

# Progetto Finale



# Introduzione

ANM (acronimo di Azienda Napoletana Mobilità) è una azienda pubblica controllata dalla municipalizzata Napoli Holding che **gestisce il servizio di trasporto pubblico locale nella città di Napoli e nella circostante città metropolitana**. Comprende 2 linee della metropolitana partenopea, gran parte della rete autobus, la rete filoviaria, la rete tranviaria, i sistemi ettometrici, i parcheggi di scambio.

## Vision

Promuovere la mobilità sostenibile in città.

## Mission

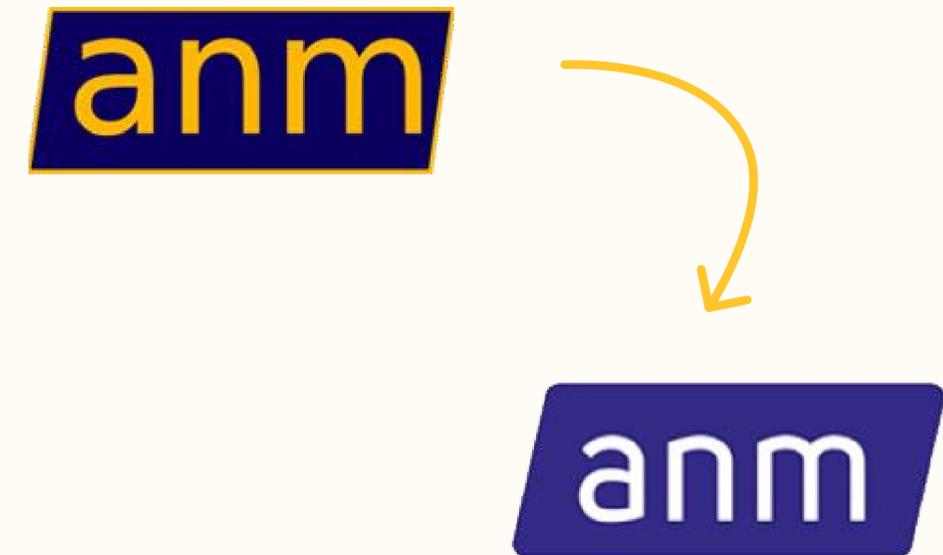
Piena integrazione tra mezzi di trasporto su gomma e ferro e Rilanciare il Trasporto Pubblico Locale.

# Motivazioni

In generale, l'azienda sta cercando di rendersi meno "corporate" e avvicinarsi al pubblico, sia migliorando i loro servizi rendendoli più semplici da utilizzare (ad esempio introducendo app per acquisto biglietti e controllo orari), sia cercando di essere più sostenibile.

Infatti, il logo ha già subito variazioni nel tempo che hanno voluto "ammodernarlo", utilizzando delle forme meno squadrate e più arrotondate.

Mi è sembrato dunque interessante continuare questo lavoro per migliorare anche l'esperienza del sito web, nonché la presenza online del brand che è piuttosto confusa dato l'utilizzo di diversi loghi su diversi medium.



# Summary

## 01

### Grafica

Nuovo Logo	6
Nuova Palette	10
Nuova Tipografia	11
Iconografia	12

## 03

### Wireframing

5 Wireframe Desktop	40
5 Wireframe Mobile	48

## 02

### Discovery

Punti di forza e debolezza del Sito	15
Obiettivi di ricerca e Ipotesi	20
Target di riferimento	21
Survey	22

## 04

### Prototyping

5 Screen Desktop	56
5 Screen Mobile	65

User Persona	30
User Journey (attuali)	33
User Journey (migliorate)	36

## 05

### User Test

Ipotesi di Test da condurre	74
Migliore da apportare al prototipo	80

# Grafica



01

## 01.1

# Nuovo Logo

La progettazione del logo parte dall'associazione di alcune parole chiave alla vision e mission che ANM comunica.

RILANCIO

INTEGRAZIONE

SOSTENIBILITÀ

Il logo è stato rinnovato, mantenendo un chiaro riferimento a quello attuale ma con dei piccoli twist tipicamente contemporanei che lo avvicinano alla nuova mission.

lettera a “one-story” invece che “two-story” (tipicamente associata invece a serif o sans-serif meno moderni)

il font è stato **inclinato** per seguire la forma dello sfondo, ampliandone il significato di “velocità”



**sfondo gradiente** invece che pieno, che richiama il mondo tecnologico e rappresenta il rilancio che stanno attuando

01.1

# Logo orizzontale



azienda  
napoletana  
mobilità s.p.a.

01.1

# Safe zone



01.1

# Usi propri e impropri

*può essere usato anche sui bus e metro perché di questo colore*



## 01.2

# Nuova Palette

### Dark Blue

RGB r 48 g 32 B 209

HEX #3020D1

### Future Gradient

RGB r 48 g 32 B 209

HEX #3020D1

RGB r 44 g 143 B 255

HEX #2C8FFF

### Blue

RGB r 44 g 143 B 255

HEX #2C8FFF

### Bright Yellow

RGB r 255 g 197 B 46

HEX #FFC52E

### White

RGB r 255 g 255 B 255

HEX #FFFFFF

### Almost White

RGB r 246 g 246 B 246

HEX #FFFDFB

### Grey

RGB r 153 g 153 B 153

HEX #999999

### Dark Grey

RGB r 105 g 105 B 105

HEX #696969

### Black

RGB r 38 g 38 B 38

HEX #262626

Aa

PRIMARY TYPEFACE

## Styrene A

The quick brown fox jumps  
over the lazy dog

Regular

Medium

Bold

Aa

SECONDARY TYPEFACE

## Lato

The quick brown fox jumps over  
the lazy dog

Regular

SemiBold

Bold

ExtraBold

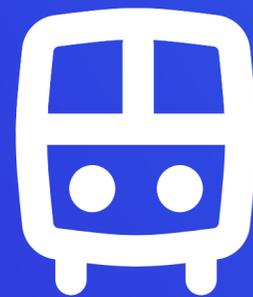
### 01.3

# Nuova Tipografia

Il font "Styrene A" verrà usato come font Display. Le sue forme esprimono contemporaneità e allo stesso tempo pulita. "Lato", invece, può essere usato per i testi più lunghi perché la sua geometria, più morbida però dell'altro font, lo rende altamente leggibile.



BIGLIETTI



BUS



FERMATE



ORARIO



ASSISTENZA

01.4

# Iconografia

# Discovery



02



**AZIENDA  
NAPOLETANA  
MOBILITÀ S.p.A.**

 metro	 bus/tram	 funicolari	 sosta
 orari	 metroart	 biglietti	 Permessi/ZTL

Ricevi le indicazioni con i mezzi pubblici

Da

Per

**INDICAZIONI**

### SERVIZI AL CLIENTE

- ▶ Numero verde e social network
- ▶ Reclami e segnalazioni
- ▶ Tutte le variazioni al servizio

### AZIENDA

- ▶ Societa' Trasparente
- ▶ Documenti e normative
- ▶ Organigramma

### VARIAZIONI AL SERVIZIO

SABATO 19 OTTOBRE CHIUSURA DALLE ORE 14.00 DI MUNICIPIO E UNIVERSITA IN OCCASIONE DEL G7

MODIFICHE AL SERVIZIO IN OCCASIONE DEL VERTICE DEI MINISTRI DELLA DIFESA DEI PAESI DEL G7

DAL 16 OTTOBRE VARIAZIONE TEMPORANEA PERCORSO LINEA 182

### INFOMOBILITA'

 servizio clienti	 info click	 App Unico
---	---	--

## 02.1

# Punti di forza e debolezza del Sito

## 01

### Visibilità dello stato di sistema

#### PRO

- Già dalla home si può accedere a tutti i servizi più utilizzati.

#### CONTRO

- Ci sono in pratica due header, ma quello “in cima”, non è effettivamente quello che deve essere più utilizzato dagli utenti.
- Le pagine si ripetono più volte (ad esempio tra header e menu), non rendendo lineare e chiara la navigazione all’interno del sito e da una pagina all’altra.
- Da Desktop, il container principale è molto più stretto dalla pagina, invece da Mobile viene utilizzato lo stesso ma rimpicciolito. Quindi il tutto risulta illeggibile se non zoomando, così perdendo senso di dove ci si trova sulla pagina.

## 02

### Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

#### PRO

- Le sezioni e la categorizzazione usa un linguaggio chiaro per l’utente finale.

#### CONTRO

- Le label non corrispondono in modo chiaro e univoco al loro contenuto.
- Non sono presenti gli status di hover sulle icone che quindi non hanno una buona affordance.
- Non è chiaro quale azione si fa andando a cliccare i vari link / icone presenti. Ad esempio da alcune pagine si acquista, in altre ci sono solo delle FAQ, in altre ancora rimandi alla app.

## 03

### L'utente ha controllo del sistema e libertà d'azione

#### PRO

- Quando l'utente va in una sezione qualsiasi dalla home, c'è sempre un breadcrumb che indica dove si trova.

#### CONTRO

- Il logo, che di solito è cliccabile e rimanda alla home, non ha un link, causando confusione.
- Alcuni link esterni, come "Metro Art" nel secondo header, o "Amministrazione Trasparente", non si aprono in una pagina "blank" (in una nuova schermata), quindi l'utente si troverà a dover usare il back del browser per ritornare sul sito.

## 04

### Coerenza e adattamento agli standard

#### PRO

- Sono presenti accorgimenti utili per l'accessibilità.

#### CONTRO

- La presenza di due header è totalmente fuori standard.
- La navigazione cambia in base a dove ci si trova. A volte ci sono dei menu laterali (a sx) per navigare in altre sezioni simili, altre volte non sono presenti.
- Non è presente uno stile consistente tra i bottoni e tra i link nelle varie pagine, che vengono modificati spesso a livello di UI, rendendo più difficile per l'utente associare l'elemento a una CTA o un collegamento.

## 05

### Prevenzione degli errori

#### PRO

- È presente una ricerca globale.

#### CONTRO

- Anche se la ricerca presente non è implementata in modo corretto, dando risultati da Google e non collegamenti precisi alle sezioni che l'utente ricerca, facendo credere che quel contenuto non esista effettivamente.
- Non essendo chiaro il tipo di collegamento che si sta cliccando (link esterno, icona / immagine che rimanda a link esterno o interno alla pagina, in blank o non blank) l'utente deve andare per tentativi per trovare quello che cerca.

# 06

## Il riconoscimento è più efficace della memoria

### PRO

- Le icone usate per i bottoni degli App store per scaricare l'app e quelle dei social sono riconoscibili.

### CONTRO

- Le pagine si ripetono più volte (ad esempio tra header, menu e footer), non rendendo lineare e chiara la navigazione all'interno del sito e da una pagina all'altra.
- Quando sono in una sottosezione, che ha un menu laterale di navigazione della sezione in cui si trova, non è indicato in quale pagina ci si trova.

# 07

## Flessibilità ed efficienza nell'utilizzo

### PRO

- 

### CONTRO

- Il fatto che tutti i contenuti principali sono sulla home, mentre non c'è un menu di navigazione con una chiara gerarchia, fa in modo che per trovare un contenuto conviene tornare sulla home, aumentando il tempo che ci vuole per raggiungere l'obiettivo e diminuisce efficienza e flessibilità.
- Non ci sono shortcut per esempio per ritornare in pagine già viste oppure replicare facilmente azioni già effettuate.

# 08

## Estetica e design minimalisti

### PRO

- 

### CONTRO

- Il sito, e soprattutto la homepage, è pieno di diversi elementi stilistici che rendono confusionaria la lettura e peggiorano il già presente problema dell'architettura dell'informazioni.
- Le icone e le immagini usate non rispettano un branding, né lo stesso tipo di linguaggio grafico.

# 09

## Aiutare a riconoscere gli errori e a porvi rimedio

### PRO

- 

### CONTRO

- La pagina 404 che si presenta quando l'utente compone un URL errato non include nessuna strategia di recovery dall'errore o suggerimenti per ritornare su pagine che forse si stava cercando in quel momento.

# 10

## Aiuto e documentazione

### PRO

- La pagina con i dati del servizio clienti è accessibile dalla home.

### CONTRO

- Il supporto da parte di un agente è possibile solo mandando una mail o telefonicamente. Invece, sarebbe stato utile avere una chat con un assistente AI oppure con delle opzioni predefinite per rispondere subito all'utente, e nel caso non si fosse risolto passarlo all'agente.
- Non è presente una sezione di Support / FAQ con degli argomenti comuni.
- Non è presente una sitemap.



## Learnability

Trattandosi di un sito piuttosto semplice, non presenta tanti problemi di comprensibilità. Forse c'è troppo testo.



## Efficiency

La scarsa gerarchia e architettura dell'informazione aumenta notevolmente il tempo che si impiega nella ricerca di inf.



## Memorability

Navigando tra le varie sezioni, non è facile ricordarsi dove trovare le informazioni già lette in precedenza.



## Errors

Gli errori non sono gestiti, in quanto l'utente non viene supportato nella ricerca, anzi la ricerca rimanda a link errati.



## Satisfaction

In generale, il sito non risulta particolarmente piacevole da visitare e non segue trend o standard comuni nella sua UX/UI.

02.2

## Obiettivi di Ricerca

Gli obiettivi sono pensati per conoscere a fondo il target e capire, sulla base delle loro opinioni, come dovrebbe funzionare di conseguenza il sito web.

