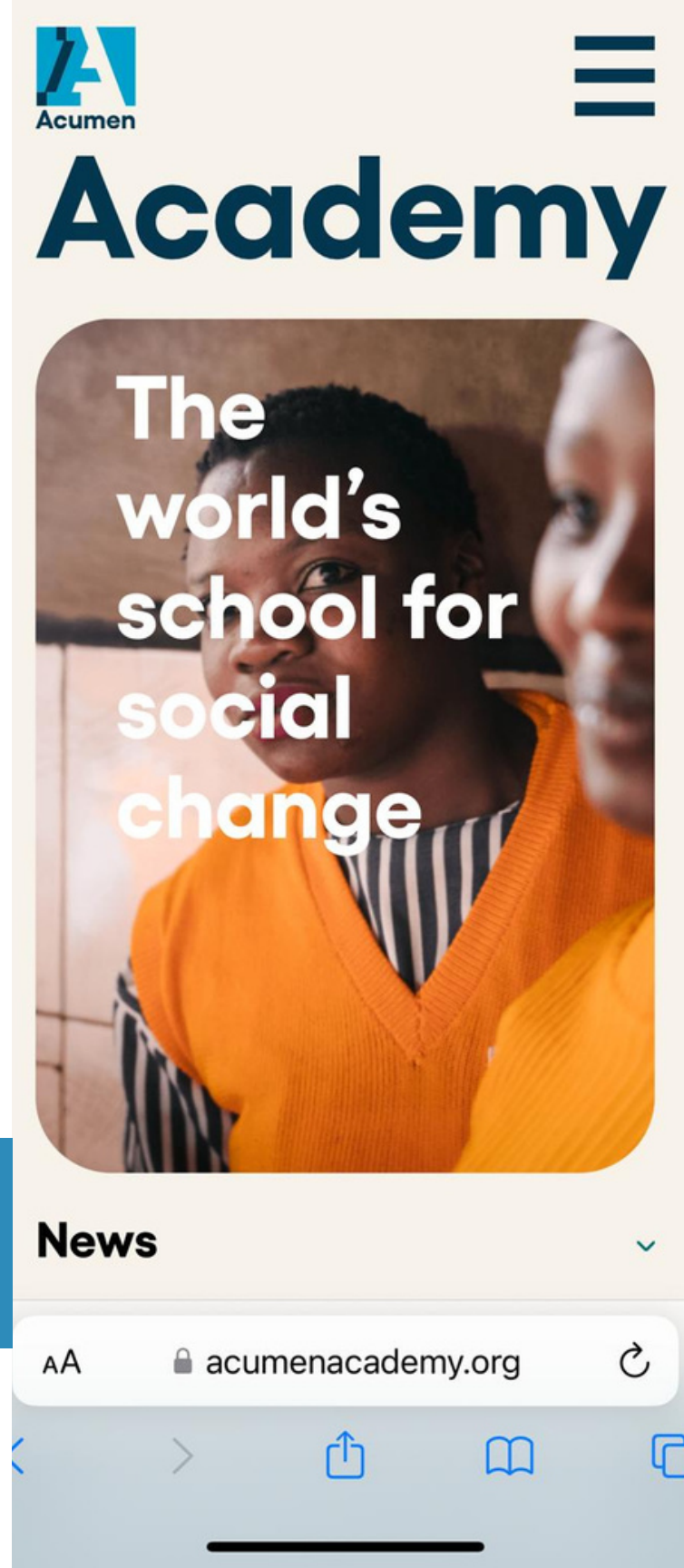


DISCOVERY 1

Analisi as is e ricerca utente

for Acumen Academy



Fase 1

Analisi del contesto che permette di avere una visione d'insieme di Acumen, la sua Mission e Vision

Fase 2

Analisi dei competitor che consiste in uno studio approfondito delle aziende che offrono prodotti o servizi simili, al fine di identificarne punti di forza, debolezze, strategie e opportunità

Fase 3

Analisi target e sondaggi che rappresentano uno strumento efficace per raccogliere dati direttamente dai potenziali clienti attraverso questionari ben strutturati

1. Introduzione

About project	02
Mission & vision	03
Approach & Process	04

2. Analisi euristica

Visibilità dello stato di sistema	06
Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale	07
Controllo e libertà dell’utente	08
Coerenza e standard	09
Prevenzione degli errori	10
Riconoscimento piuttosto che richiamo	11
Flessibilità ed efficienza d’uso	12
Estetica e design minimalista	13
Aiutare gli utenti a riconoscere, diagnosticare, recuperare gli errori	14
Aiuto e documentazione	15

3. Information architecture

Sitemap	17
Footer	18

4. Analisi competitor

Tabella competitor	20
--------------------	----

5. Analisi target

Target e obiettivi del sondaggio	22
Sondaggio	23
Epilogo sondaggio	28

6. Conclusione

Epilogo	29
---------	----



About Project

Brief Cliente

Acumen Academy è una scuola mondiale per il cambiamento sociale, volta ad offrire speranze in un mondo cinico come quello attuale.

Attraverso **l'educazione, l'innovazione** e la **collaborazione**, Acumen Academy ispira una **nuova generazione** di leader a trasformare le sfide globali in opportunità per creare un **impatto positivo**.

“Acumen è quello spazio sicuro e coraggioso in cui vieni modellato per diventare la versione migliore di te stesso, guidando con coraggio verso un impatto maggiore della tua più sfrenata immaginazione.”



Mission

L'**obiettivo** principale di Acumen Academy è quello di coltivare una **nuova generazione** di leader che abbiano la determinazione e le competenze necessarie per affrontare le sfide più pressanti del mondo e **creare un futuro più giusto, inclusivo e sostenibile**.



Vision

Creare un mondo in cui **tutti** abbiano l'**opportunità di prosperare**, attraverso l'innovazione sociale e la leadership di una nuova generazione di imprenditori.

Promuovendo l'**equità**, tutti avranno accesso alle risorse e opportunità necessarie per raggiungere il proprio potenziale.

Mission & Vision

Approach & Process

Research as is

Analisi as is mediante le 10 euristiche di Nielsen e valutazione dell'usabilità dell'interface mediante le sue 5 componenti.

Information Architecture

Creare l'alberatura e descrivere il contenuto sezione per sezione.

Competitor analysis

Ricerca del target di riferimento scelto e proporre sondaggi al fine di ottenere risultati efficaci.

Analisi Euristica

di Jacob Nielsen

Fase 1

Analisi as is mediante le 10
euristiche di Nielsen

Fase 2

Valutazione dell'usabilità
dell'interface mediante le sue 5
componenti

Le 10 euristiche di Nielsen



Visibilità dello stato
del sistema



Corrispondenza tra
il sistema e
il mondo reale



Controllo e libertà
dell'utente



Coerenza e standard



Prevenzione degli
errori



Riconoscimento
piuttosto che richiamo



Flessibilità ed efficienza
d'uso



Estetica e
design minimalista



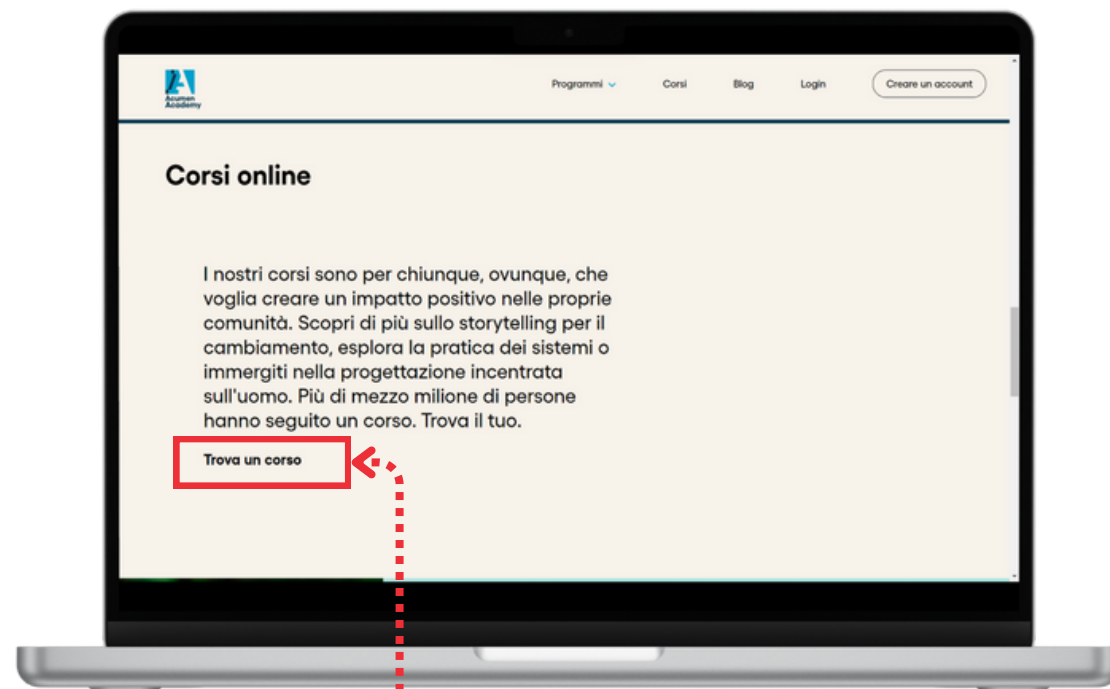
Aiutare a riconoscere,
diagnosticare e
recuperare dagli errori



