pensieri	“Jojob, sembra interssante!”	“Un carpooling dedicato al lavoro! È quello che cerco”	“Vediamo chi è più affidabile secondo le recensioni”	“Vediamo come va!”
Aspettative	Trovare un servizio comodo per organizzare i suoi spostamenti.	Scoprire qualche funzionalità interessante di questo servizio.	Trovare autisti affidabili in base alle recensioni.	Organizzare viaggi verso il lavoro.
Emozioni	Curiosità	Interesse	Soddisfazione	Entusiasmo
Touchpoints	<ul style="list-style-type: none">• Google• Homepage	<ul style="list-style-type: none">• Homepage	<ul style="list-style-type: none">• Pagina aziende• Pagina Carpooler	<ul style="list-style-type: none">• App
Risoluzione pain points			Grazie alle recensioni è possibile individuare gli autisti ed i passeggeri più adatti a noi.	

New User Journey: Chiara

Scenario

Chiara vuole organizzare un viaggio per andare a trovare delle amiche al mare e vuole utilizzare il carpooling per aiutare l'ambiente. Preferirebbe però viaggiare con sole donne per essere più sicura.

Obiettivi/Aspettative

- Partire in viaggio con un gruppo sicuro, composto di sole donne.
- Sostenere l'ambiente grazie al carpooling.



	Scoperta	Navigazione 1	Navigazione 2	Utilizzo
Attività	1.Scopre Jojob da Instagram. 2.Clicca sul link in biografia e arriva alla homepage.	1.Vede il focus sull'ambiente 2.Approfondisce l'argomento nella sezione "Area Green".	1.Cerca sezione sicurezza e solo donne. 2.Trova le assicurazioni da lei cercate.	1.Scarica l'app per organizzare il suo viaggio con sole donne.
Pensieri	"Vediamo se fa al caso mio"	"Sembrano attenti alla salute dell'ambiente, ottimo!"	"Ottima l'attenzione all'ambiente, mi sembra anche sicuro"	"Ho voglia di conoscere le mie compagne di viaggio!"
Aspettative	Scoprire un servizio nuovo e green per viaggiare sicura.	Trovare maggiori informazioni sulle iniziative green di Jojob.	Sentirsi rassicurata sulla sicurezza in viaggio.	Iniziare ad organizzare il viaggio.
Emozioni	Curiosità	Interesse	Tranquillità	Entusiasmo
Touchpoints	<ul style="list-style-type: none">• Instagram• Homepage	<ul style="list-style-type: none">• Homepage• Area Green	<ul style="list-style-type: none">• Pagina carpooler	<ul style="list-style-type: none">• App
Risoluzione pain points			Creare delle sezioni dedicate alla sicurezza e alle donne incentiva l'utilizzo del servizio.	

New User Journey: Sergio

Scenario

Sergio usa Jojob da quando la sua azienda ha adottato il servizio. I suoi orari sono diversi da quelli dei colleghi, ma sa che sono simili a quelli delle aziende limitrofe. Inoltre, vorrebbe poter gestire i viaggi anche dal pc.