01

Frequenza di utilizzo di servizi online per la mobilità

02

Abitudini d'uso su siti competitor

03

Funzionalità considerate fondamentali

04

Informazioni che si vogliono trovare sul sito

02.3

# Target

## TARGET VARIEGATO

ANM, in quanto **servizio di trasporto pubblico**, deve essere capace di parlare ed essere utilizzato da utenti di ogni tipo. Questo non semplifica di certo la scelta di un target.

Possiamo pensare di rimuovere sia una fascia di età di troppo giovani (ad esempio fino ai 13/14 anni) e sia una più anziana, la quale, nonostante usi i mezzi pubblici, tende ad usare supporti fisici per i biglietti e informarsi degli orari.

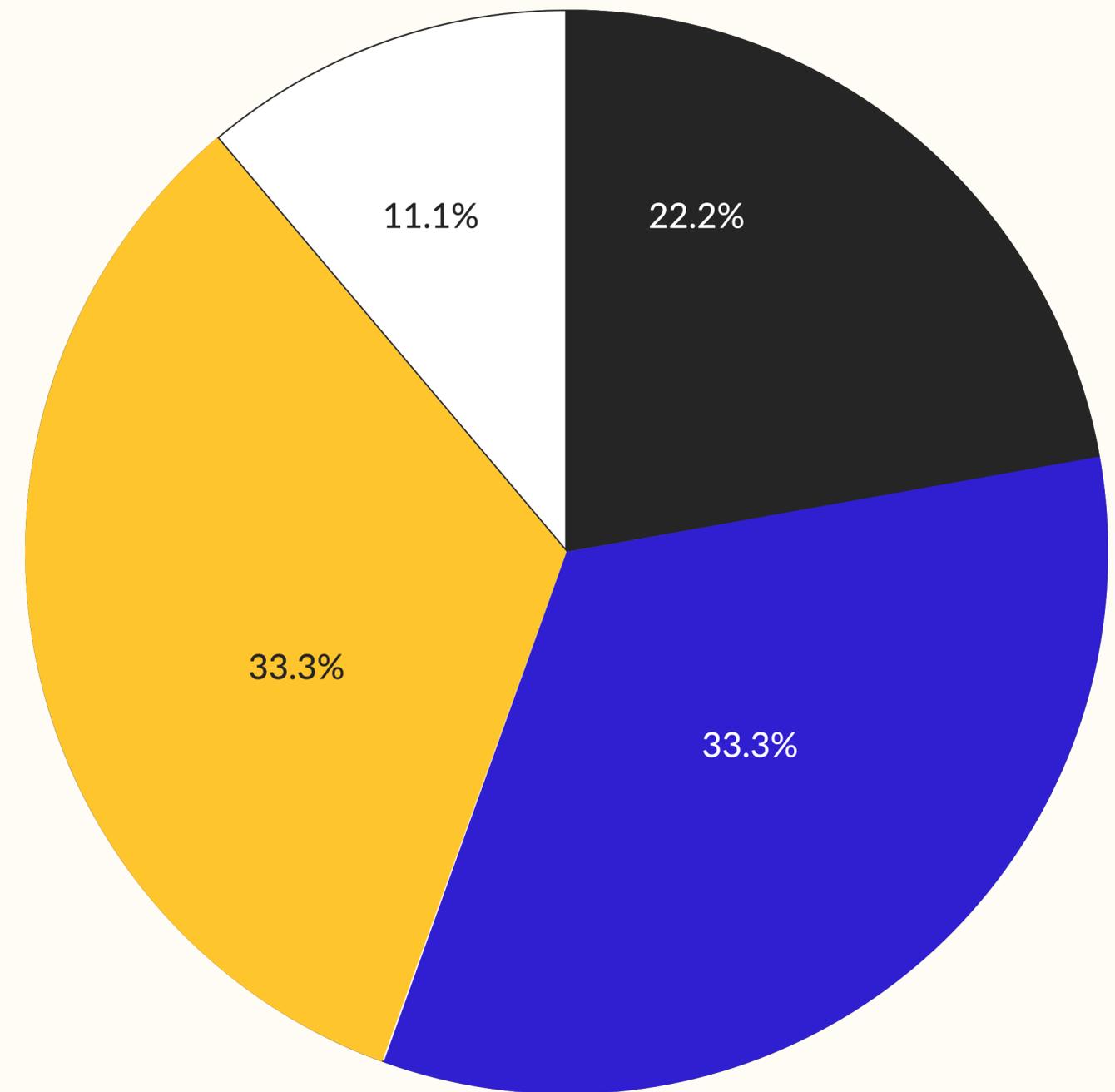
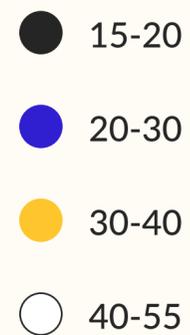
- Una possibile fascia potrebbe dunque essere **dai 15 ai 55**
- Bisognerà escludere persone **al di fuori dell' area urbana di napoli**

## 02.4

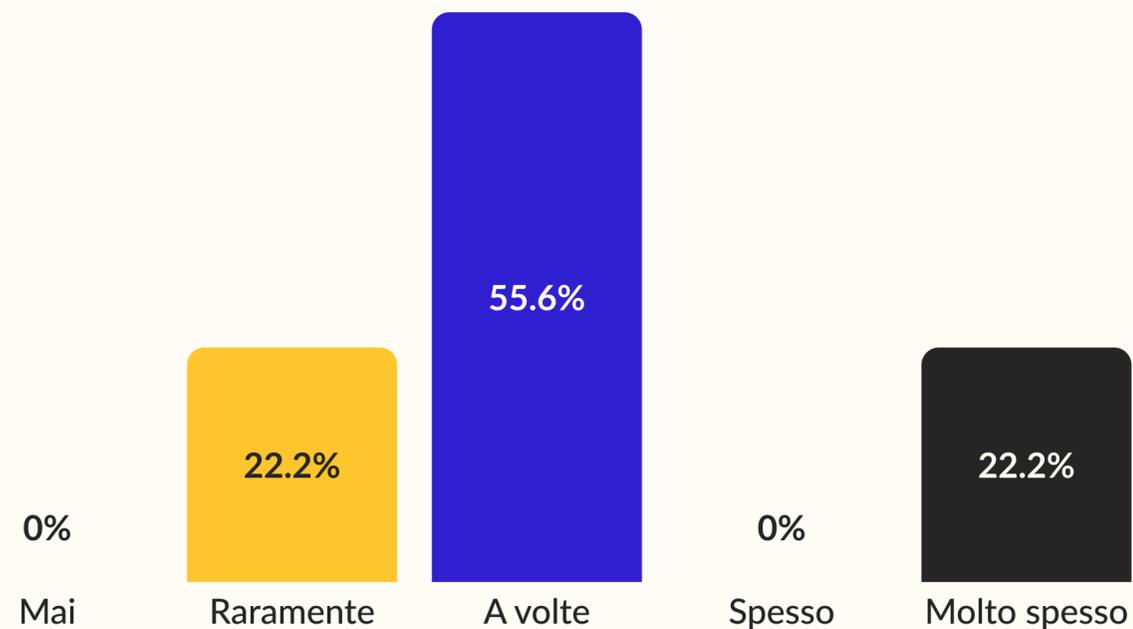
# Survey

Il sondaggio è stato portato a termine da **9 persone**.

Il campione dai 15 ai 55 anni è stato clusterizzato per dividere in età simili. Invece, i partecipanti con più di 55 anni sono stati esclusi dal continuamento del questionario con un messaggio di cortesia.



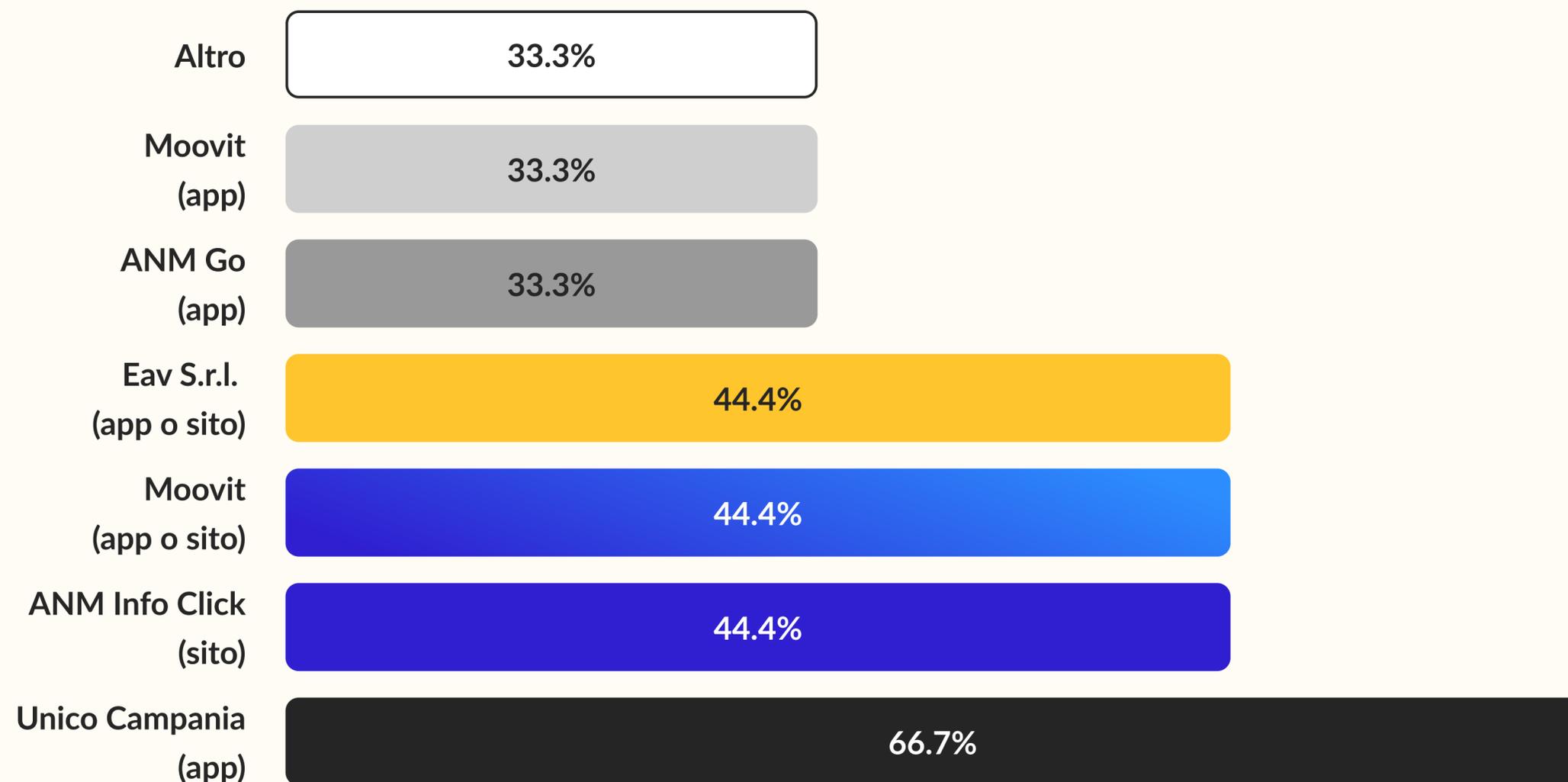
Sei solito visitare siti per informarti sul trasporto pubblico?



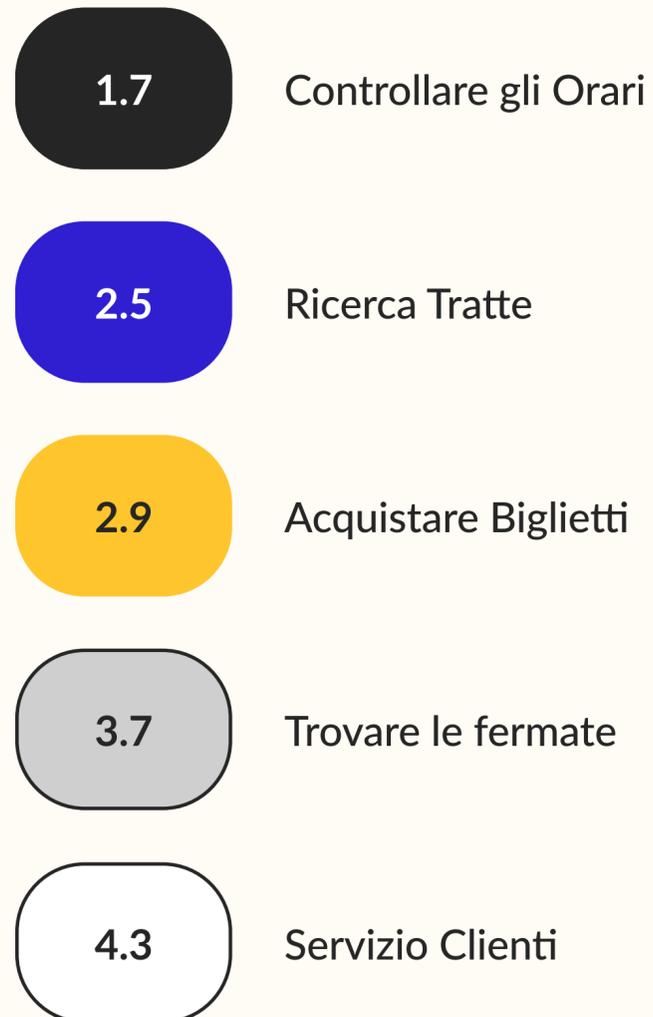
Per quale motivo non usi siti o app per il trasporto pubblico?