Aiuto e
documentazione

1

Visibilità dello stato del sistema



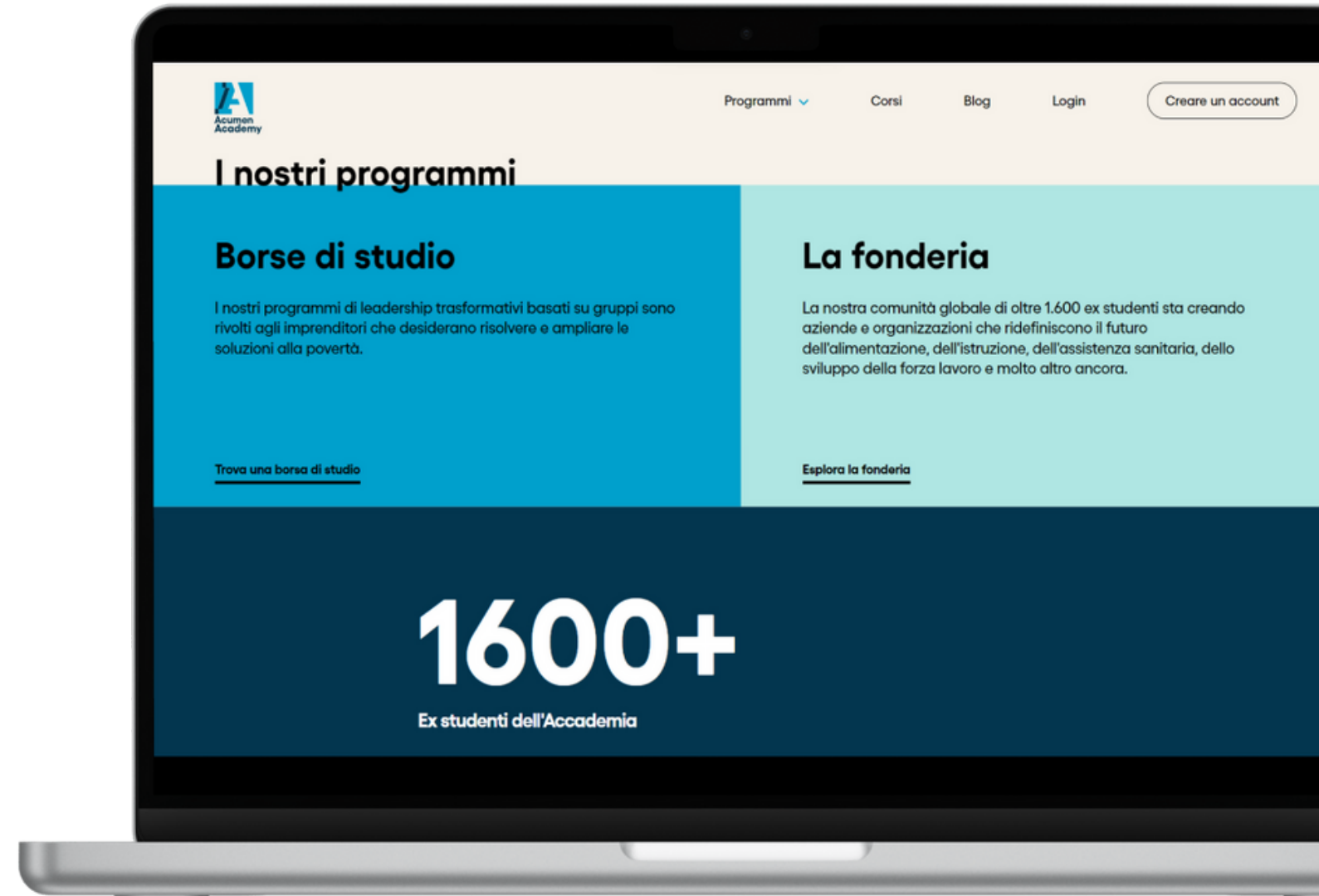
- Non è possibile scegliere la **lingua** in modo rapido sulla **home page**; scelta **limitata** ad inglese e spagnolo
- **CTA** spesso poco chiare perché si omologano con il resto del testo
- Una volta cliccato “Esci” dopo il login, **l’account** continua a restare collegato

2

Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

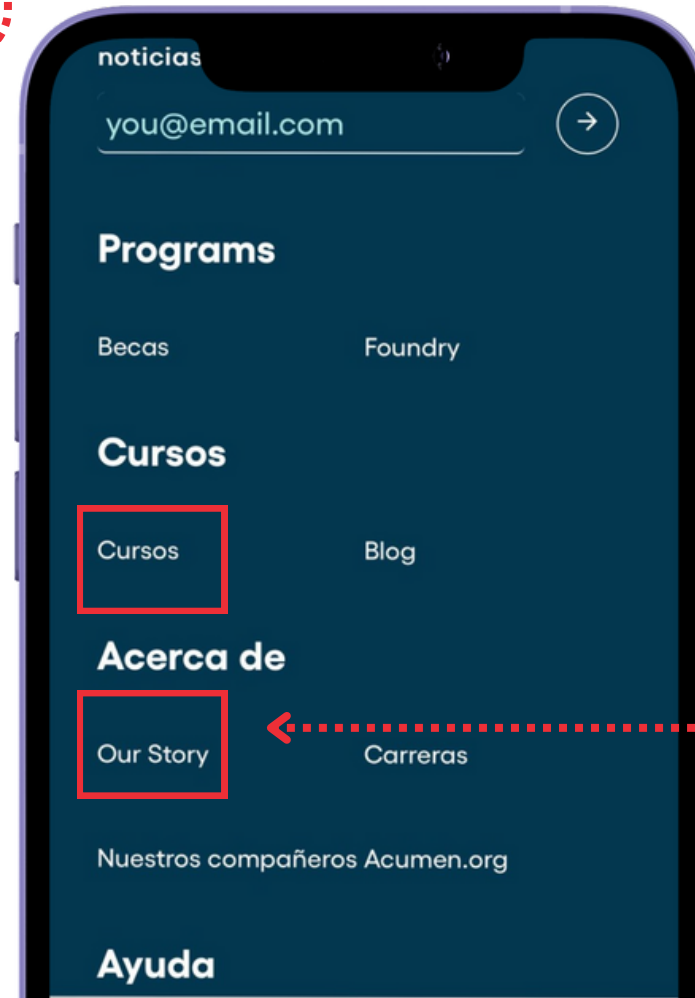


- **Linguaggio** chiaro e semplice
- Buone le **dimensioni** dei **font**, leggibili su ogni device
- La **struttura** del sito è abbastanza semplice e di facile intuizione



3

Controllo e libertà dell'utente



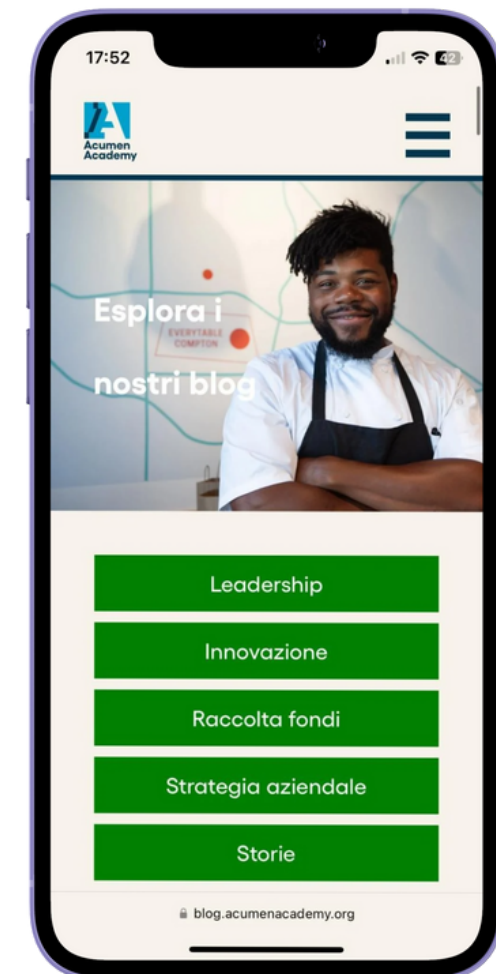
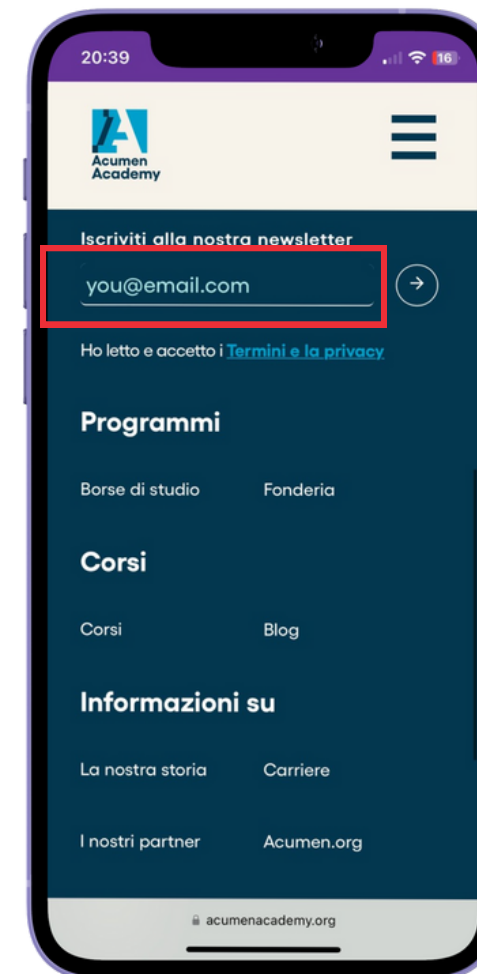
- Il **menu Hamburger** sul mobile resta in alto ma se si scorre fino al footer scompare e bisogna necessariamente tornare su per cambiare pagina/sezione
- La **Story** è poco visibile e presente solo nel **Footer**

4

Coerenza e standard

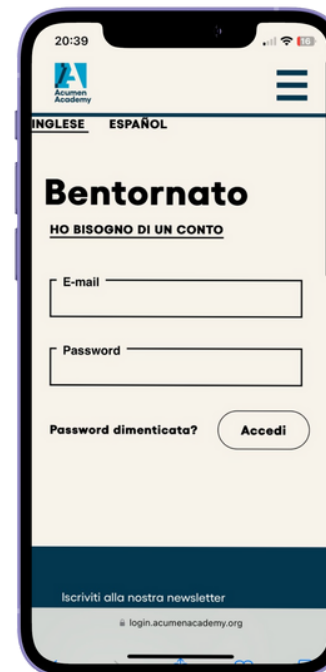
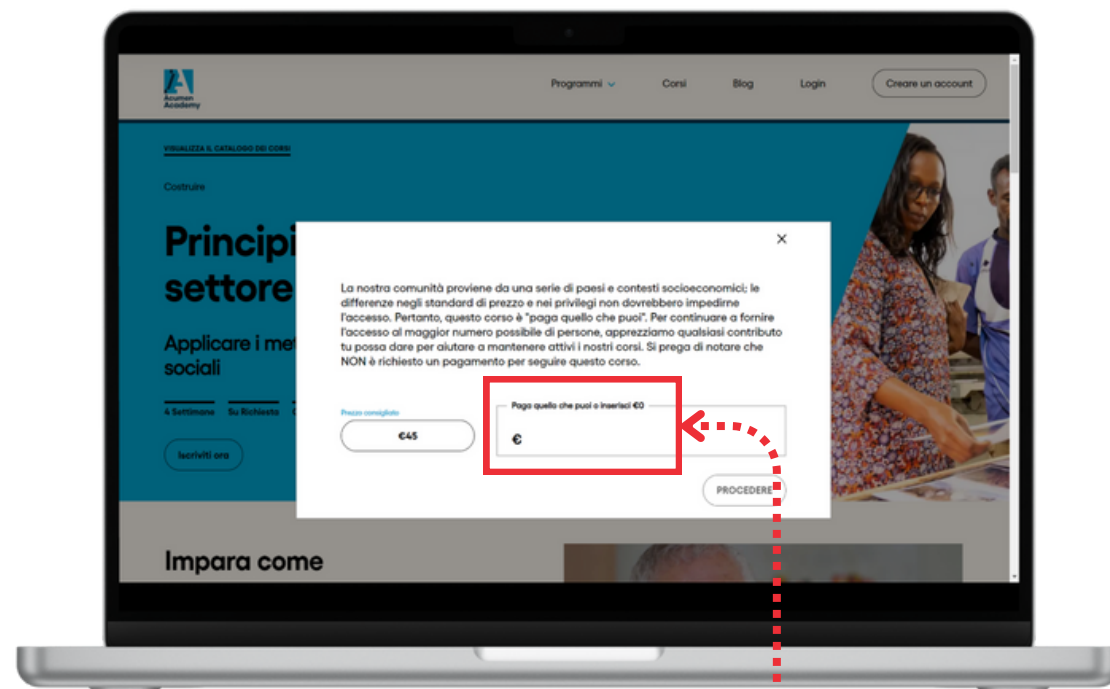


- Il **layout Blog** è diverso rispetto alle altre pagine
- **Checkbox** differenti durante la registrazione
- Le **box** per inserire email e password sono vuote mentre in quella della **newsletter** si presenta con un'email preimpostata
- Non esiste coerenza e gerarchia tra **colori** e **font**