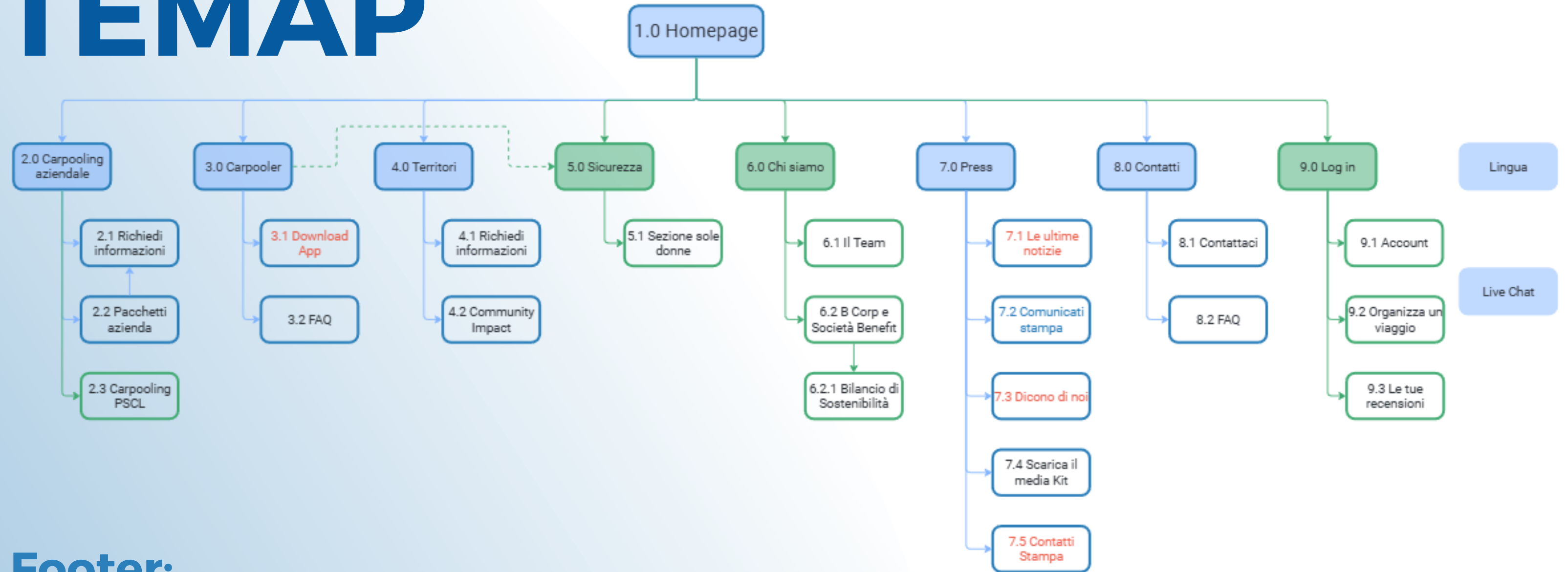
Obiettivi/Aspettative

- Contattare facilmente i colleghi delle aziende vicine.
- Gestire anche da casa al pc i viaggi.



	Utilizzo 1	Utilizzo 2	Navigazione	Utilizzo
Attività	1.Utilizza Jojob per organizzare un viaggio. 2.Vede che tra i suoi colleghi nessuno ha orari simili.	1.Vede che ci sono persone in aziende vicine disponibili. 2.L'azienda è collegata ad altre vicine.	1.Preferisce organizzare il viaggio da pc. 2.Effettua il Log in dal sito.	1.Utilizza volentieri il servizio ora che ha trovato viaggiatori con orari simili.
Pensieri	"Nessuno qui ha i miei stessi orari"	"Sembrerebbe che ci sia qualcuno con cui viaggiare qua vicino"	"È comodo gestire tutto dal computer"	"Finalmente qualcuno con cui condividere le spese"
Aspettative	Trovare colleghi con cui condividere il viaggio.	Organizzarsi al meglio con i colleghi di aziende limitrofe.	Organizzare i propri viaggi dal pc.	Viaggiare e dividere le spese con altri utenti.
Emozioni	<div><div>Frustrazione</div><div>Curiosità</div><div>Interesse</div><div>Soddisfazione</div></div>			
Touchpoints	<ul style="list-style-type: none">• App	<ul style="list-style-type: none">• App	<ul style="list-style-type: none">• Homepage	<ul style="list-style-type: none">• Web e app
Risoluzione pain points		La creazione di collegamenti tra aziende vicine, oltre alla più semplice ricerca per prossimità di altri utenti, può facilitare l'organizzazione dei viaggi.	Il poter organizzare i viaggi via web, oltre che dalla app, garantisce un'esperienza migliore a tutti coloro che vogliono usare nuove app il meno possibile.	

SITEMAP



Footer:



PAGINE AGGIUNTE O MODIFICATE

2.0 Carpooling aziendale

La pagina “Carpooling PSCL”, prima nell’header, è inserita come pagina secondaria all’interno della sezione dedicata alle aziende.

5.0 Sicurezza

In questa nuova pagina gli utenti possono trovare tutte le informazioni di cui hanno bisogno riguardo la loro sicurezza. In particolare la presenza delle recensioni e di una sezione dedicata a sole viaggiatrici donne.

6.0 Chi siamo

È stata data più visibilità e importanza alle pagine che raccontano di Jojob, del suo team e della sua attenzione alla sostenibilità ambientale.

9.0 Log in

Tra le novità vi è la possibilità di fare l’accesso al sito con il proprio account per gestirlo e per organizzare un viaggio anche via web. Inoltre vi è anche la possibilità di vedere le proprie recensioni.

Footer

La disposizione delle pagine nel footer è stata riorganizzata, in particolare le pagine della sezione “Chi siamo” sono state spostate nella sezione 6.0 mentre il link “Lavora con noi” è stato spostato vicino ai contatti e alle FAQ.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Progetto Discovery di Matteo Cavaliere
Master in UX/UI Design