Questa domanda sarebbe apparsa nel flusso solo se qualcuno avesse risposto "Mai" alla domanda precedente, per spiegare le motivazioni, ma nessuno lo ha fatto.

# Quali siti o app utilizzi conosci anche solo per sentito dire? (scelta multipla)



## Quali funzionalità reputi più importanti in siti o app di trasporto pubblico? (classifica. average score)

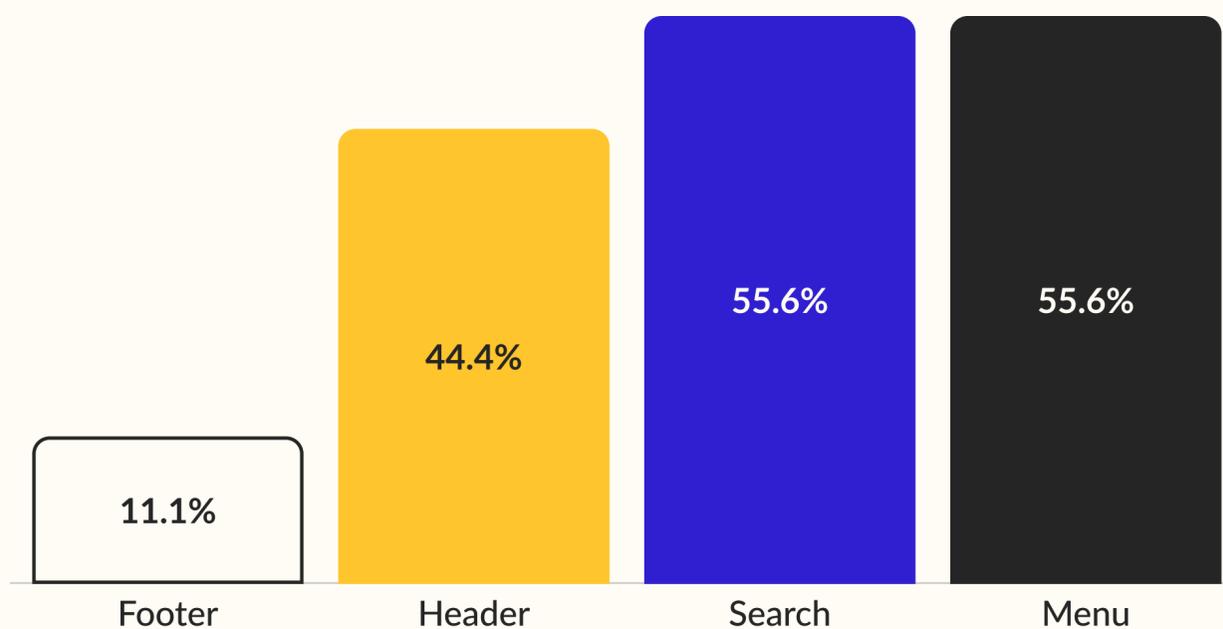


## Ci sono altre funzionalità che reputi importanti? (libera)

-  Mappa in tempo reale della linea di interesse di bus/treno
-  Mappa posizione mezza in tempo reale

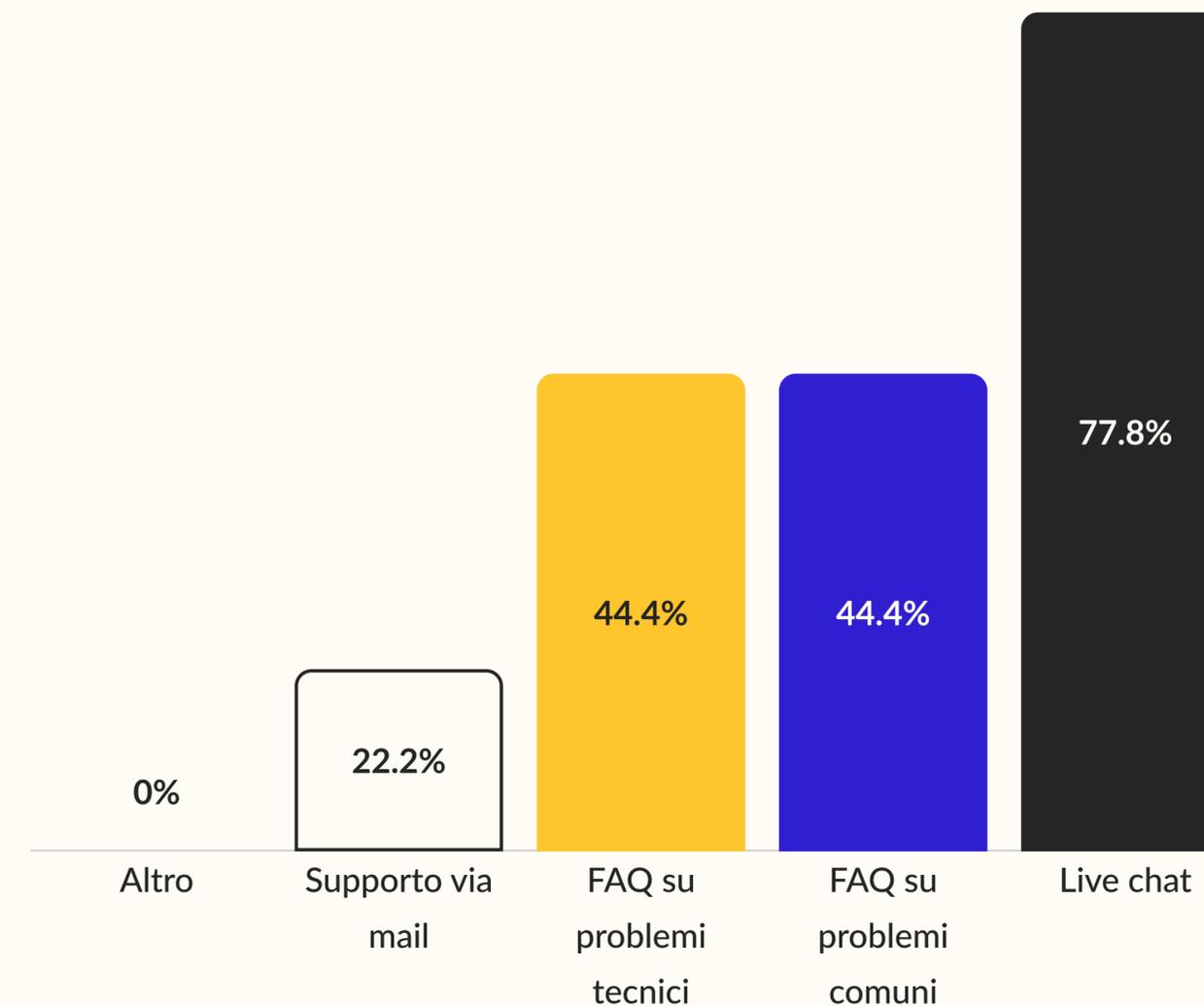
## Dove ricerchi informazioni all'interno di un sito web?

(scelta multipla)



## Quali tipologie di assistenza vorresti trovare sul sito?

(scelta multipla)



# Valuta quanto sono importanti queste info sul sito web per aiutarti nella vita di tutti i giorni sul trasporto pubblico

(1 - Per niente importante / 5 - Molto importante)

	1	2	3	4	5
Tratte esistenti	22.2%	0%	11.1%	11.1%	55.6%
Tabelle orarie	0%	22.2%	0%	11.1%	66.7%
Mappa con fermate	22.2%	11.1%	11.1%	0%	55.6%
Costi biglietti e abbonamenti	33.3%	0%	11.1%	11.1%	44.4%
Disservizi in corso	22.2%	0%	0%	11.1%	66.7%
Modalità di contatto	22.2%	11.1%	22.2%	22.2%	22.2%

# Insights

Il questionario è riuscito a darci, per quanto il campione sia stato limitato, degli insights molto utili per la progettazione del sito web.

**Tutti** usano app o siti web per servizi di trasporto pubblico.

Allo stesso tempo, non c'è un **servizio** che usano in particolare, la scelta è stata molto **variegata**.

Un suggerimento che non era stato preso in considerazione tra le funzionalità elencate è la **mappa dei bus / fermate in tempo reale**.

La navigazione preferita del sito web r  piuttosto varia (probabilmente dovuto all'uso diversificato tra desktop e mobile), ma quella preferita e sempre presente   il menu (ad oggi non presente su anm.it)

Tutte le funzionalit  sembrano essere piuttosto importanti, ma quella che spicca di pi    il **controllare gli orari**, seguito da ricerca tratte e acquisto biglietti.

## 02.3

# User Personas



**Maria**  
21 anni · Studentessa

Concreta

Appassionata

Tranquilla

Concreta

### Cultura digitale

Stima delle capacità di  
utilizzo dei sistemi digitali

IT & Internet



Mobile App



Social Networks



### Applicazioni amiche

Elenco delle app che  
conosce e ama



### Bio

Biografia

- Maria è una studentessa di 22 anni di Scienze provincia di Napoli.
- Oltre a frequentare l'università, passa il suo tempo a fare sport e a leggere.

### Necessità

Lista dei punti necessari per l'utilizzo del prodotto o il servizio

- Avere tempo a sufficienza sia da dedicare allo studio che alle proprie passioni.
- Passare il tempo di "commute" in modo rilassato.



# Maria

21 anni · Studentessa

Concreta

Appassionata

Tranquilla

Concreta

Citazione

*La vita è un viaggio  
che bisogna godersi.*

## Cultura digitale

Stima delle capacità di  
utilizzo dei sistemi digitali

IT & Internet



Mobile App



Social Networks



## Applicazioni amiche

Elenco delle app che  
conosce e ama



## Bio

Biografia

- Maria è una studentessa di 22 anni di Scienze Politiche, che vive in provincia di Napoli.
- Oltre a frequentare l'università, passa il suo tempo praticando aerial.

## Necessità

Lista dei punti necessari per l'utilizzo del prodotto o il servizio

- Avere tempo a sufficienza sia da dedicare allo studio che alle sue passioni.
- Passare il tempo di "commute" in modo rilassato.

## Obiettivi

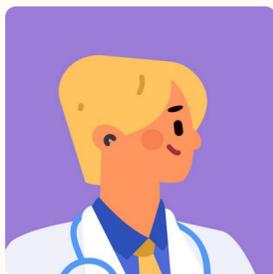
Elenco degli obiettivi principali dell'utente

- Scoprire sé stessa e le sue vere aspirazioni.
- Avere dei momenti di stacco dallo studio.
- Migliorare la gestione del tempo.

## Frustrazioni

Elenco dei punti di frustrazione incontrati dall'utente

- Sente di dedicare troppo tempo a capire quando i mezzi che le servono partiranno.
- Si stressa perché, anche se calcola i tempi in modo giusto, per colpa dei mezzi spesso finisce per fare tardi alla lezione di aerial.



# Daniele

38 anni · Infermiere

Empatico

Indaffarato

Produttivo

Curioso

“ Citazione

*Il tempo è sempre poco,  
bisogna recuperarlo dove si può.*

## Cultura digitale

Stima delle capacità di utilizzo dei sistemi digitali

IT & Internet



Mobile App



Social Networks



## Applicazioni amiche

Elenco delle app che conosce e ama



## Bio

Biografia

- Francesco ha 36 anni ed è una persona molto impegnata, e in quanto infermiere lavora su turni anche notturni.
- Gestisce il suo tempo molto precisamente, cercando di inserire nei ritagli di tempo tutte le attività extra-lavoro.

## Necessità

Lista dei punti necessari per l'utilizzo del prodotto o il servizio

- Riposarsi dal lavoro stressante, sia a livello fisico che mentale.
- Evitare il traffico usando i mezzi pubblici per i suoi spostamenti.
- Organizzare bene gli spostamenti sia diurni che notturni.

## Obiettivi

Elenco degli obiettivi principali dell'utente

- Trovare del tempo da dedicare a sé stesso.
- Migliorare la gestione del tempo.
- Migliorare la gestione del tempo.