5

Prevenzione degli errori



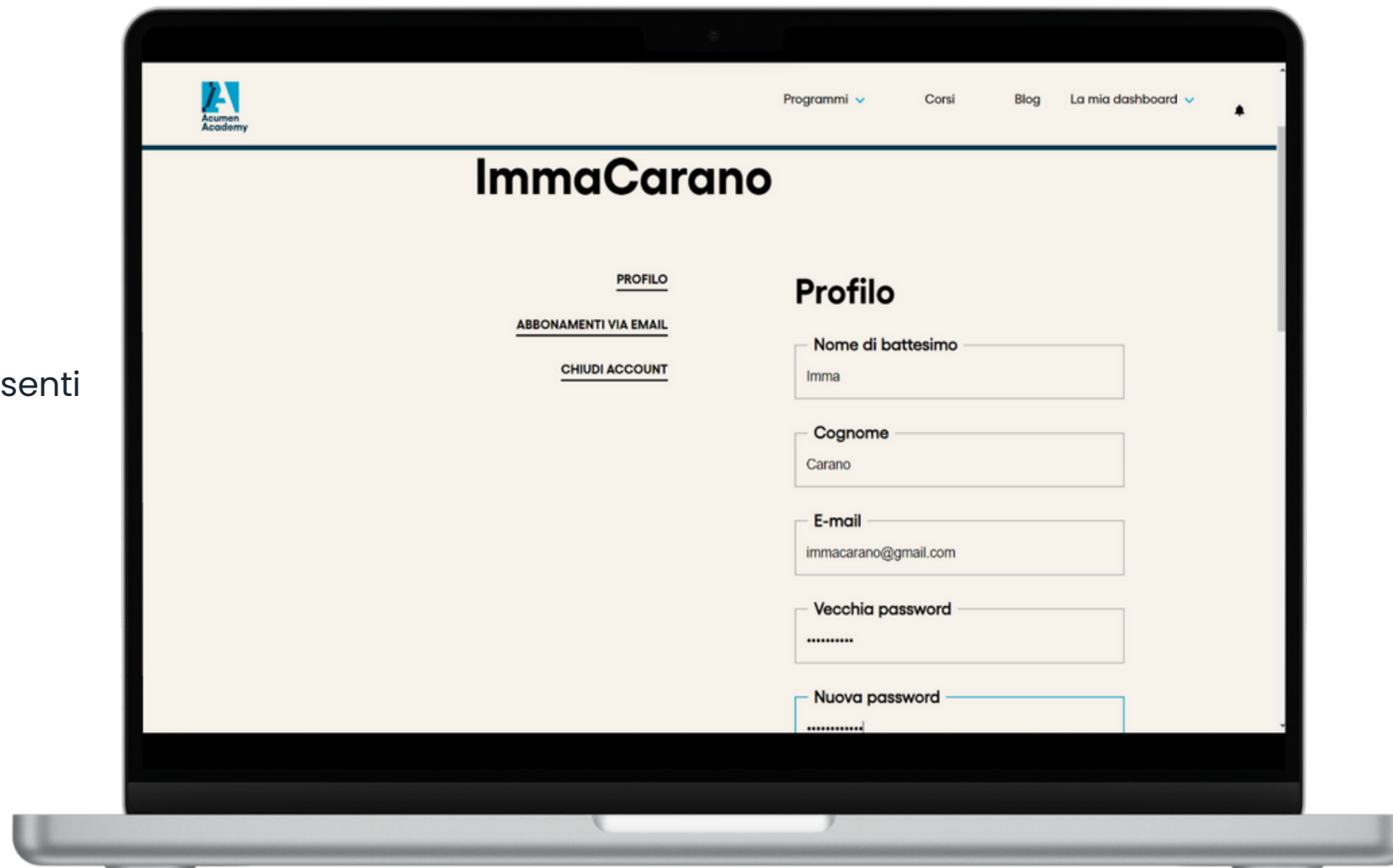
- Tasto **Back** inesistente
- Non c'è presenza di **barra verticale** prima di scrivere nella box

6

Riconoscimento piuttosto che richiamo



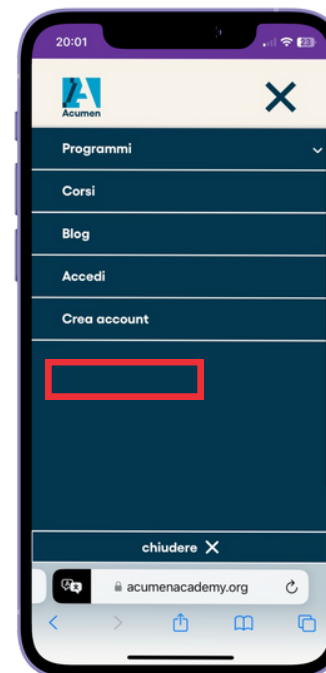
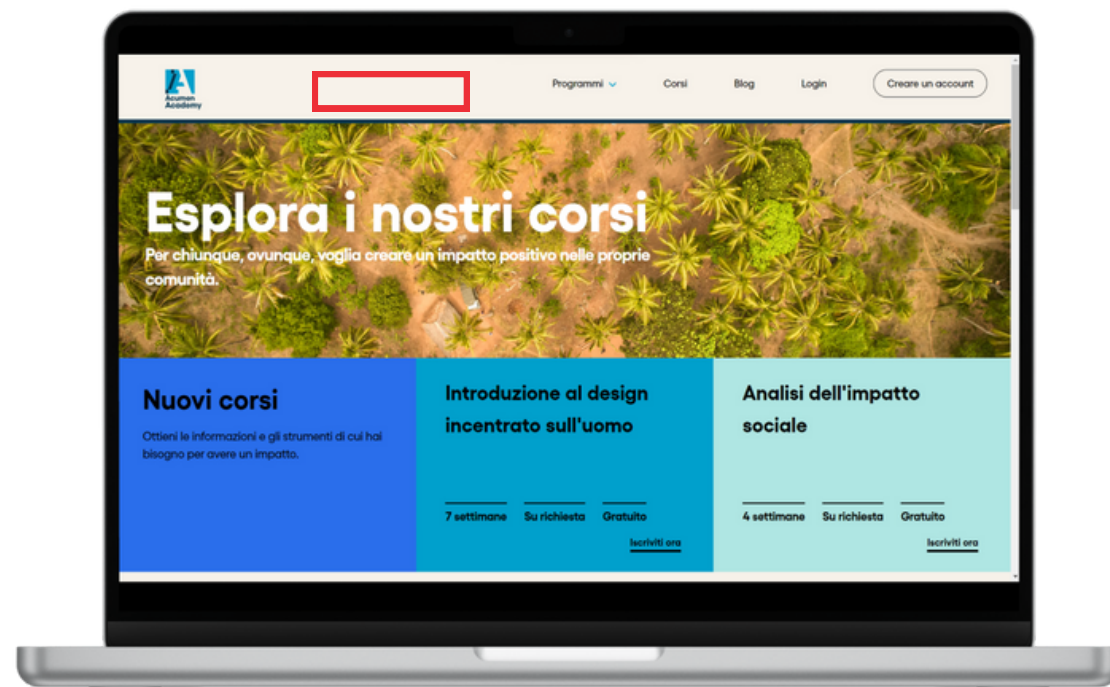
- **Icone** quasi inesistenti
- I **Breadcrumbs** sono assenti



- **“Mostra password”** non visibile in fase di accesso/registrazione o modifica profilo

7

Flessibilità ed efficienza d'uso



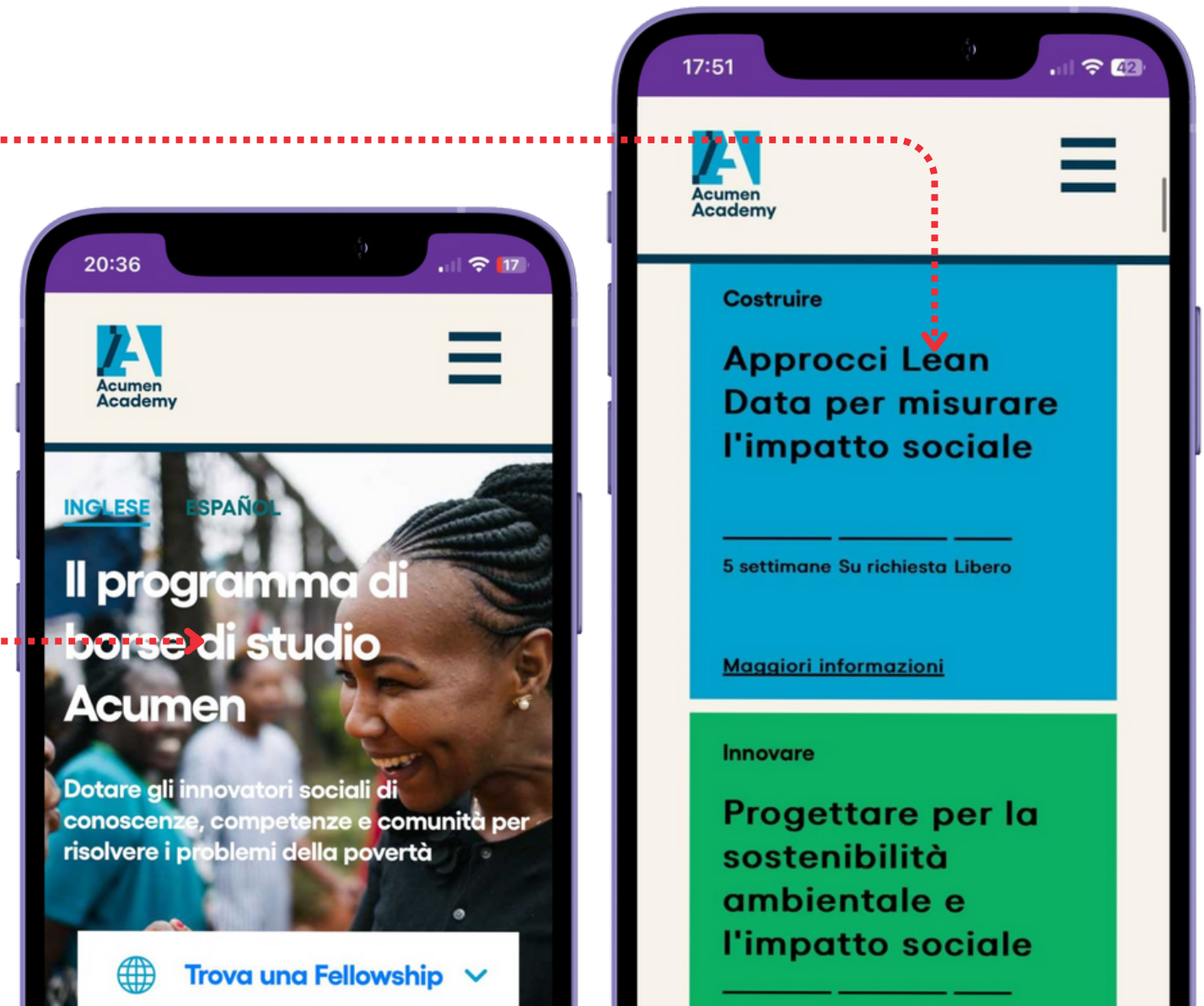
- Assenza di una **lista di ricerche già effettuate**. Capita, dunque, di andare sulla stessa sezione già visitata più volte.
- Non è presente una **wishlist** con i corsi preferiti

8

Estetica e design minimalista



- I **corsi** sono troppo **accorpati** tra di loro con **colori diversi**, **diminuendo il contrasto** e il riconoscimento.
- Il **copy** è quasi totalmente in **Bold** e non è sempre chiara la **gerarchia** tra titoli e testi.
- Alcuni **testi** finiscono sulle **immagini**, risultando **poco leggibili**.



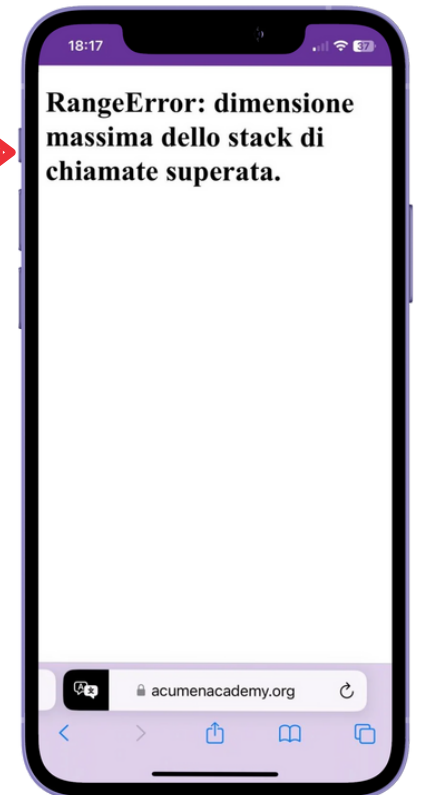
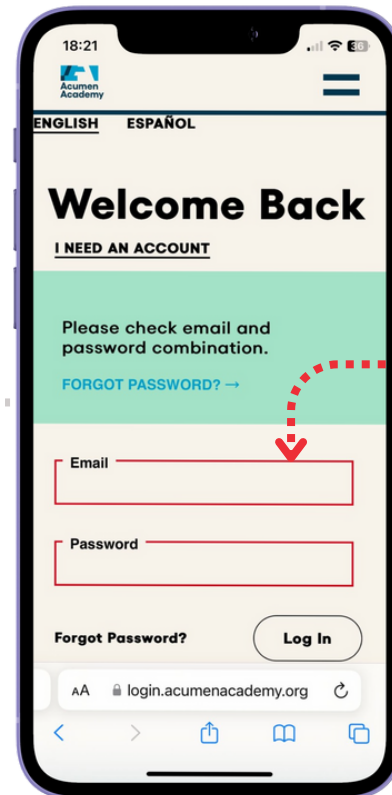
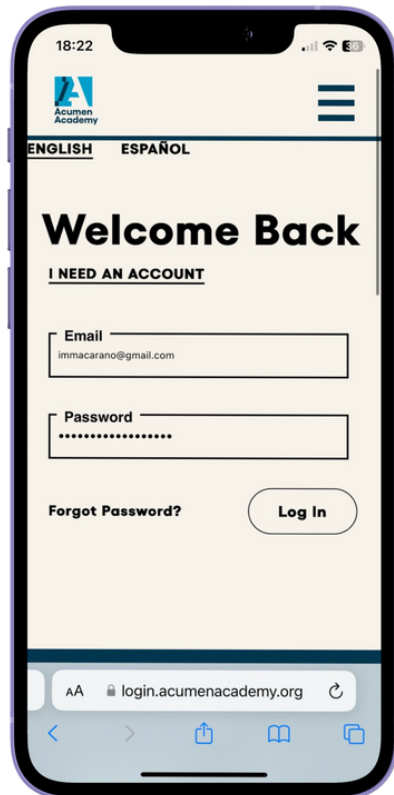
9

Aiutare gli utenti a riconoscere, diagnosticare e recuperare gli errori



- **L'utente** deve sempre sentirsi al **controllo** della situazione: sapere in quale fase di un processo è coinvolto, cosa deve fare e **quale risultato avranno le sue azioni**. In questo caso non è evidenziato dove è commesso **l'errore** e il risultato è **frustrante** per l'utente

- Presenza di **RangeError**

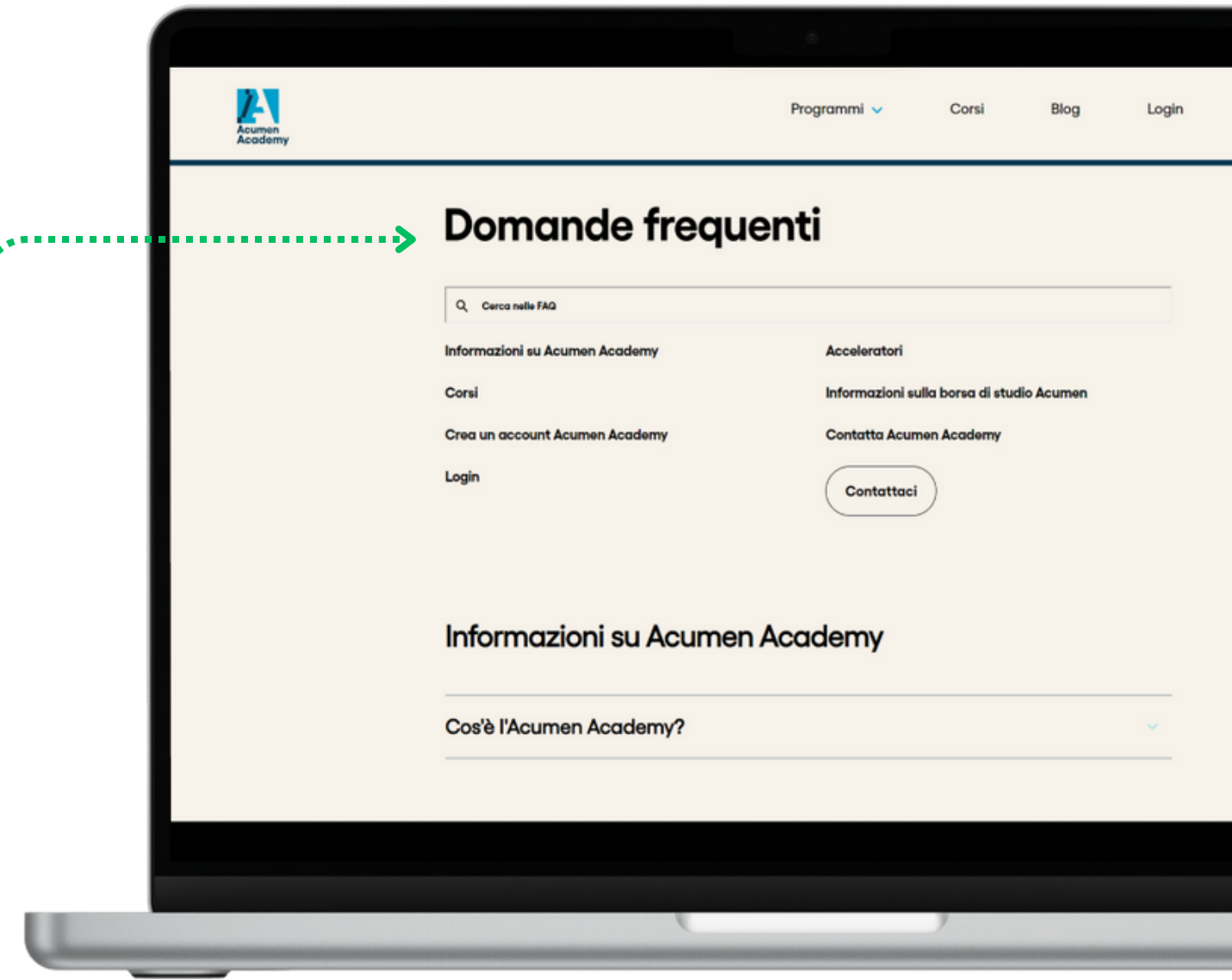


10

Aiuto e documentazione



- **Assenza di livechat** o chatbot
- Non presente un **form di richiesta aiuto/informazioni**
- Indirizzi **email** forniti non cliccabili
- Area dedicata alle **FAQ's**



Le 5 componenti di usabilità



Apprendibilità

Il sito risulta essere abbastanza intuitivo al primo approccio.
Si individuano subito le sezioni di riferimento tramite il menu header



Efficienza

Una volta presa dimestichezza e familiarità con il sito, si riesce ad arrivare all'obiettivo finale dell'isciversi con facilità sia su pc che mobile



Errore

Presenti solo alcuni errori significativi che compromettono la fluibilità del sito come la mancanza del tasto back o la scelta facilità di scegliere la lingua



Memorabilità

Abbastanza memorabile, a distanza di tempo si riesce a navigare senza particolari frustrazioni



Soddisfazione

Nel complesso sicuramente il sito è migliorabile. Da desktop si presenta più semplice da utilizzare rispetto al mobile.