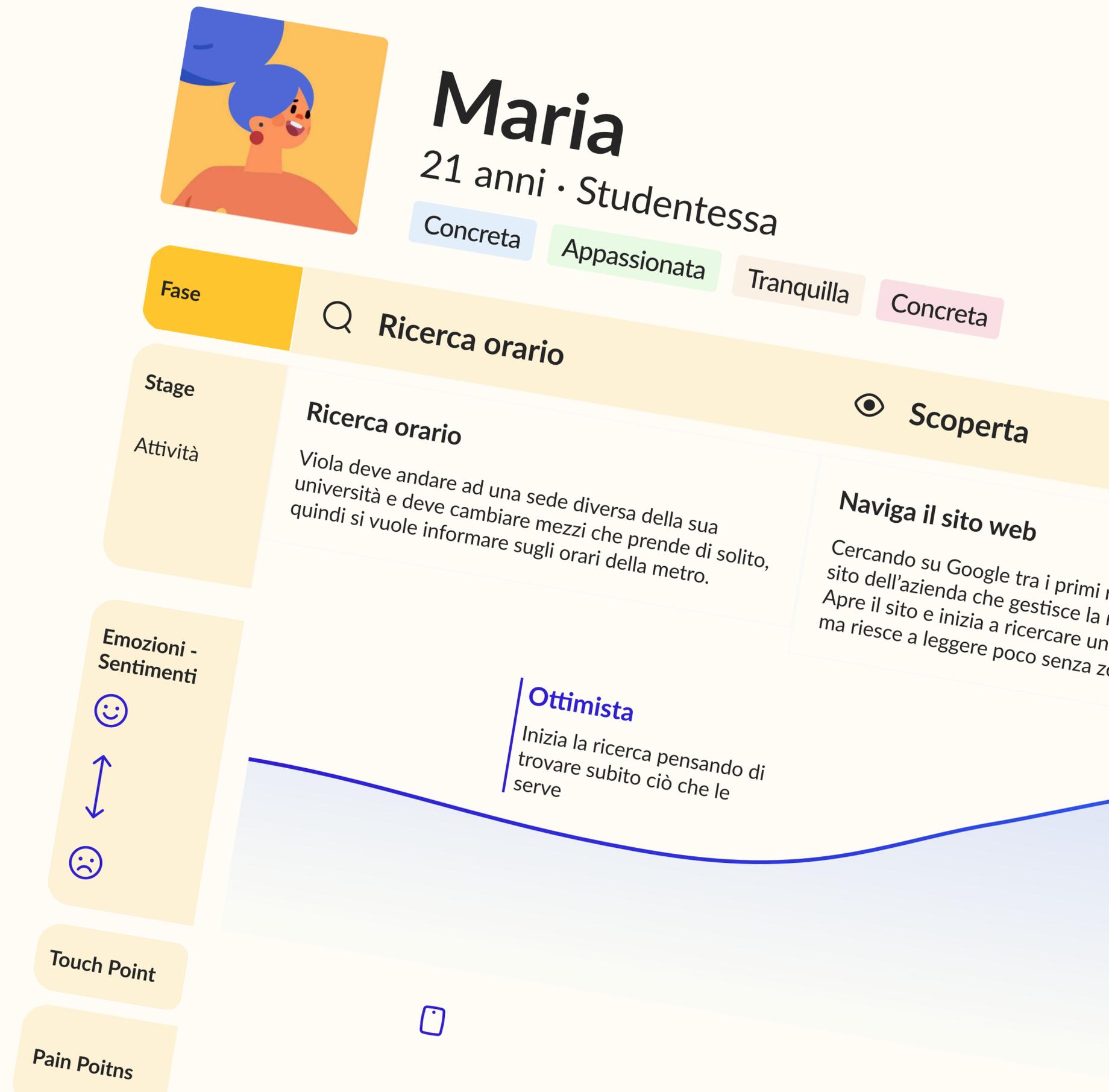
## Frustrazioni

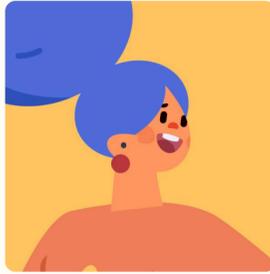
Elenco dei punti di frustrazione incontrati dall'utente

- Complessità di ottimizzare gli spostamenti dall'ospedale ai clienti privati attraverso i mezzi pubblici.
- Non sapere mai se ha senso aspettare un bus o se è più veloce andare a piedi.

02.5

# Journey Map (attuali)





# Maria

21 anni · Studentessa

Concreta

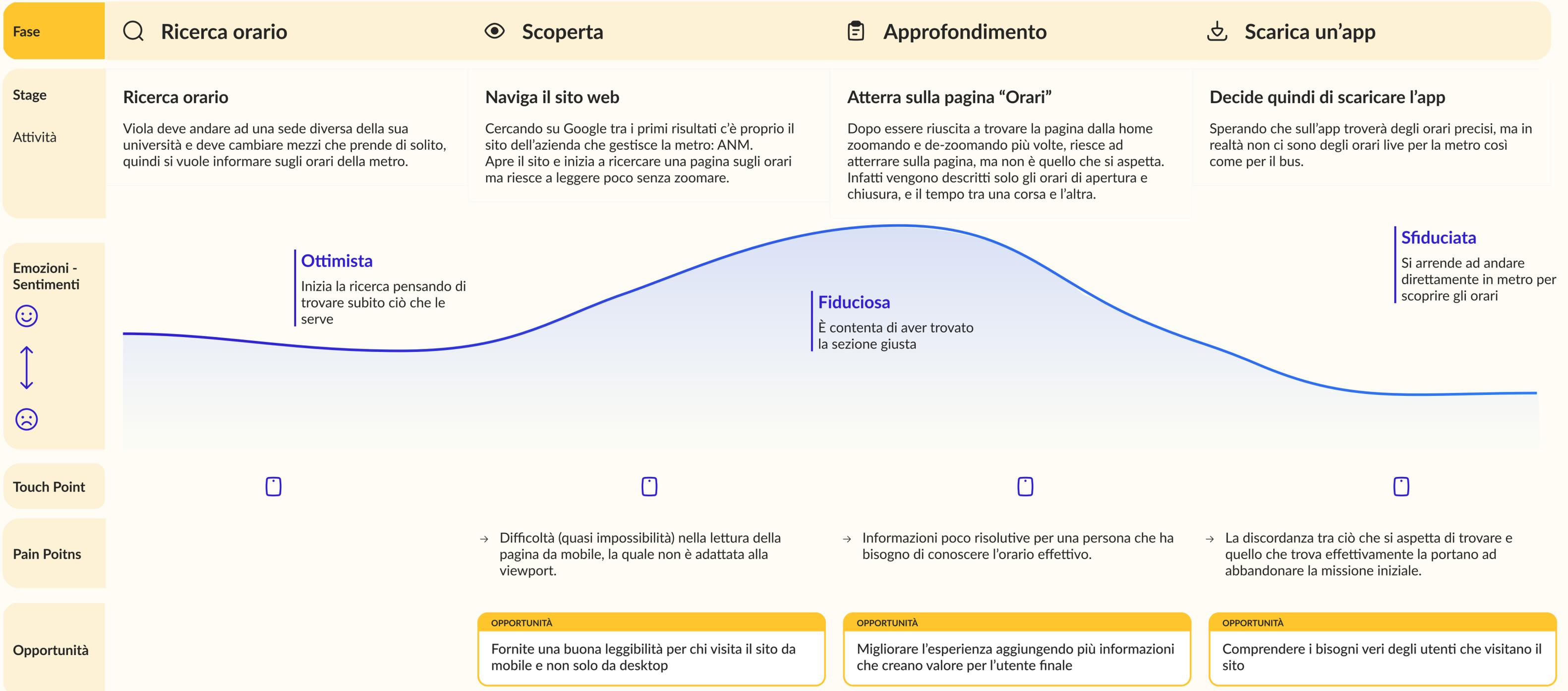
Appassionata

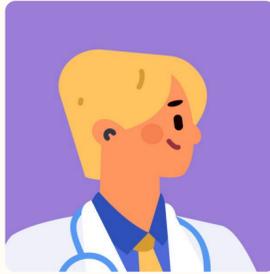
Tranquilla

Concreta

Citazione

La vita è un viaggio che bisogna godersi.





# Daniele

38 anni · Infermiere

Empatico

Indaffarato

Produttivo

Curioso

Citazione

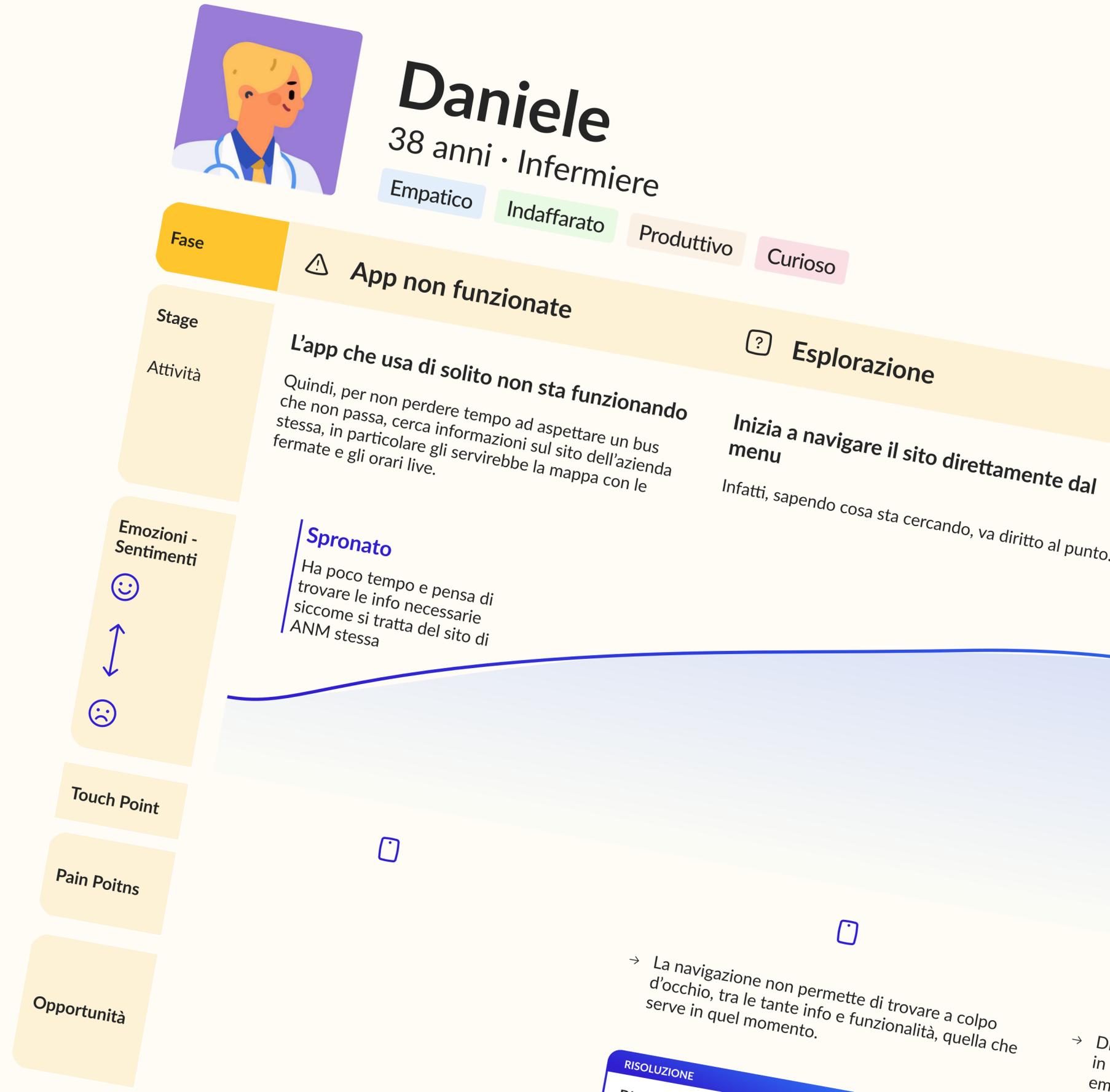
*Il tempo è sempre poco, bisogna recuperarlo dove si può.*



02.5

# Journey Map (migliorate)

Updated





# Maria

21 anni · Studentessa

Concreta

Appassionata

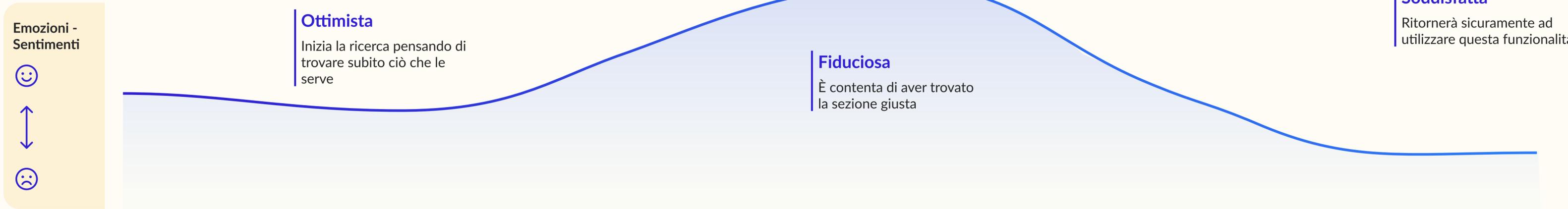
Tranquilla

Concreta

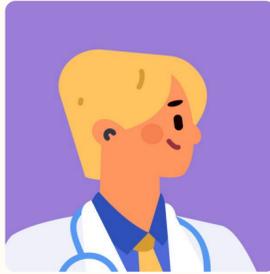
Citazione

La vita è un viaggio che bisogna godersi.

Fase	Ricerca orario	Scoperta	Approfondimento	Termina la sua ricerca
Stage	<b>Ricerca orario</b>	<b>Naviga il sito web</b>	<b>Usa la funzione "Pianifica viaggio"</b>	<b>Ha trovato quello che cercava</b>
Attività	Viola deve andare ad una sede diversa della sua università e deve cambiare mezzi che prende di solito, quindi si vuole informare sugli orari della metro.	Cercando su Google tra i primi risultati c'è proprio il sito dell'azienda che gestisce la metro: ANM. Apre il sito e inizia a ricercare info sugli orari.	Infatti, la prima funzione che vede da mobile è proprio la possibilità di ricercare un percorso e i relativi orari, in base all'orario di partenza.	In poco tempo ha tutte le info che le servivano.