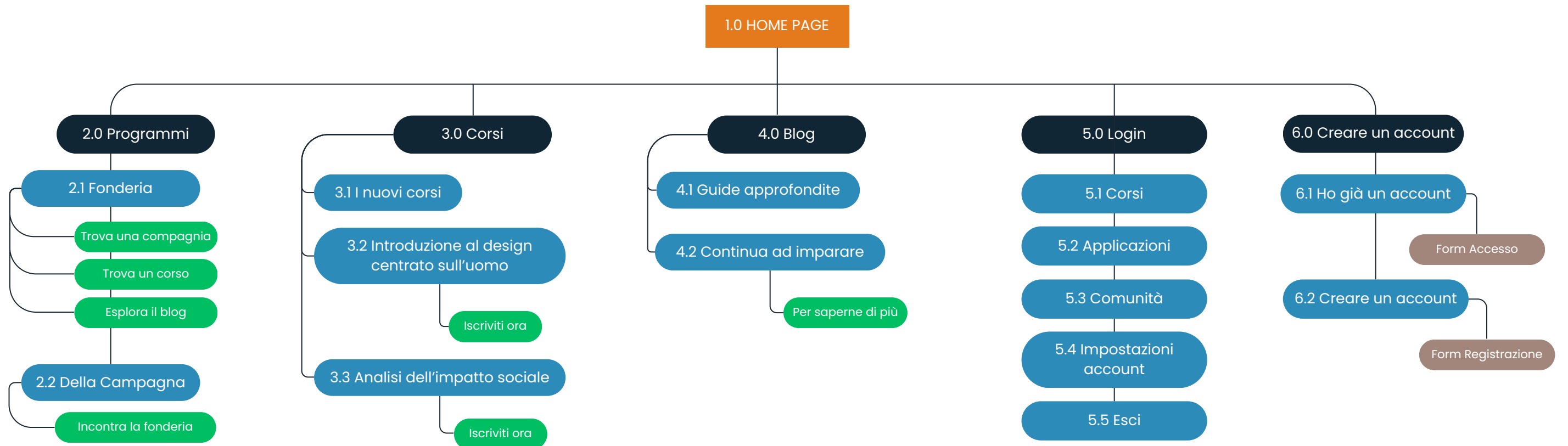
Information Architecture

Fase 1

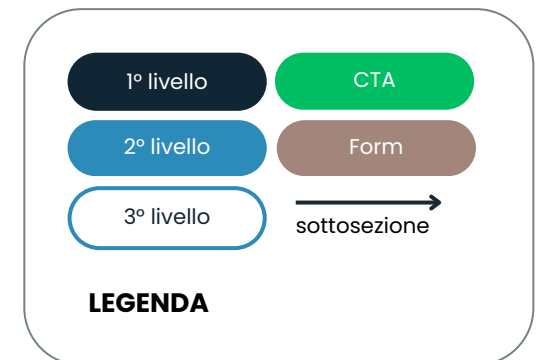
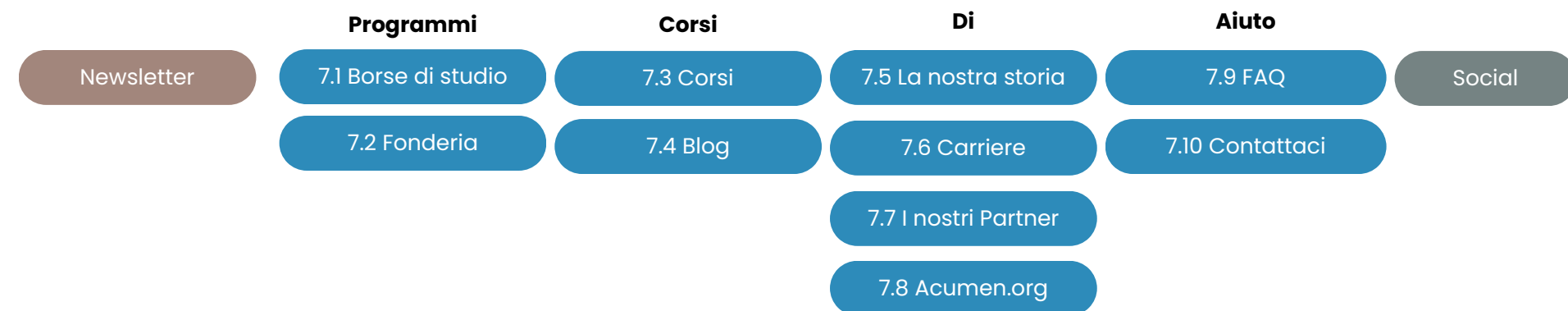
Riportare la Sitemap del sito
Acumen in forma attuale

Fase 2

Descrizione Footer e legenda



7.0 Footer



Analisi Competitor

Fase 1

Targeting competitivo e differenziazione del prodotto

Fase 2

Confronto dettagliato dei vantaggi e svantaggi di ogni competitor mediante una tabella



Piattaforma con corsi online con la più rapida crescita in Europa in ambito Education.
Molti progetti sono creati direttamente dalle aziende per favorire la possibilità farsi notare e assumere già durante il Master.



Si tratta della più grande piattaforma di apprendimento online dell'India con oltre 1 milione di studenti e 40.000 lezioni dal vivo.



E' un sistema di gestione dell'apprendimento progettato per funzionare come un ecosistema SaaS con tante funzionalità e moduli personalizzabili con l'ulteriore vantaggio di monitorare progressi.



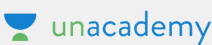
Piattaforma online con più di 7,000 corsi e specializzazioni che collabora con circa 270 università.
Consente di acquisire competenze ad alto impatto innovativo e sociale.



Piattaforma di corsi online con prospettive futuristiche e rivoluzionarie.



Nata nel 2024, Little Genius International è una scuola che offre un'istruzione specifica per la generazione dei nativi digitali, incoraggiando la sostenibilità, il pensiero creativo e l'istruzione.

							
Corsi gratuiti	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗
Prova gratuita	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗
Versione Premium	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Cambio lingua	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗
Filtri per corsi	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗
Registrazione social	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗
App mobile	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗
Social media	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
About	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

							
Breadcrumbs	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗
Live chat	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗
Reviews	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗
FAQ's	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Searchbar	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗
Newsletter	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗
Certificazione B Corp	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Community	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Wishlist	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Analisi Target

Fase 1

Obiettivi del sondaggio

Fase 2

Sondaggio

Obiettivi del sondaggio

Obiettivo 1

Restringere la fascia d'età del Target

Obiettivo 2

Scoprire quali sono le preferenze nella scelta di un corso

Obiettivo 3

Identificare il device preferito per la navigazione internet nella scelta di un corso

Obiettivo 4

Cercare migliorie da poter integrare sul sito attuale

Il **sondaggio** è stato condiviso online sui social, Whatsapp, Discord, sottoposto a 39 persona tra i 18 e i 41 anni.
Totale domande: 17.

1. A quale fascia d'età appartieni?



- 18 – 25
- 26 – 33
- 34 – 41
- >41

2. In quale genere ti riconosci?



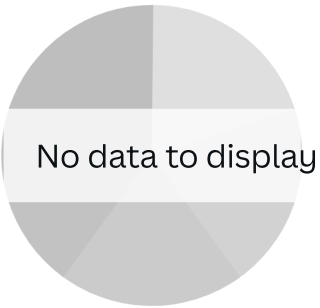
- Uomo
- Donna
- Preferisco non identificarmi

3. Di quale categoria fai parte?



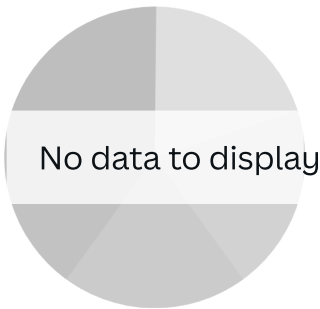
- Studente
- Lavoratore
- Studente/Lavoratore

5. Se hai risposto “NO”, qual è il motivo principale?



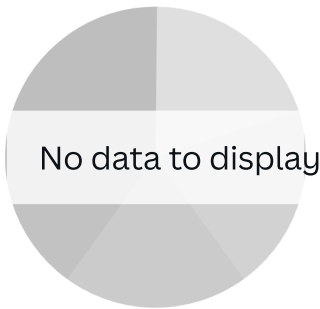
- Ho risposto Sì
- Tempo insufficiente
- Soldi
- Non sono interessato

4. Hai mai frequentato un corso di studi online?



- Sì
- No

6. Se hai risposto “Sì”, che tipo di corso hai seguito?



- UX/UI Design
- Digital Marketing
- Web Developer
- Altro

7. Hai mai partecipato ad eventi ad impatto sociale?

- Sì
- No, non sono interessato
- Non ho avuto occasione ma mi piacerebbe

8. Secondo te quanto dovrebbe costare un corso di 5 ore con forte impatto sociale?

- 1 - 25€
- >25€
- Gratis

9. Quale device scegli per la scelta di un corso online?

- Pc
- Tablet
- Smartphone
- PC + secondo schermo

10. Il device che hai scelto è lo stesso che utilizzi anche durante la frequentazione del corso?

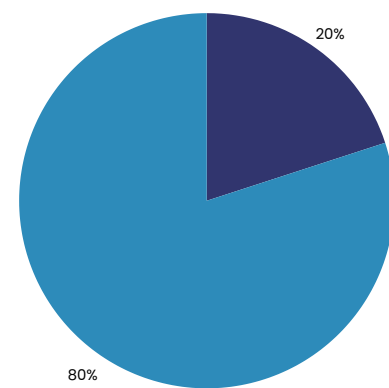
- Sì è lo stesso
- Talvolta uso anche il tablet
- Il PC per la frequentazione perché ha uno schermo più grande
- Sceglierei il PC perché è più comodo dello smartphone

11. Qual è la prima cosa che cerchi quando vuoi iscriverti ad un corso online?



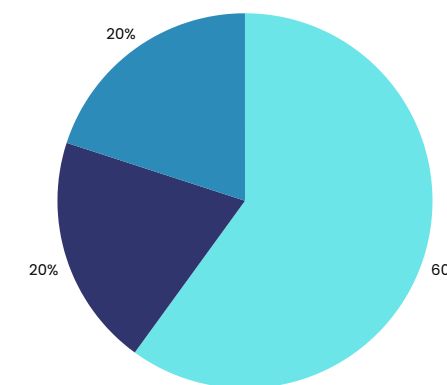
- La durata del corso
- Il prezzo
- Le testimonianze
- La loro storia

12. Sei nella sezione filtri di un sito di corsi online: cosa spunteresti per prima in modo da affinare la ricerca?



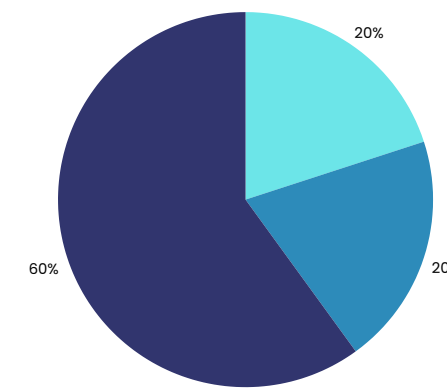
- I nuovi corsi
- Dal meno caro al più caro
- I più popolari
- In ordine di valutazione

13. Se hai un dubbio o vuoi un'informazione, che tipo di strumento di aiuto scegli?



- FAQ's
- Live chat
- Call
- Community

14. Quanto è importante per te avere un periodo di prova gratuito?

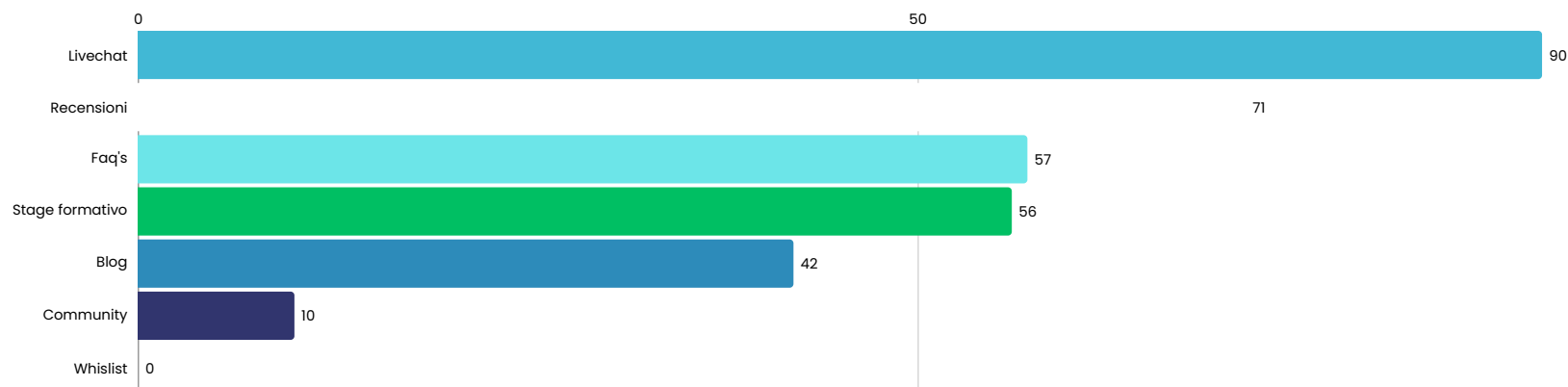


- 1 Non è importante
- 2
- 3
- 4
- 5 Fondamentale

15. Quale sarebbe la prima cosa che ti farebbe pensare subito ad un sito/corso ad impatto sociale?

- Il titolo del corso/nome del sito
- Un'immagine del prima e dopo
- Un'immagine o un mini video di presentazione
- Colori del sito che ricordano quelli della Terra

16. Quale tra queste opzioni dovrebbero essere obbligatorie in un sito di corso online?



17. Cosa ti piacerebbe trovare in un sito di corsi online che non hai ancora trovato?

- Supporto da parte degli insegnanti
- Un attestato finale con Valenza Europea
- Testimonianza a lungo termine
- Un curriculum/presentazione ad hoc con tutte le skill acquisite
- Maggiore trasparenza e ricchezza di informazioni sui vari programmi dei corsi



Il **target** di riferimento ha un'età compresa tra **25 e 41 anni** divisi quasi a parità tra uomini e donne. Tra questi, quasi la metà ha frequentato almeno un corso online, divisi tra **UX Designer** e altro.