Touch Point				
Pain Poitns		→ Difficoltà (quasi impossibilità) nella lettura della pagina da mobile, la quale non è adattata alla viewport.	→ Informazioni poco risolutive per una persona che ha bisogno di conoscere l'orario effettivo.	→ La discordanza tra ciò che si aspetta di trovare e quello che trova effettivamente la portano ad abbandonare la missione iniziale.
Opportunità		<b>RISOLUZIONE</b> Il sito risulta leggibile e navigabile facilmente anche da mobile attraverso un menu laterale con una gerarchia chiara	<b>RISOLUZIONE</b> Le informazioni sono presentate in modo chiaro e l'utente è supportato nella loro fruizione attraverso la ricerca	<b>RISOLUZIONE</b> Fare in modo che le persone trovino velocemente quello che cercano, conoscendo i loro bisogni e usi del sito



# Daniele

38 anni · Infermiere

Empatico

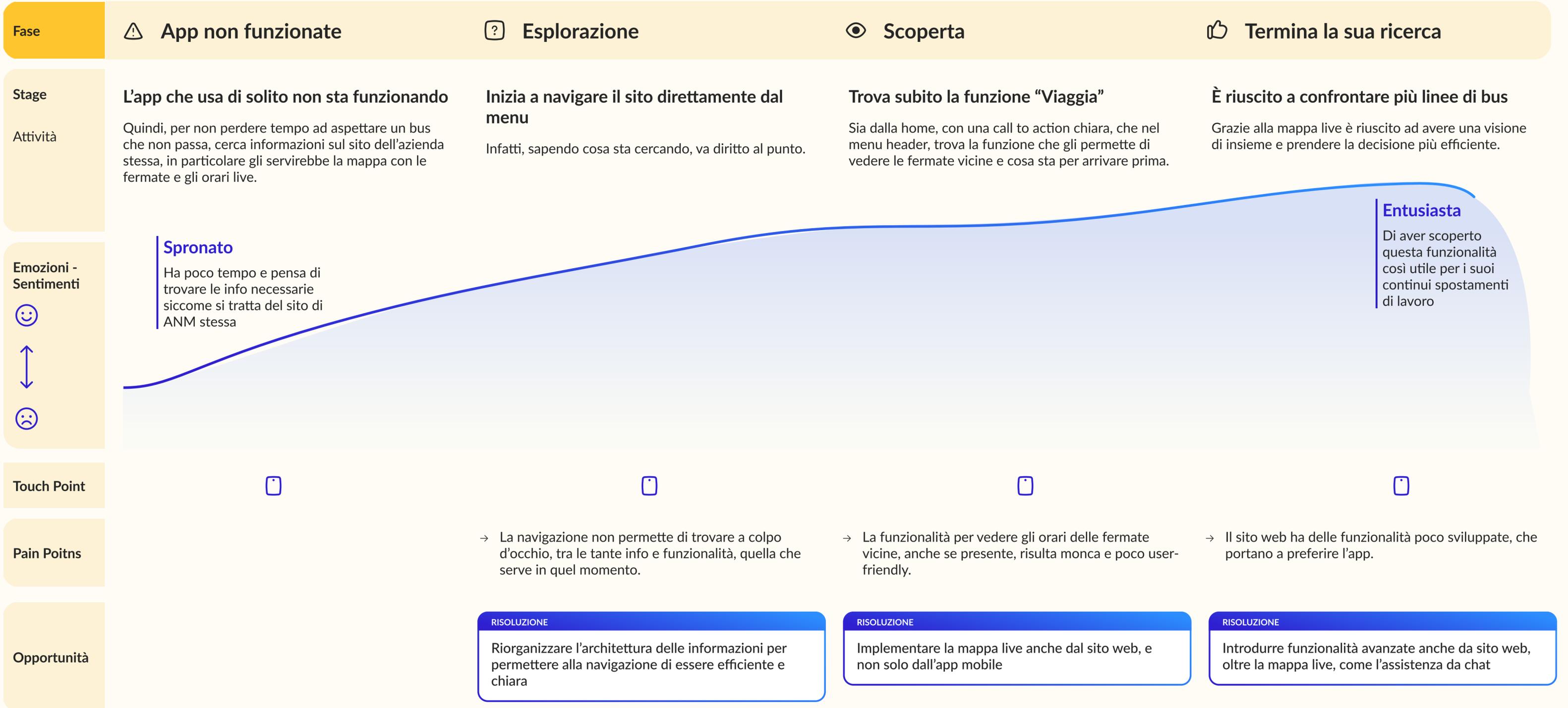
Indaffarato

Produttivo

Curioso

Citazione

*Il tempo è sempre poco, bisogna recuperarlo dove si può.*



# Riepilogo degli interventi

## PAIN POINTS

Difficoltà (quasi impossibilità) nella lettura della pagina da mobile, la quale non è adattata alla viewport.

Informazioni poco risolutive per una persona che ha bisogno di conoscere l'orario effettivo.

La discordanza tra ciò che si aspetta di trovare e quello che trova effettivamente la portano ad abbandonare la missione iniziale.

La navigazione non permette di trovare a colpo d'occhio, tra le tante info e funzionalità, quella che serve in quel momento.

La funzionalità per vedere gli orari delle fermate vicine, anche se presente, risulta monca e poco user-friendly.

Il sito web ha delle funzionalità poco sviluppate, che portano a preferire l'app.

## OPPORTUNITÀ

Fornite una buona leggibilità per chi visita il sito da mobile e non solo da desktop.

Migliorare l'esperienza aggiungendo più informazioni che creano valore per l'utente finale.

Comprendere i bisogni veri degli utenti che visitano il sito.

Permettere all'utente una navigazione più efficiente.

Migliorare l'esperienza dando la possibilità di trovare gli orari anche senza conoscere la fermata.

Sfruttare anche sul sito web le info live che ci sono in app.

## RISOLUZIONE

Il sito risulta leggibile e navigabile facilmente anche da mobile attraverso un menu laterale con una gerarchia chiara.

Le informazioni sono presentate in modo chiaro e l'utente è supportato nella loro fruizione attraverso la ricerca.

Fare in modo che le persone trovino velocemente quello che cercano, conoscendo i loro bisogni e usi del sito.

Riorganizzare l'architettura delle informazioni per permettere alla navigazione di essere efficiente e chiara

Sfruttare anche sul sito web le info live che ci sono in app.

Introdurre funzionalità avanzate anche da sito web, oltre la mappa live, come l'assistenza da chat.

# Wireframing

03



03.1

# Desktop Wireframes

## Scala tipografica

---

**H1 - Page title**

**Styrene A**

**Bold 48px**

**H2 - Section title Styrene A**  
**Medium 32px**

**H3 - Paragraph Title**  
**Lato 24px Bold or medium**

H4 - Paragraph  
Lato 20px Regular or medium

Body  
Lato 18px Regular or Bold

LABEL  
Lato 14px Medium or Regular

## Griglia

---

Columns ▾ ×

Count 12 ▾

Color  FFC52E 15 %

Type Center ▾

Width 70 

Offset 0

Gutter 30

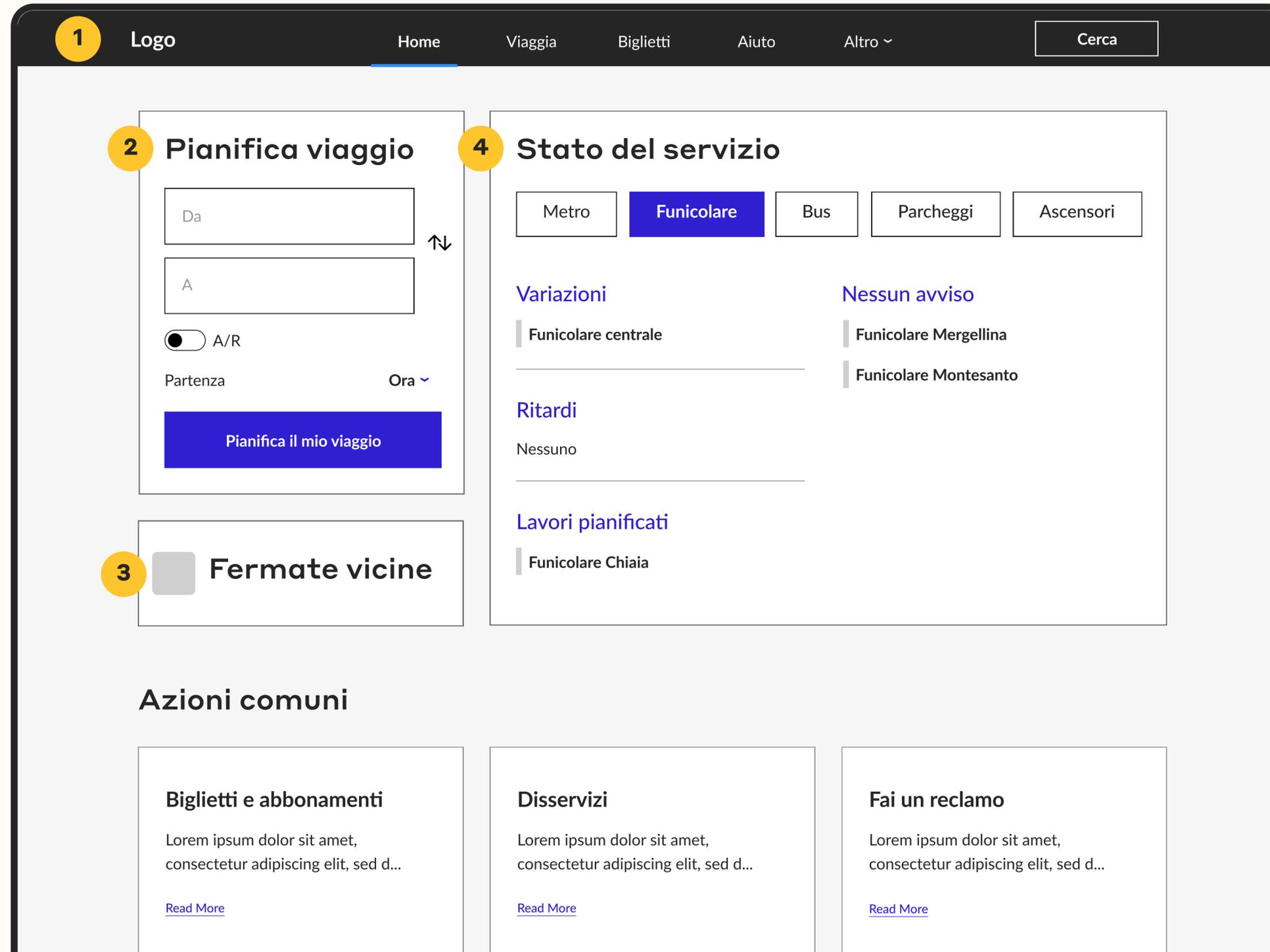
# 01 Homepage

## 1 Header

- L'header è unico (rispetto a prima) e racchiude le voci che sono state più richieste in fase di ricerca, in più c'è una voce "Altro" che apre un menu di navigazione con tutte le altre sezioni.
- È stata aggiunta la ricerca globale.
- Il logo rimanderà sempre a questa home.

## 2 Pianifica viaggio

- La home, piuttosto che essere una lista di tutti i link all'interno del sito, diventa già funzionale all'uso.
- Con "Pianifica viaggio" è possibile cercare la tratta che si vuole effettuare, con un'opzione di base di partenza "ora" modificabile con l'orario preferito.



## 3 Fermate vicine

- Se non si vuole calcolare una tratta precisa, sarà possibile vedere sulla mappa tutte le fermate vicine e gli arrivi in tempo reale.

## 4 Stato del servizio

- Questa funzione è stata introdotta in home, sempre perché, sulla base dei feedback degli utenti, è molto utile sapere a colpo d'occhio se ci sono dei guasti o scioperi sulle linee.
- È possibile anche filtrare facilmente per tipo di mezzo / servizio.

## 5 Azioni comuni

- Al di sotto delle funzioni principali, abbiamo un elenco breve di alcune azioni comuni che gli utenti fanno. Ad esempio “Fare” un reclamo, è una shortcut di una funzione presente sotto il menu “Aiuto”.

## 6 Ultime novità

- A completare la homepage, c'è una sezione novità dove gli utenti possono restare aggiornati sulle attività lanciate dall'azienda.

## 5 Azioni comuni

### Biglietti e abbonamenti

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed d...

[Read More](#)

### Disservizi

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed d...