Il **tempo insufficiente** è il fattore responsabile di chi non ha mai frequentato un corso online.



Molti partecipanti hanno già avuto modo di approcciarsi ad eventi ad **impatto sociale**, l'altra parte invece non ne ha avuto occasione. Reputano fondamentale un periodo di **prova gratuita**.



Le **testimonianze** e le reviews risultano essere gli elementi che condizionano la scelta di un corso rispetto ad un altro e in caso di aiuto, chiedono l'immediato intervento di una **livechat**.



Il rilascio di un **certificato** ed una **presenza costante di un tutor**, sono tra i fattori che si richiedono durante un corso online



Il **device** usato per la scelta di un corso online è **differente** da quello utilizzato per la sua frequentazione. Prediligono lo **smartphone** per la scelta e il **PC** per seguirlo in quanto risulta più comodo.

Conclusione

Fase 1

Epilogo finale

Fase 2

Considerazioni

1

- Ho analizzato il sito **Acumen Academy**, pagina per pagina, cliccando su link sia interni che esterni.
- Ho raccolto informazioni sui vari canali social per capire bene il mindset dell'azienda.

2

- Tramite le **dieci euristiche di Nielsen** e le cinque componenti di usabilità, ho analizzato gli **aspetti positivi e negativi** del sito dai diversi responsive.
- Ho riportato un breve riepilogo dei risultati raccolti.

3

- Ho creato la **sitemap** del sito con tutti i link esterni ed interni, differenziando le pagine di primo livello da quelle di secondo.
- Ho **analizzato i competitors** indicando in una tabella i pro e i contro di ognuno di loro al fine di capire quali modifiche potrebbero migliorarlo.

4

- Ho scritto e inviato su diversi canali di comunicazione un **questionario** con 17 domande. L'obiettivo era quello di capire la linea di pensiero di alcuni utenti al fine di migliorare il sito Acumen Academy e capire se c'è coerenza tra essi.

DISCOVERY 2

Customer Journey Map

for Acumen Academy



Fase 1

Effettueremo un'analisi delle personas per designare i bisogni e le frustrazioni dei nostri utenti.

Fase 2

Mapperemo il percorso degli utenti sul sito Acumen Academy per identificare i touchpoint critici e le aree di miglioramento grazie ai loro pensieri.

Fase 3

Ottimizzeremo la customer journey map sulla base dei feedback degli utenti e presenteremo la nuova struttura del sito.

1. User Personas

User Personas	29
---------------	----

2. Customer Journey Map

User Journey Map	33
Pain & Opportunà	37
New User Journey Map	38

3. New Sitemap

Sitemap	42
Epilogo	44

User Personas

Fase 1

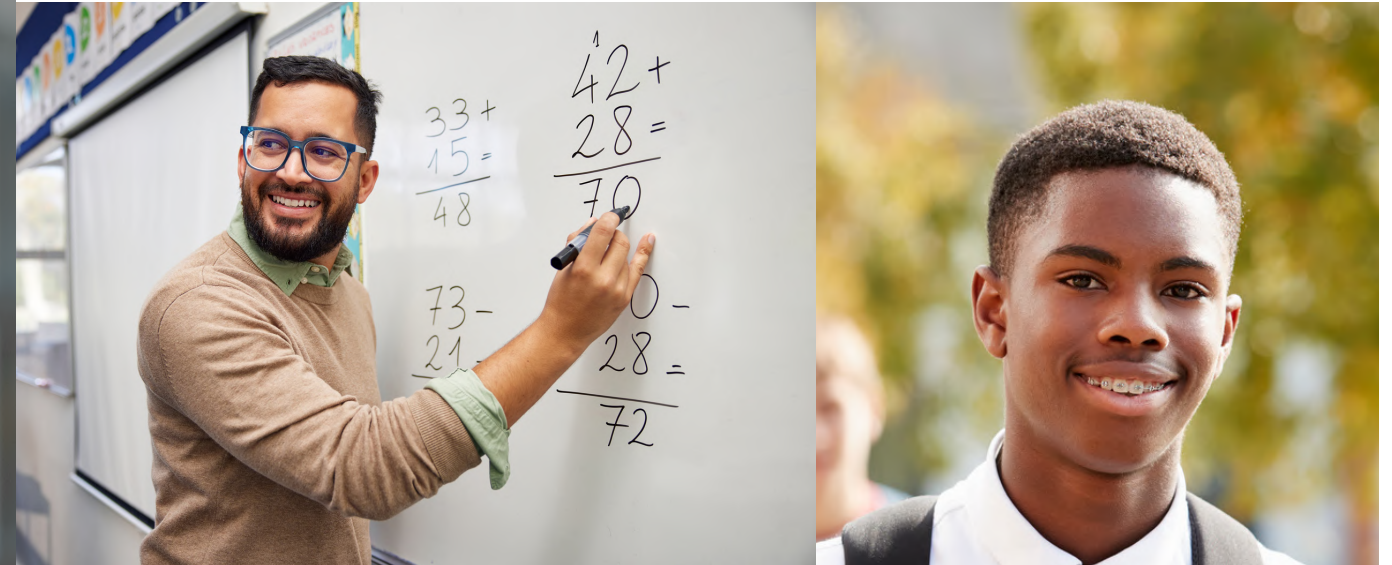
Creeremo dei profili dettagliati degli iscritti ideali.

Fase 2

Analizzeremo attentamente i loro pensieri per costruire un profilo psicologico accurato.

User Personas

I risultati del questionario ci hanno condotto a identificare le personas chiave, fornendoci una mappa dettagliata dei bisogni e dei desideri del nostro target.



Empatia e Comprensione

Analizzeremo attentamente i loro pensieri per costruire un profilo psicologico accurato.



Conversione e Fedeltà

Mediante dati raccolti, scopriremo nuove opportunità di prodotto e/o di servizio.



Lavoro: Ceo di un'impresa sociale

Città: Milano

Tecnologia



Tempo libero



Conoscenza lingue



Device:



Maya Green, 53

“Ogni individuo ha il diritto di vivere una vita dignitosa e il mio dovere è quello di fare in modo che ciò accada.”

BIOGRAFIA

Cresciuta in una **comunità svantaggiata**, Maya ha sperimentato in prima persona le difficoltà della **povertà** tanto da dedicare studi e carriera allo sviluppo di **soluzioni sostenibili** per combatterla.

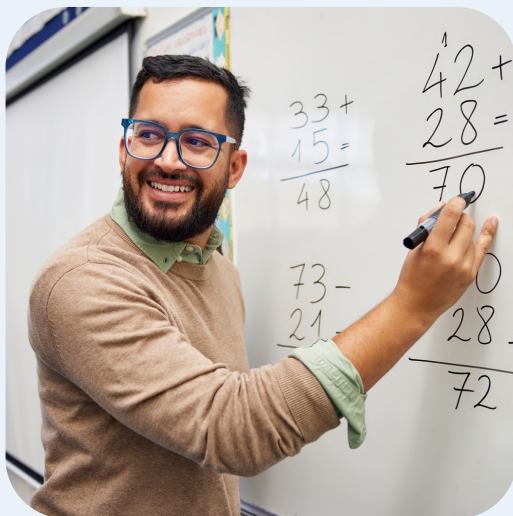
Appassionata di **letteratura**, ritrova il suo scrittore preferito in Victor Hugo.

OBIETTIVI

- Sviluppare un processo di miglioramento analizzando e agendo sui feedback.
- Creare partnership strategiche con altre organizzazioni per aumentare l'impatto collettivo.

FRUSTRAZIONI

- Fatica a individuare siti web con guide semplici.
- Le piacerebbe trovare un processo di donazione sicuro e veloce che gratificasse i sostenitori.



Lavoro: Insegnante e Volontario

Città: Napoli

Tecnologia

Tempo libero

Conoscenza lingue

Device:



Matteo Cuore, 41

"Investire nei giovani è investire nel futuro. Come insegnante e volontario, mi sento parte di un progetto più grande, quello di costruire una società più giusta e solidale."

BIOGRAFIA

La sua passione per l'insegnamento lo ha portato a dedicare la sua vita ai bambini.

Nei weekend, si dedica a **laboratori creativi** per giovani migranti e partecipa a **progetti di recupero ambientale**.

Ama risolvere **rebus e sudoku** insieme ai suoi due figli.

OBIETTIVI

- Cercare online scuole di formazione con forum e gruppi per raccontare esperienze e scambiarsi idee.
- Organizzare attività per favorire lavori di gruppo tra gli studenti.

FRUSTRAZIONI

- Mancanza di una rete di contatti nel settore.
- Desiderio di condividere le sue esperienze reali tramite foto e videorecensioni.



Lavoro: Studente

Città: Siena

Tecnologia



Tempo libero



Conoscenza lingue



Device:



Jacob Migliorini, 17

"Voglio dimostrare a me stesso e agli altri che ce la posso fare."

BIOGRAFIA

Nato in una piccola cittadina tunisina, Jacob ha portato con sé un bagaglio di ricordi indelebili quando, ancora bambino, ha lasciato il suo paese. Timido e introverso, ha sempre trovato difficile esprimere se stesso, ma dietro un'apparente fragilità nasconde un animo gentile e solare. Oggi, ha trovato la sua casa in Italia, unendo le radici africane alla passione per la musica e la cultura italiana.

OBIETTIVI

- Partecipare ad attività di gruppo per conoscere nuove persone
- Viaggiare per arricchire la propria conoscenza di culture e lingue.

FRUSTRAZIONI

- La barriera linguistica lo limita nelle interazioni con altri coetanei

Customer Journey Map

Fase 1

Scopriremo gli ostacoli che l'utente incontra lungo il suo percorso e che possono impedirgli di raggiungere il suo obiettivo finale.

Fase 2

Evidenzieremo punti specifici lungo il percorso dell'utente dove è possibile migliorare l'esperienza.



Maya Green

Scenario:

Un pomeriggio, mentre sfogliava una rivista, Maya si imbatte in un articolo sulle scuole ad impatto sociale. Incuriosita, decide di approfondire la ricerca online. Trova Acumen Academy.

Obiettivo:

Motivata dall'impatto sociale, Maya è pronta ad investire risorse economiche per sostenere la crescita di scuole innovative.

	SCOPERTA	NAVIGAZIONE	SCELTA	ISCRIZIONE
ATTIVITA'	Maya è alla ricerca di progetti sociali innovativi da sostenere e si imbatte nel sito di Acumen Academy. È attratta dalla mission della scuola.	Incontra numerosi corsi interessanti, ma la sua disabilità motoria, unita all'interfaccia poco intuitiva del sito, le rende difficile cliccare sui pulsanti per aggiungerli ai preferiti.	Incuriosita, si dirige alla pagina "Corsi", ma le descrizioni eccessivamente dettagliate la costringono a una lettura prolungata, rallentando notevolmente la sua ricerca faticosa.	Confusa e con poco tempo, decide di abbandonare, consapevole che al ritorno dovrà ricominciare da capo.
EMOZIONI	Entusiasta 😊 "Sono pronta a dare il mio contributo per combattere la povertà attraverso le scuole."	Perplessa 🤔 "L'interfaccia poco intuitiva mi costringe a uno sforzo eccessivo, rallentando la mia navigazione."	Nervosa "I muscoli del braccio iniziano a farmi male per tutto questo scorrimento. C'è un modo più rapido per trovare quello che cerco?" 😓	Seccata "Progetto interessante, ma poco chiaro il sito. Ci rinuncio per ora". 😞
TOUCHPOINTS	Google	Homepage	Pagina Corsi	Homepage
PAIN POINTS		- Estetica del sito poco intuitiva - Navigare senza usare il mouse, affidandosi solo alla tastiera, risulta complicato.	Manca uno skip che permetta a Maya accedere direttamente ai contenuti principali, evitando inutili azioni con mouse e tastiera.	Non è visibile immediatamente la sezione partner e finanziatori
OPPORTUNITA'		- Creare una gerarchia colori corsi intuitiva - Aggiungere wishlist - Aggiungere sezione recensioni	Migliorare la sezione "Aiuto" aggiungendo contatti telefonici e live chat	Aggiungere una sezione alla home per aspiranti partner finanziatori



Matteo Cuore

Scenario:

Tornato a casa dopo il progetto di volontariato svolto in India, Matteo è desideroso di condividere la sua esperienza. Vorrebbe entrare in contatto con persone che condividono le sue passioni e collaborare alla creazione di nuovi corsi formativi.

Obiettivo:

Matteo cerca un ambiente dove condividere le sue esperienze in modo da ispirare e motivare nell'impegno per la tutela dell'ambiente.

	SCOPERTA	NAVIGAZIONE	SCELTA	ISCRIZIONE
ATTIVITA'	Inizia la sua ricerca su internet e si imbatte nel sito di Acumen Academy. Il sito è visivamente accattivante e propone una vasta gamma di corsi su tematiche sociali e ambientali.	Sfogliando attentamente la homepage, non trova alcun riferimento ai forum e decide di approfondire la sua indagine.	Inizia a scrollare tra i corsi per sceglierne uno ma vorrebbe confronto e consigli.	Anche se pieno di dubbi, decide di dare una chance al corso, sperando di non rimanere deluso.
EMOZIONI	Entusiasta 😊 "Ho trovato il sito che fa per me! Devo assolutamente creare un profilo e iniziare a condividere la mia storia.."	Deluso 😞 "Ma come? Un sito così grande non ha un forum? Mi sembra strano. Dove posso scambiare opinioni con gli altri utenti?"	Fiducioso 😬 "Mi sembra importante poter interagire con una community e scambiare opinioni. Spero trovino una soluzione."	Preoccupato 😓 Mi chiedo se questi corsi siano veramente all'altezza delle mie aspettative.
TOUCHPOINTS	Google	Homepage/Blog	Pagina Corsi	Pagina Registrazione
PAIN POINTS		- Assenza di una community - Non c'è un modo per scrivere della propria esperienza anche con foto/videorecensioni	L'assenza di recensioni o testimonianze da parte di altri studenti potrebbe renderlo incerto sulla qualità dei corsi e sull'esperienza di apprendimento.	L'interfaccia utente è essere confusa, con una struttura poco intuitiva che rende difficile trovare le informazioni cercate.
OPPORTUNITA'		Inserire una sezione dedicata al Forum per poter scambiare idee e opinioni	Pubblicare case studies di successo, raccontando le storie di studenti che hanno raggiunto i loro obiettivi grazie ai corsi.	Utilizzare un design pulito e intuitivo.



Jacob Migliorini

Scenario:

E' sabato e Jacob ha finito i compiti che gli hanno assegnato a scuola. Si avvicina alla finestra e guarda fuori. Pensoso, si dirige verso la sua scrivania e inizia a digitare su Google per cercare corsi di formazione gratuiti per ragazzi.

Obiettivo:

Jacob vuole fare qualcosa che abbia un impatto positivo sulla comunità soprattutto per la riconoscenza che ha verso l'Italia ed interagire con i suoi coetanei.

	SCOPERTA	NAVIGAZIONE	SCELTA	ISCRIZIONE
ATTIVITA'	Mentre naviga in internet, scopre Acumen Academy. Il sito, con i suoi colori vivaci lo incuriosisce profondamente.	Ben presto si rende conto di un ostacolo: l'accademia si presenta solo in inglese e spagnolo, lingue che non padroneggia perfettamente.	Nonostante cerchi attentamente, Jacob non riesce a trovare l'impostazione per cambiare la lingua del sito.	Decide di iscriversi comunque cercando di superare la difficoltà linguistica, dispiaciuto di non aver trovato la sezione che cercava.
EMOZIONI	Entusiasta 😊 "Sarà un'esperienza fantastica! Farò la differenza e imparerò tante cose nuove."	Deluso 😞 "Caspita, solo inglese e spagnolo? Non parlo nessuna delle due lingue, vediamo se c'è l'italiano o il francese"	Fiducioso 😬 Non posso cambiare la lingua, ma trovare così tanti corsi gratuiti è un'opportunità troppo grande. Magari mi farò aiutare da altri studenti"	Ansioso "Non sono sicuro che sia la scelta giusta. Ho paura di non capire tutto e di sentirmi perso." 😓
TOUCHPOINTS	Google	Homepage	Pagina Blog	Pagina Registrazione
PAIN POINTS		Solo due lingue disponibili	Assenza di una community che possa aiutarlo nello studio	L'interfaccia utente è colorata ma non è chiara la gerarchia scelta.
OPPORTUNITA'		Inserire un menu a tendina per scegliere la lingua preferita e per permette agli studenti di apprendere in base alle proprie esigenze.	Aggiungere una sezione dedicata alla Community	Creare una legenda di colori per chiarire la gerarchia

Pain Points

- **L'interfaccia utente risulta complessa** e poco intuitiva, rendendo difficile la navigazione del sito.
- **La mancanza di una wishlist** impedisce agli utenti di salvare i corsi preferiti per un acquisto futuro.
- **La limitazione a due lingue** esclude una fetta significativa di potenziali utenti.
- **Lo scrolling eccessivo** durante le ricerche rende l'esperienza utente frustrante e poco efficiente.
- **L'assenza di un form di contatto diretto** rallenta i tempi di risposta alle richieste di assistenza.
- **La mancanza di recensioni** e feedback da parte degli utenti limita la fiducia e la trasparenza del sito.

Opportunità

- **Riorganizzazione dell'interfaccia** semplificando struttura, magari aggiungendo icone riconoscibili.
- **Introduzione di una wishlist** per permettere agli utenti di salvare i corsi preferiti in una lista personalizzata.
- **Espansione delle lingue** supportate che aumenterà la visibilità del sito a livello internazionale.
- **Dividere i risultati della ricerca** in pagine più gestibili, evitando uno scrolling eccessivo.
- **Offrire un'opzione di chat live** per rispondere alle domande degli utenti in tempo reale.
- **Permettere agli utenti di lasciare recensioni** e valutazioni sui corsi; le recensioni positive e la trasparenza aumenteranno la credibilità del sito.

New Journey Map

Fase 1

Elimineremo i pain points, vedremo come l'utente completa l'azione desiderata.

Fase 2

Personalizzeremo l'esperienza in base alle preferenze e al comportamento dell'utente.



Maya Green

Scenario:

Un pomeriggio, mentre sfogliava una rivista, Maya si imbatte in un articolo sulle scuole ad impatto sociale. Intrigata, decide di approfondire la ricerca online. Trova Acumen Academy.

Obiettivo:

Motivata dall'impatto sociale, Maya è pronta a investire risorse economiche per sostenere la crescita di scuole innovative.

ATTIVITA'

EMOZIONI

TOUCHPOINTS

OPPORTUNITA'

SCOPERTA		NAVIGAZIONE		SCELTA	ISCRIZIONE
Maya è alla ricerca di progetti sociali innovativi da sostenere e si imbatte nel sito di Acumen Academy. È attratta dalla mission della scuola.		1. Esplora la homepage per avere una panoramica completa dell'offerta formativa che le appare subito chiara ed intuitiva. 2. Aggiunge alla wishlist i corsi che le interessano per una valutazione più approfondita. 3. Clicca su "Feedback" per leggere le recensioni degli altri utenti e farti un'idea più chiara sulla qualità dei corsi.		1. Prima di effettuare la donazione, Maya richiede dei chiarimenti. 2. Trova la live chat a disposizione.	1. Una volta ricevute le info necessarie Maya si registra al sito. 2. Clicca su "Partner e Finanziatori" in home. 3. Seleziona il corso che trova in wishlist e fa la sua donazione. 4. A seguito del suo generoso contributo, riceverà una lettera di ringraziamento e il suo nome sarà incluso nell'elenco dei principali sostenitori del progetto.
Entusiasta 		Interessata 		Serena 	Felice 
"Sono pronta a dare il mio contributo per combattere la povertà attraverso le scuole."		"Molto chiaro fin qui, vediamo ora come posso procedere con la donazione"		"Che veloce questo servizio clienti! Adesso sì che so come fare"	"Ce l'ho fatta! Ho raggiunto il mio obiettivo di sostenere questa causa così importante. Tornerò presto!"
Google		Homepage		Pagina Aiuto	Pagina Partner e Finanziatori
		- Migliorata la gerarchia del sito - Aggiunta la wishlist - Aggiunta sezione recensioni		Migliorata la sezione "Aiuto" e aggiunta la livechat	E' stata introdotta questa nuova pagina per dividere i finanziatori dai corsisti



Matteo Cuore

Scenario:

Tornato a casa dopo il progetto di volontariato svolto in India, Matteo è desideroso di condividere la sua esperienza. Vorrebbe entrare in contatto con persone che condividono le sue passioni e collaborare alla creazione di nuovi corsi formativi.

Obiettivo:

Matteo cerca un ambiente dove condividere le sue esperienze in modo da ispirare e motivare nell'impegno per la tutela dell'ambiente.

ATTIVITA'

Inizia la sua ricerca su internet e si imbatte nel sito di Acumen Academy. Il sito è visivamente accattivante e propone una vasta gamma di corsi su tematiche sociali e ambientali.

EMOZIONI

Entusiasta



"Ho trovato il sito che fa per me! Devo assolutamente creare un profilo e iniziare a condividere la mia storia.."

Incuriosito



"La sezione 'Chi siamo' è un'ottima risorsa, e i blog offrono contenuti ancora più approfonditi."

Felice



"Non vedo l'ora di partecipare e di raccontare tutto ciò che imparerò."

Soddisfatto



"Questo sito è una vera miniera d'oro!"

TOUCHPOINTS

Google

Homepage

Pagina Corsi

Pagina "La Community"

OPPORTUNITA'

- Inserita sezione "Chi siamo" sulla home

- Migliorato il processo scelta corsi e di iscrizione

- Aggiunta la possibilità di partecipare ad una community
- Inserita sezione "Recensioni"

NAVIGAZIONE

SCELTA

ISCRIZIONE

1. Esplora la homepage per avere una panoramica completa.
2. Naviga nella sezione "Chi siamo" per capire i valori e gli obiettivi della community.
3. Visualizza alcuni esempi di blog pubblicati sulla piattaforma.