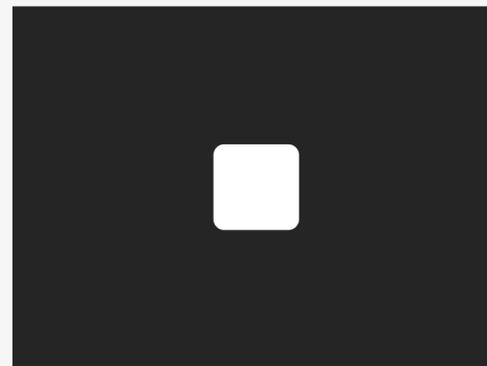
[Read More](#)

### Fai un reclamo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed d...

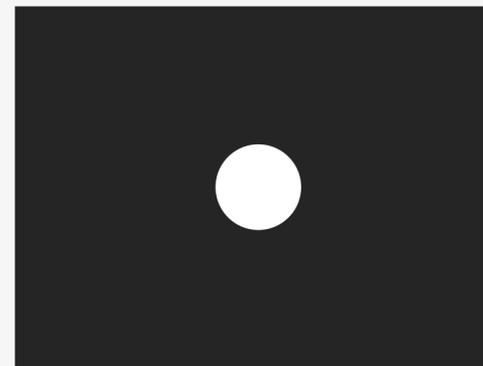
[Read More](#)

## 6 Ultime novità



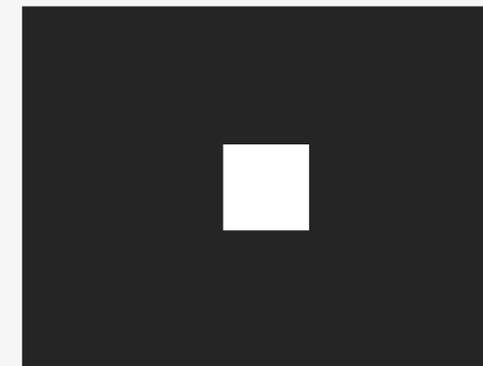
**ANM Open House: visite dal 16 al 21 Ottobre**

[See More >](#)



**ANM Lancia il contest emozioni in viaggio**

[See More >](#)



**Venerdì 20 Settembre Sciopero Nazionale**

[See More >](#)

## 7 Footer

- Il footer contiene:
  - a) Link ai social
  - b) Link a Privacy & Terms Conditions
  - c) Dei link divisi per macro-aree che riprendono la struttura del sito e quindi anche del menu che si apre quando clicchi “Altro”.

7

Logo



[Privacy](#) – [Terms](#)

Linee

Linee metro

Linee bus

Linee funicolari

Biglietti

Tariffario

Abbonamenti

Tap&Go

Altri servizi

Sosta

Ascensori

Parcheggi

L'azienda

Organigramma

Documenti e normative

Società trasparente

## 1 Sezione “Viaggia”

- Per rispondere a un’esigenza degli utenti che hanno risposto alla survey, è stata inserita una sezione nuova accessibile dall’header e dalla voce “Fermate vicine” dalla home.
- Permette all’utente di vedere le fermate vicine a lui con i rispettivi mezzi in arrivo.

## 2 Posizione e filtri

- Accedendo alla pagina, all’utente sarà richiesto di fornire il permesso per la posizione, oppure potrà inserire un indirizzo preciso.
- Poi, per vedere in mappa solo le fermate dei mezzi che gli interessano, potrà usare le chip per filtrare i risultati.

## 3 Fermate vicine

- Qui c’è la lista di tutte le fermate che si visualizzano in mappa, con relative distanza (in min di percorrenza a piedi) e linee che le toccano.

# 02 Viaggia

Logo Home **Viaggia** Biglietti Aiuto Altro

## 1 Viaggia

2 Posizione attuale

Metro Funicolare **Bus**

### 3 Fermate vicine

Napoli Garibaldi	3 min
Linee	R2 C40
Porta Nolana	5 min
Linee	154 C40
Via Duomo, Incrocio	7 min
Linee	R2 C40
Via Duomo 1	7 min
Linee	154 C40

### 4 Mappa con posizione e percorso

### 5 Porta Nolana

3 min

**Direzione Nord**  
Palina: 2345

R2	PIAZZA TRIESTE E TRENTO	Vedi linea >
	16:32 (tra 5 minuti)	
	16:54 (tra 6 minuti)	
C40	VIA DANTE ALIGHIERI	Vedi linea >
	16:32 (tra 5 minuti)	

## 4 Mappa Live

- La mappa viene introdotta per rispondere al problema della velocità ed efficienza nella ricerca di un orario o di una fermata.
- Qui si vedranno tutte le fermate in base alla nostra posizione e si potranno selezionare per vedere il percorso dall’indirizzo di partenza.

## 5 Fermata selezionata

- Questo dettaglio si vedrà quando verrà selezionata una singola fermata dalla mappa o sulla sinistra.
- Qui è possibile vedere tutti i mezzi in arrivo ed essere trasferiti sulla mappa della linea premendo su “Vedi Linea”, per dettagli su dove si trovano i mezzi in quel momento.

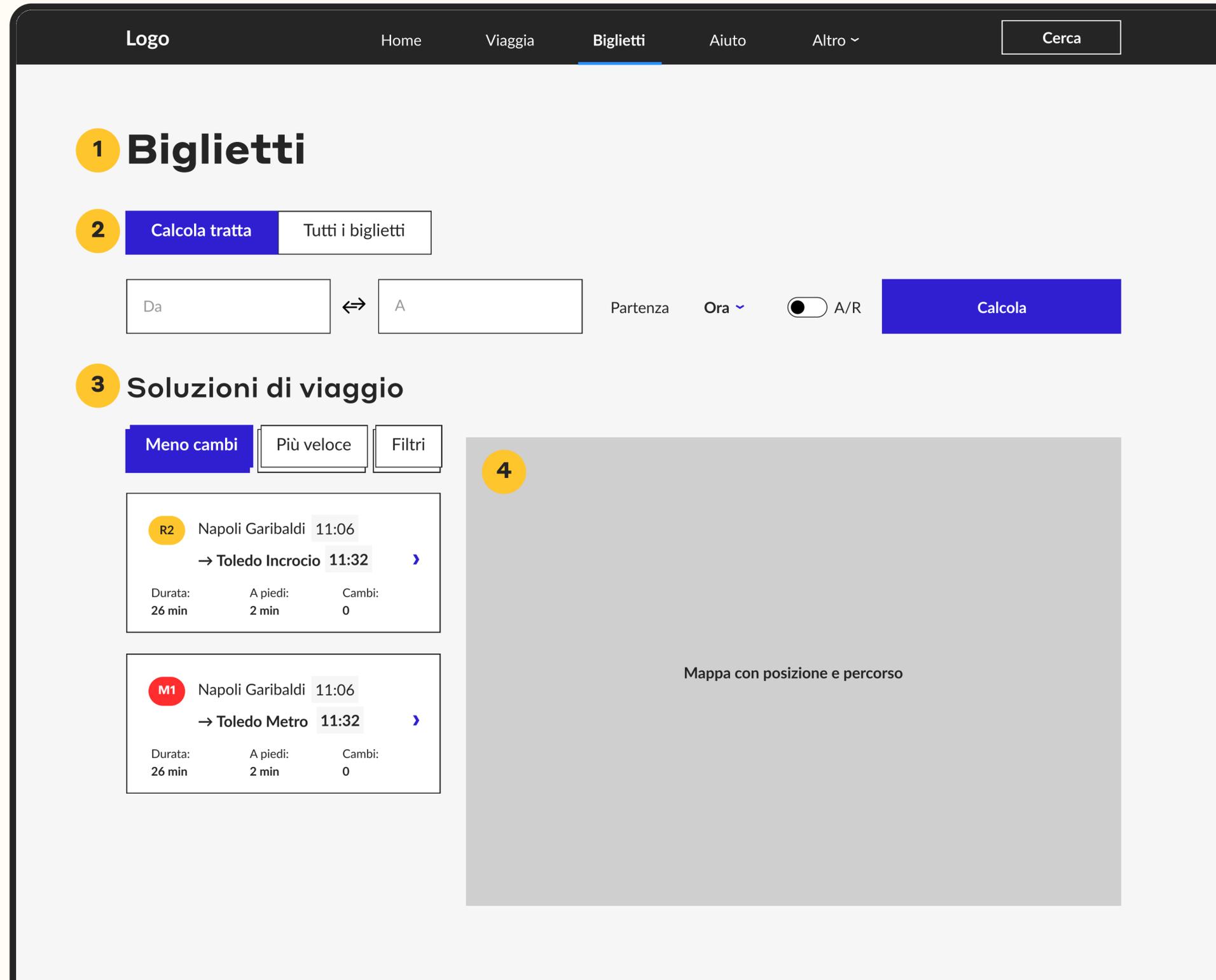
# 03 Biglietti

## 1 Sezione "Biglietti"

- A differenza del sito attuale che include solo una lista di orari in un documento pdf, la nuova sezione biglietti vuole essere più interattiva.
- E' accessibile dall'header in quanto risulta essere una delle funzioni più utilizzate.

## 2 Calcola Tratta o Tutti i Biglietti

- Sarà possibile calcolare una tratta per avere la soluzione di acquisto relativa, oppure vedere tutte le tariffe che ANM mette a disposizione per acquistarle direttamente.



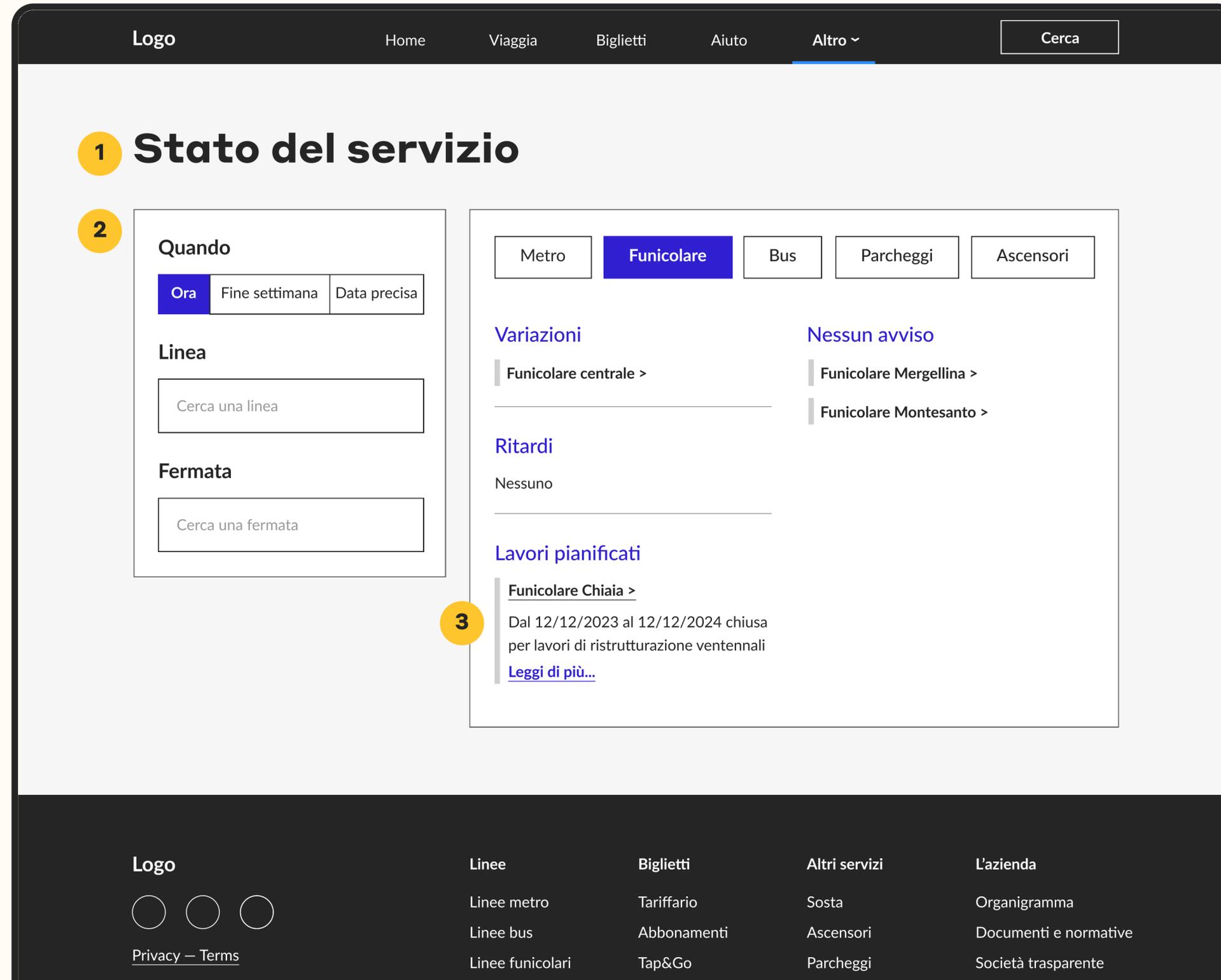
## 3 Soluzioni di viaggio

- Qui verranno indicate tutte le possibili soluzioni, con la possibilità di scegliere tra "Meno cambi", "Più veloce" o altri filtri come preferenza del tipo di trasporto tra bus, metro o funicolare. Questi veloci filtri permetteranno di personalizzare i risultati,
- Vengono indicati i mezzi, la fermate e orario di partenza e arrivo, la durata totale, i min di cammino a piedi e i cambi.

## 4 Mappa

- La mappa aiuterà a capire il percorso a colpo d'occhio e a scegliere quale soluzione acquistare.

# 04 Stato del servizio



## 1 Sezione "Stato del servizio"

- Serve come dettaglio della sezione presente in home, che esprime solo lo stato attuale.

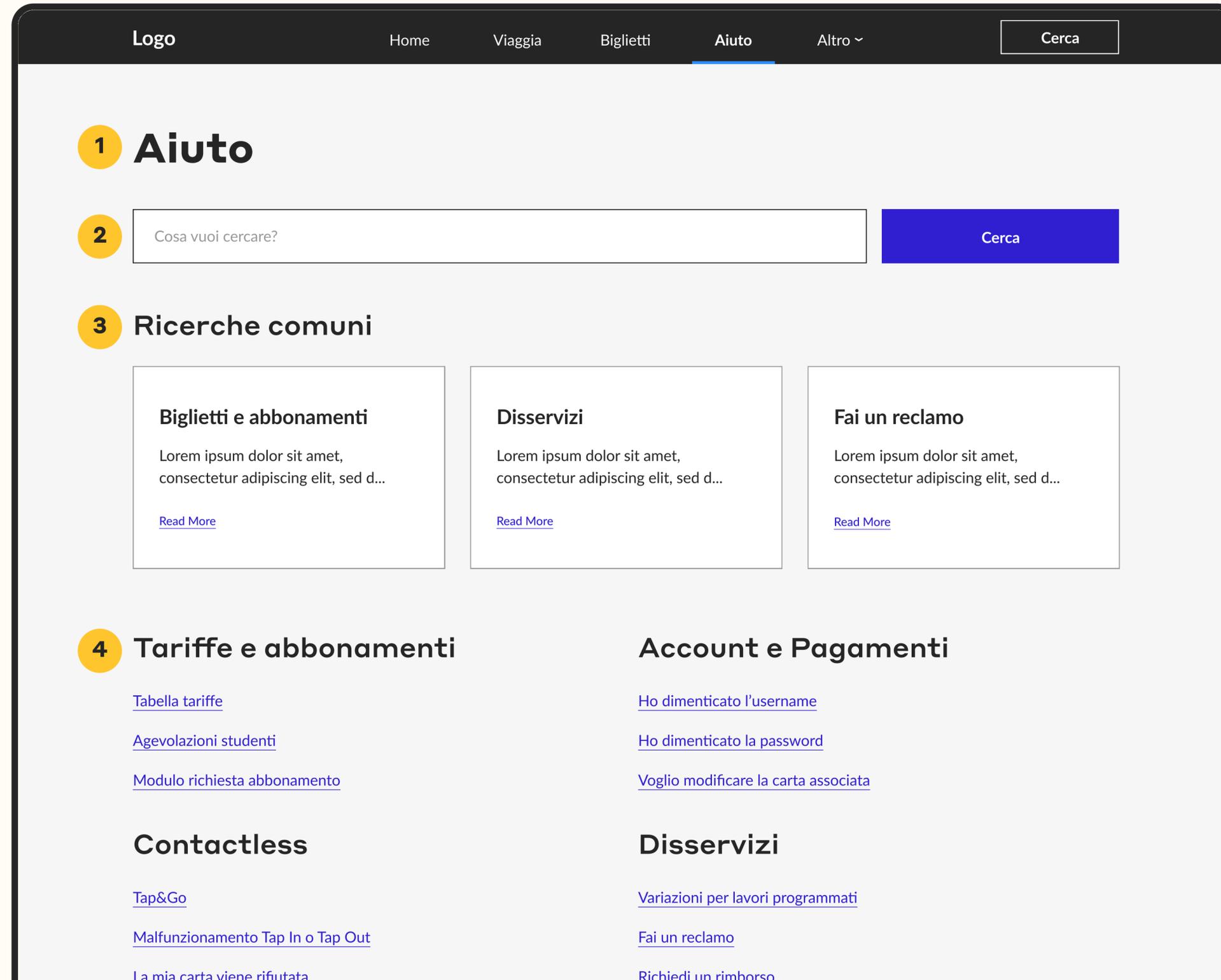
## 2 Ricerca avanzata

- Infatti, qui possiamo trovare anche altri disservizi in base a quando ci serve il servizio, su che linea o fermata dobbiamo viaggiare.

## 3 Dettaglio della linea

- Qui vediamo come appare il messaggio all'utente quando clicca su una linea in particolare.

# 05 Aiuto



## 1 Sezione "Aiuto"

- Questa sezione è del tutto rinnovata. Attualmente contiene solo il numero dell'assistenza, ma siccome il supporto risulta fondamentale dalla survey, sono stati aggiunti vari elementi con questo scopo.

## 2 Ricerca

- Innanzitutto c'è una barra di ricerca che permette all'utente di andare direttamente al contenuto interessato.

## 3 Ricerche comuni

- Di seguito, abbiamo una sezione di ricerche più comuni.

## 4 Categorie

- Infine, ci sono elencate le categorie di FAQ con relativi articoli di supporto.

## Contactless

[Tap&Go](#)

[Malfunzionamento Tap In o Tap Out](#)

[La mia carta viene rifiutata](#)

### 5 Contatti

Non hai trovato quello che cercavi?  
Il nostro assistente virtuale è sempre disponibile a rispondere a ogni tuo dubbio. Se invece vuoi parlare con un umano, usa i contatti sulla destra.

**Assistente Virtuale**

- Sempre attivo

## Disservizi

[Variazioni per lavori programmati](#)

[Fai un reclamo](#)

[Richiedi un rimborso](#)

**800-639525**

Numero verde

Attivo dal lunedì al venerdì

Dalle 8 alle 17

**info@anm.it**

Email

Mandaci una mail e ti risponderemo prima possibile

### Logo



[Privacy](#) – [Terms](#)

### Linee

Linee metro

Linee bus

Linee funicolari

### Biglietti

Tariffario

Abbonamenti

Tap&Go

### Altri servizi

Sosta

Ascensori

Parcheggi

### L'azienda

Organigramma

Documenti e normative

Società trasparente

### 5 Contatti

- La sezione contatti è stata ripensata:
  1. L'assistente virtuale è consigliato come primario contatto, in quanto disponibile 24 ore su 4, 7 giorni su 7.
  2. Il numero verde è presente, con info relativa agli orari di servizio.
  3. C'è anche la possibilità di inviare una mail, se non è una richiesta urgente, con la promessa di rispondere il prima possibile.

*Apri il file in editor per vedere  
le griglie e più dettagli*



[Link a Figma dei Wireframes](#)

03.2

# Mobile Wireframes

## Scala tipografica

---

**H1 - Page title**

**Styrene A Bold 36px**

**H2 - Section title Styrene A  
Medium 28px**

**H3 - Paragraph Title  
Lato A 22px Bold or medium**

H4 - Paragraph  
Lato 18px Regular or medium

Body  
Lato 18px Regular or Bold

LABEL  
Lato 14px Medium or Regular

## Griglia

---

Columns ▾ ✕

Count  ▾

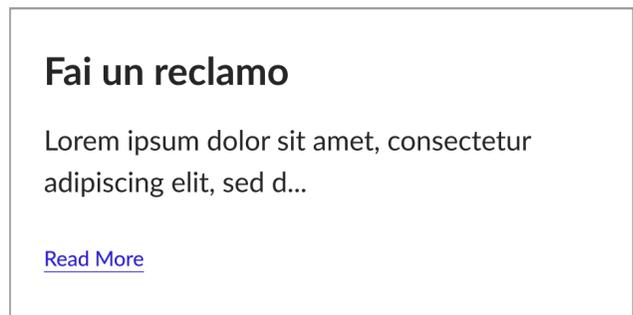
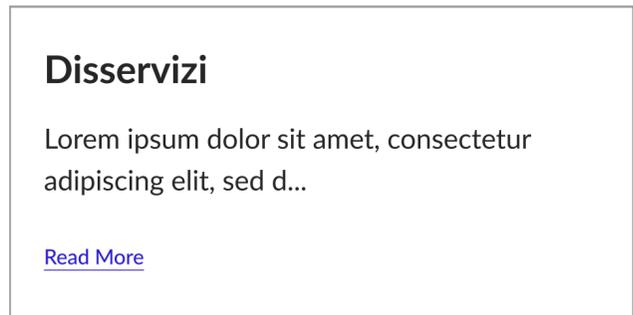
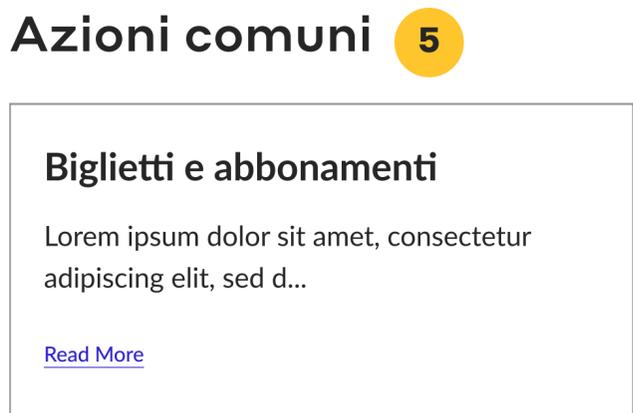
Color  15 %

Type  ▾

Width

Margin

Gutter



# 01 Homepage

## 1 Header

- Su mobile, le voci di navigazione sono state racchiuse tutte sotto un menu laterale, mentre anche la barra di ricerca è stata sostituita dall'icona sola.

## 2 Pianifica viaggio

## 3 Fermate vicine

- Queste sezioni mantengono lo stesso layout, con meno spazi bianchi e padding laterali.
- Vengono incolonnate per rispettare la grandezza dello schermo mobile.

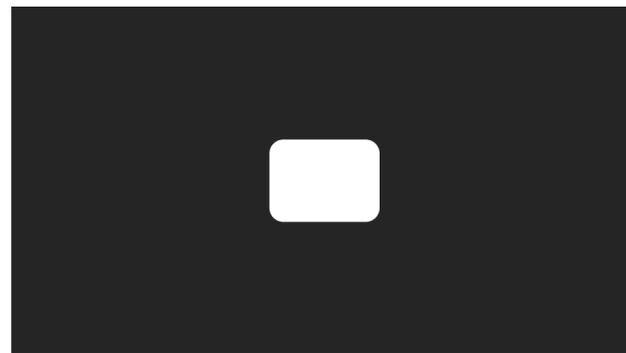
## 4 Stato del servizio

- Dapprima sulla destra della sezione 2 e 3, viene posizionata al di sotto.
- I tag per filtrare i risultati diventano scrollabili per dare la possibilità all'utente di vederli ancora tutti.
- Qui mettiamo in evidenza solo se ci sono effettivamente dei disservizi, per non rendere la pagina troppo lunga da scrollare.

## 5 Azioni comuni

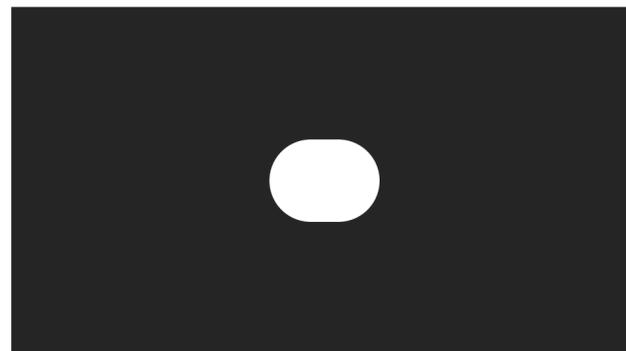
- Qui, da 3 card in orizzontale, diventano 3 in verticale.