1. Sceglie il corso da seguire dopo un'accurata scrematura.
2. Procede cliccando su "Login" per poterlo seguire.

1. Completa il form di registrazione inserendo email e password.
2. Dopo aver completato il corso, clicca su "Blog" e pubblica la sua esperienza invogliando altri giovani.
3. Partecipa ai forum e discute di argomenti di interesse comune con gli altri membri della community.
4. Facilitare la condivisione dei contenuti sui social network.



Jacob Migliorini

Scenario:

E' sabato e Jacob ha finito i compiti che gli hanno assegnato a scuola. Si avvicina alla finestra e guarda fuori. Pensoso, si dirige verso la sua scrivania e inizia a digitare su Google per cercare corsi di formazione gratuiti per ragazzi.

Obiettivo:

Jacob vuole fare qualcosa che abbia un impatto positivo sulla comunità soprattutto per la riconoscenza che ha verso l'Italia ed interagire con i suoi coetanei.

	NAVIGAZIONE		SCELTA	ISCRIZIONE
ATTIVITA'	Mentre naviga in internet, scopre Acumen Academy. Il sito, con i suoi colori vivaci lo incuriosisce profondamente.	1. Esplora la homepage per avere una panoramica completa. Modifica la lingua del sito e dei corsi così da rendere efficace la comprensione. 2. Naviga nella sezione 'Corsi' per trovare quello che più gli interessa.	1. Sceglie il corso da seguire dopo un'accurata scrematura. 2. Procede cliccando su "Registrati/Accedi" per poterlo seguire.	1. Completa il form di registrazione inserendo email e password. 2. Selezione il Corso preferito che trova in Dashboard 3. Partecipa ai forum e inizia a confrontarsi con i suoi coetanei riguardo esperienze e attività
EMOZIONI	Entusiasta  "Ho trovato il sito che fa per me! Devo assolutamente creare un profilo e iniziare a condividere la mia storia.."	Incuriosito  "Quante lingue disponibili! E poi la vasta gamma di corsi mi permette di poter sceglierne anche più di uno"	Felice  "Non vedo l'ora di iniziare e di fare amicizia con altri giovani come me."	Soddisfatto  "La community è fantastica, mi sento proprio a casa a interagire con gli altri utenti ed ora tutti questi colori hanno un significato diverso."
TOUCHPOINTS	Google	Homepage	Pagina Corsi	Homepage
OPPORTUNITA'		• Inserite più lingue disponibili	• Aggiunta la possibilità di partecipare ad una community	• Migliorata la gerarchia di colori del sito e dei caratteri

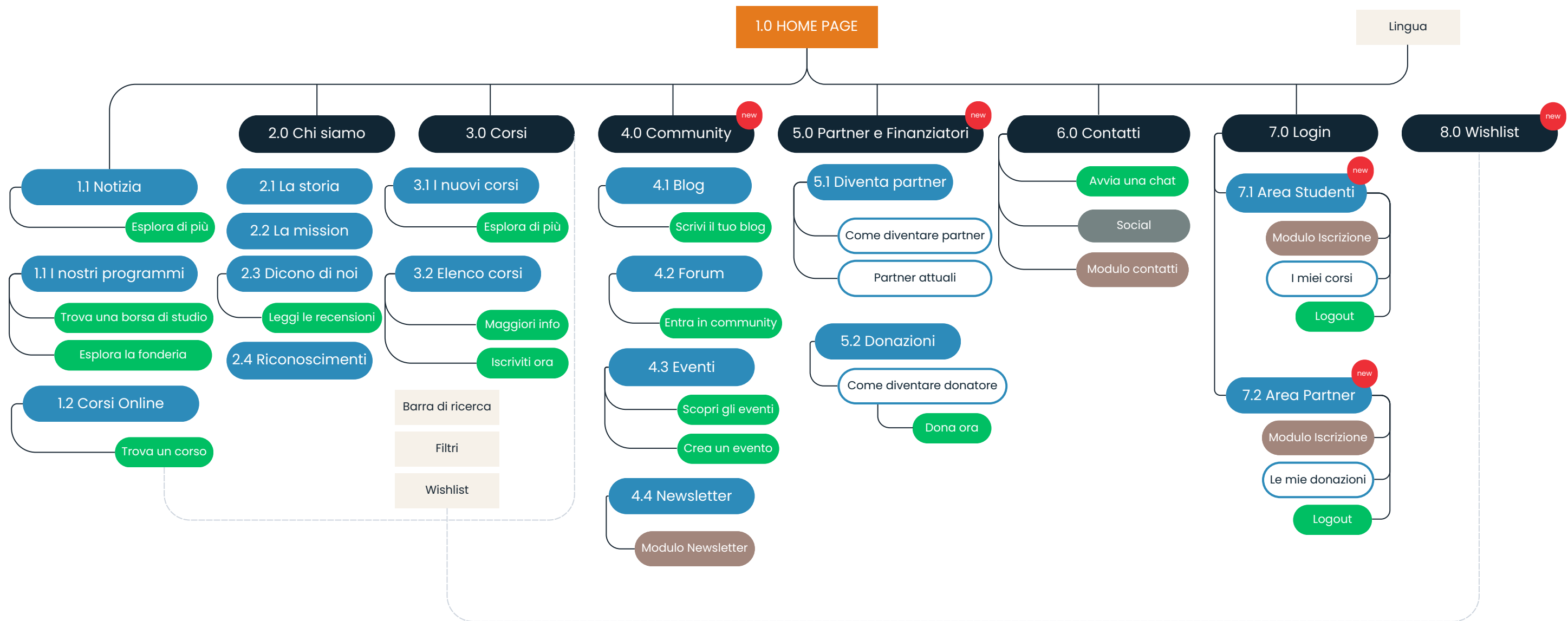
New Sitemap

Fase 1

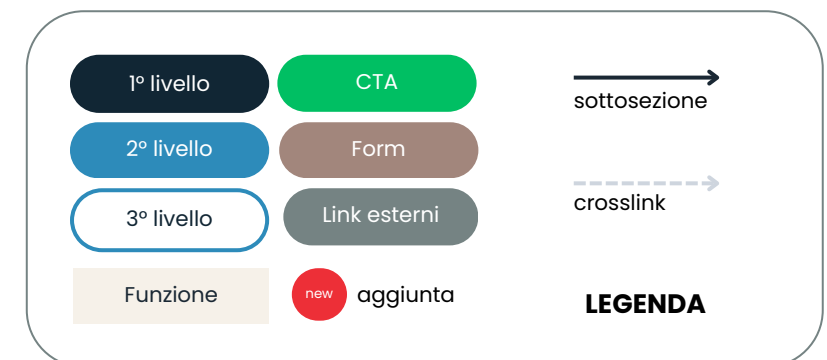
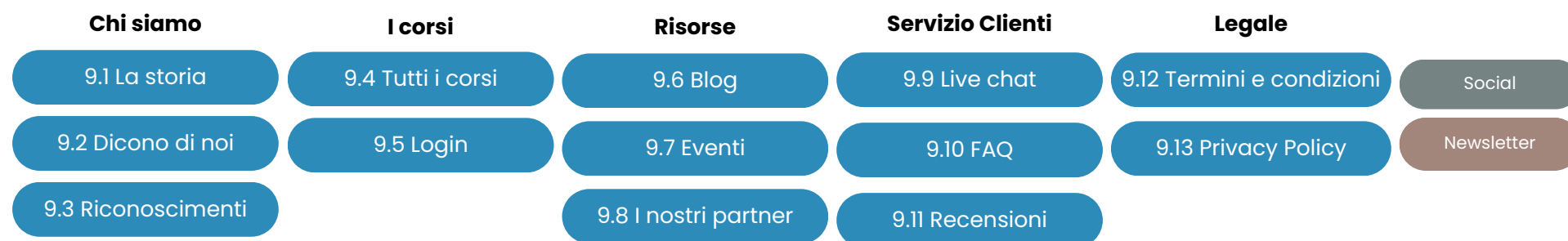
Definiremo chiaramente la struttura del sito, facilitando la navigazione per gli utenti e i motori di ricerca.

Fase 2

Specificheremo pagina per pagina le migliorie apportate.



9.0 Footer



1.0 Home

La nuova **homepage** è stata progettata per offrire un'esperienza utente più fluida unita a **call to action**, intuitive.

La sezione '**Community**' permette agli utenti di ampliare la propria rete e scoprire nuove opportunità.

La sezione '**Partner e Finanziatori**' semplifica il processo di collaborazione, offrendo agli utenti la possibilità di **supportare** attivamente i progetti e di diventare parte di una community più ampia.

La funzionalità '**Wishlist**' consente agli utenti di tenere traccia dei corsi di interesse.

La possibilità di modificare la **lingua** è la chiave per una comunicazione efficace e inclusiva.

2.0 Chi siamo

Grazie all'introduzione delle nuove pagine '**Mission**' e '**Dicono di noi**', i visitatori possono ora conoscere in modo approfondito i valori che guidano l'azienda e i risultati ottenuti. La trasparenza offerta da queste nuove pagine permette ai potenziali clienti di affidarsi alle nostre competenze e ai nostri valori.

3.0 Corsi

Grazie all'introduzione della wishlist e all'evidenziazione dei nuovi corsi la pagina '**Corsi**' offre un'esperienza di navigazione ancora più intuitiva e personalizzata.

Ho messo in primo piano le **novità** e i più recensiti positivamente.

4.0 Community

Per offrire un'esperienza ancora più completa, ho implementato nuove funzionalità come '**Community**', con la possibilità di creare gruppi di discussione all'interno del forum e di iscriversi a newsletter personalizzate.

Il **forum** è diventato un luogo ideale per lo scambio di idee, il **blog** offre informazioni sempre aggiornate e la sezione eventi permette di rimanere sempre informati sulle nostre iniziative.

5.0 Partner e Finanziatori

Ho aggiunto la sezione '**Partner e Finanziatori**'.

Donare è ora più facile e veloce grazie a un nuovo sistema di pagamento sicuro. Inoltre, ho creato un sistema di riconoscimenti personalizzati per i nostri partner, che permette loro di essere visibili a tutta la community e di beneficiare di vantaggi esclusivi.

Grazie a un sistema di tracciamento trasparente, i nostri donatori possono vedere esattamente come il loro contributo viene utilizzato per supportare i nostri progetti.

6.0 Contatti

Per facilitare la comunicazione con gli utenti, ho arricchito la sezione "**Contatti**" con i collegamenti ai nostri profili social e con una pratica **live chat**. In questo modo, puoi scegliere il canale di comunicazione che preferisci e ottenere assistenza in tempo reale.

7.0 Login

Ho semplificato l'accesso alla piattaforma, creando **due aree riservate distinte per studenti e partner**.

Ora, ogni utente può accedere alle informazioni e ai servizi specifici per il proprio ruolo in modo più intuitivo e veloce.

8.0 Wishlist

Grazie a questa introduzione, puoi facilmente tenere traccia dei corsi che ti interessano, sempre a portata di clic, pronti per essere rivisti.

9.0 Footer

Ho riprogettato il **footer** per offrire agli utenti un'esperienza di navigazione più fluida e intuitiva. Grazie a una migliore organizzazione delle informazioni e all'aggiunta di nuove sezioni, come l'iscrizione alla **newsletter** e i **link ai social**, navigare nel sito è ora ancora più piacevole.