## Ultime novità 6



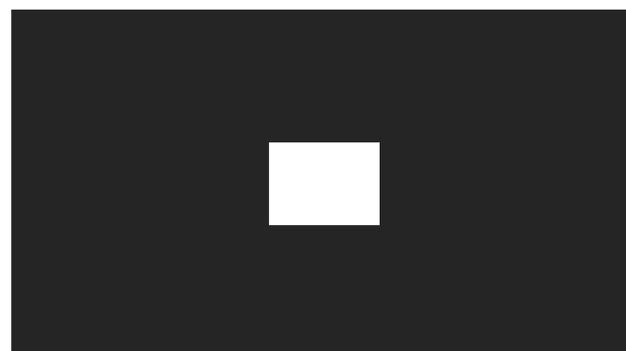
**ANM Open House: visite dal 16 al 21 Ottobre**

[See More >](#)



**ANM Lancia il contest emozioni in viaggio**

[See More >](#)



**Venerdì 20 Settembre Sciopero Nazionale**

[See More >](#)

## Logo 7



[Privacy](#) – [Terms](#)

### Linee

Linee metro

Linee bus

Linee funicolari

### Altri servizi

Sosta

Ascensori

Parcheggi

### Biglietti

Tariffario

Abbonamenti

Tap&Go

### L'azienda

Organigramma

Documenti e normative

Società trasparente

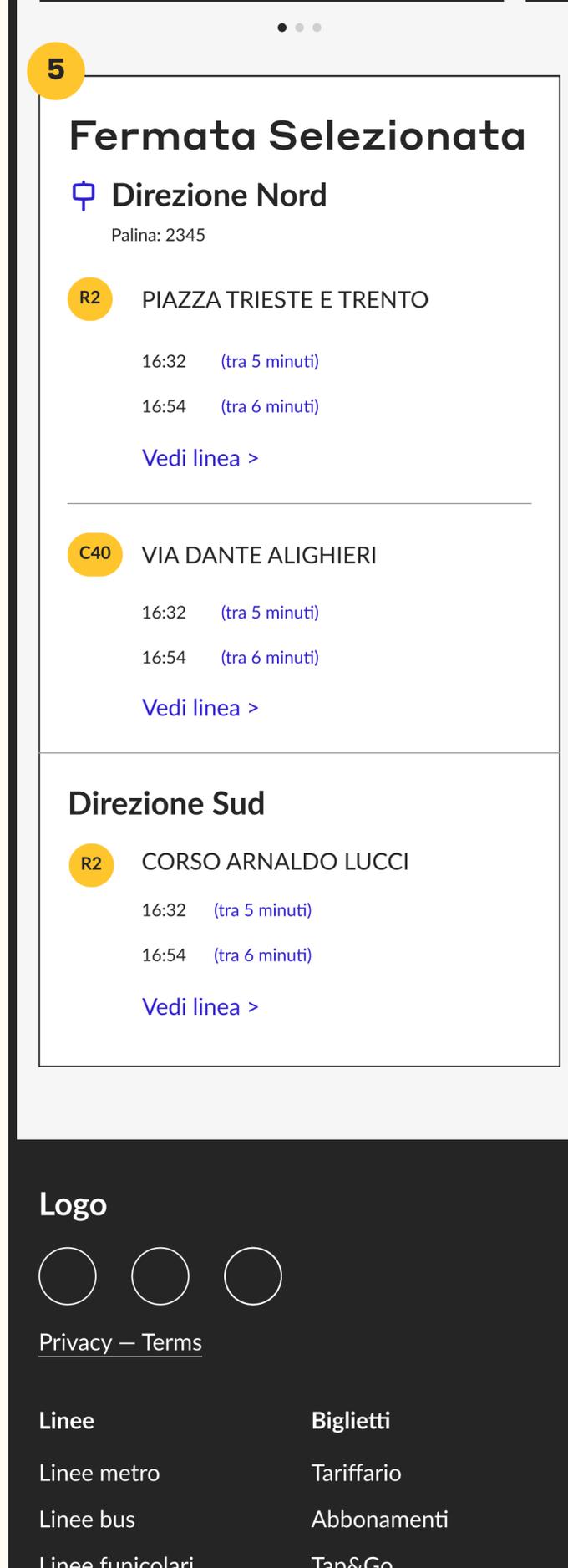
# 01 Homepage

## 6 Ultime novità

- Anche qui, da 3 card in orizzontale, diventano 3 in verticale.

## 7 Footer

- Il footer è stato riorganizzato, piuttosto che su 5 righe, su 3 righe, con 2 colonne.



## 02 Viaggia

### 1 Sezione “Viaggia”

- Su mobile, siccome la disposizione su colonne non può essere mantenuta, c'è stato bisogno di decidere in quale ordine presentare gli elementi in clonna su righe diverse.

### 2 Posizione e filtri

- È la prima sezione per dare o modificare la posizione, e filtrare i risultati sotto, sia nella mappa che nella lista.

### 3 Mappa Live

- La mappa, che si trovava sulla destra della lista, è stata messa al di sopra. Questo perché l'interazione con la mappa da mobile è più semplice, con zoom-in e zoom-out e la selezione può avvenire da lì, oppure dalal sezione sotto “Fermate vicine”.

### 4 Fermate vicine

### 4 Fermate selezionate

- In seguito, troviamo la lista delle fermate vicine, che viene organizzata su una sola riga perché, in base alla selezione che si fa, verrà visualizzata la lista sotto “Fermata selezionata”.



## 03 Biglietti

### 1 Sezione “Biglietti”

- Su mobile la gerarchia rimane piuttosto uguale, cambia ovviamente la disposizione di sezione 3 e 4 che erano su due colonne, invece ora sono su due righe, ma mantenendo lo stesso ordine.

### 2 Calcola Tratta o Tutti i Biglietti

- La tab su mobile diventa full width.

### 3 Soluzioni di viaggio

- Le card di soluzioni di viaggio sono presentate come in precedenza, piuttosto che lateralmente, al di sopra, perché la selezione influenzerà il percorso che si presenta sulla mappa.

### 4 Mappa

- Anche questa mappa ha la possibilità di essere ingrandita tramite il bottone sulla destra.



## Ritardi

Nessuno

## Lavori pianificati

### Funicolare Chiaia >

Dal 12/12/2023 al 12/12/2024 chiusa per lavori di ristrutturazione ventennali

[Leggi di più...](#)

## Nessun avviso

Funicolare Mergellina

# 04 Stato del servizio

## 1 Sezione "Stato del servizio"

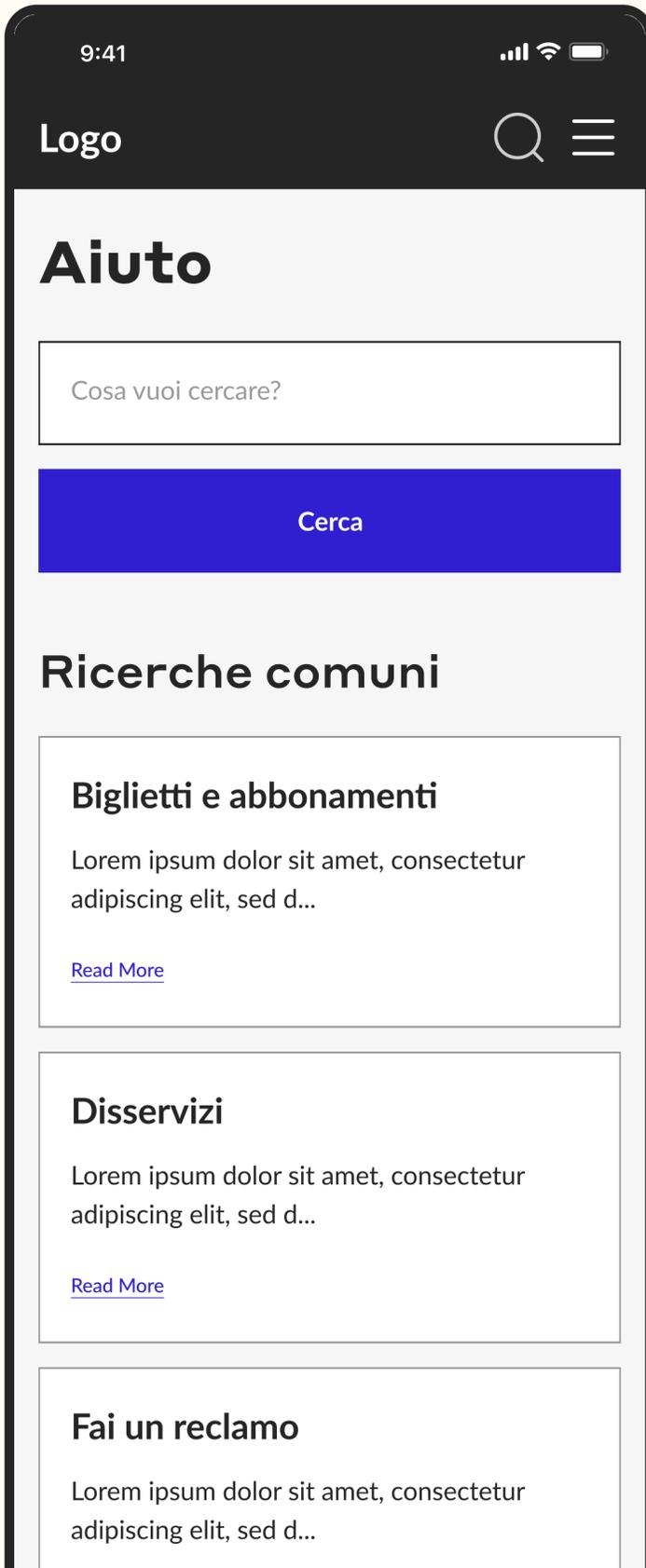
- Le due colonne principali della pagina vengono messe su 2 righe.

## 2 Ricerca avanzata

- La ricerca avanzata rimane al di sopra, perché influenzerà i risultati al di sotto.

## 3 Filtri Chips

- Una piccola differenza qui è sui filtri che, come in homepage, sono più lunghi dello schermo e quindi diventano scrollabili.



## Contactless

[Tap&Go](#)

[Malfunzionamento Tap In o Tap Out](#)

[La mia carta viene rifiutata](#)

## Disservizi

[Variazioni per lavori programmati](#)

[Fai un reclamo](#)

[Richiedi un rimborso](#)

## Contatti

Non hai trovato quello che cercavi?

Il nostro assistente virtuale è sempre disponibile a rispondere a ogni tuo dubbio. Se invece vuoi parlare con un umano, usa i contatti sotto.



### Assistente Virtuale

● Sempre attivo

**800-639525**

Numero verde

Attivo dal lunedì al venerdì. Dalle 8 alle 17.

**info@anm.it**

Email

Mandaci una mail e ti risponderemo prima possibile

4

# 05 Aiuto

## 1 Sezione "Aiuto"

- Su mobile, l'ordine degli elementi rimane piuttosto simile.

## 2 Ricerca

- La ricerca è sempre la prima e la predominante.

## 4 Ricerche comuni

- Diventano 3 righe invece che 3 colonne.

## 4 Categorie

- Erano organizzate su 2 righe e 2 colonne, ora sono 4 righe.

## 5 Contatti

- Erano organizzati su 2 colonne, che sono diventate 2 righe.

5

*Apri il file in editor per vedere  
Le griglie e più dettagli*



[Link a Figma dei Wireframes](#)

# User Interface & Prototyping

04



# Desktop Screens

# Styleguides

## Text Styles

**H1 - Page title**  
**Styrene A Bold 48px**

**H2 - Section title Styrene A**  
**Medium 32px**

**H3 - Paragraph Title**  
**Lato 24px Bold or medium**

**H4 - Paragraph**  
**Lato 20px Regular or medium**

**Body**  
**Lato 18px Regular or Bold**

**LABEL**  
**Lato 14px Medium or Regular**

## Color Palette

### Primary

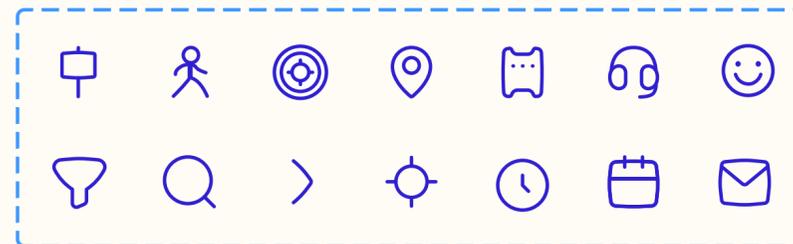


### Neutrals



Tutti i contrasti rispettano le linee WCAG AA

## Icon Set



## Grids

Columns ▾
✕

Count	<input type="text" value="12"/> ▾
Color	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #ffc52e; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;"></span> FFC52E 15 %
Type	<input type="text" value="Center"/> ▾
Width	<input style="border: 1px solid #00aaff;" type="text" value="70"/> ⚙
Offset	<input type="text" value="0"/>
Gutter	<input type="text" value="30"/>

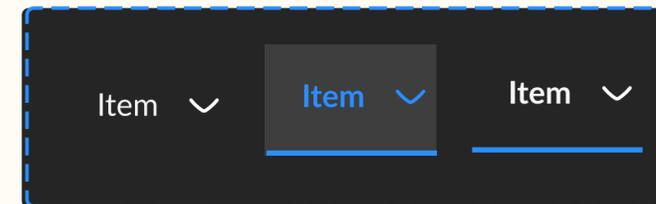
## Primary Button



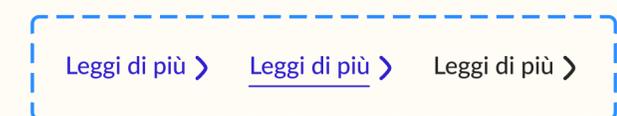
## Secondary Button



## Nav Item



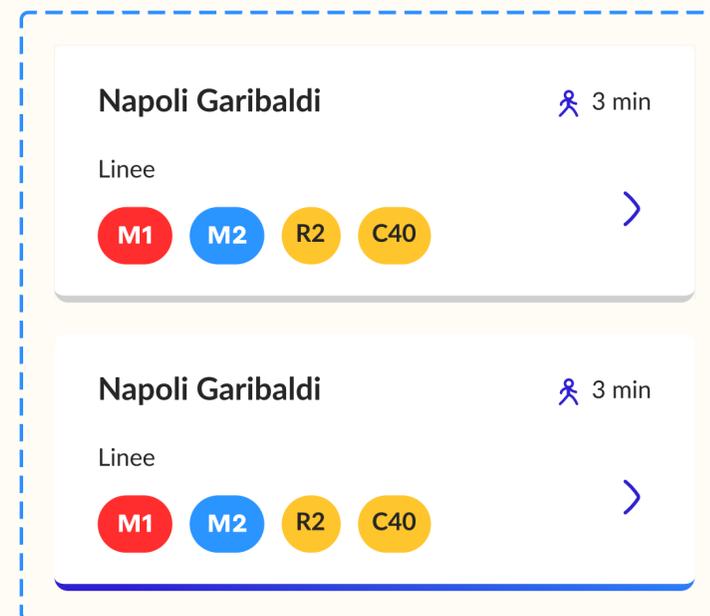
## Link Button



## Chips



## Fermata



## Card



## Tabs



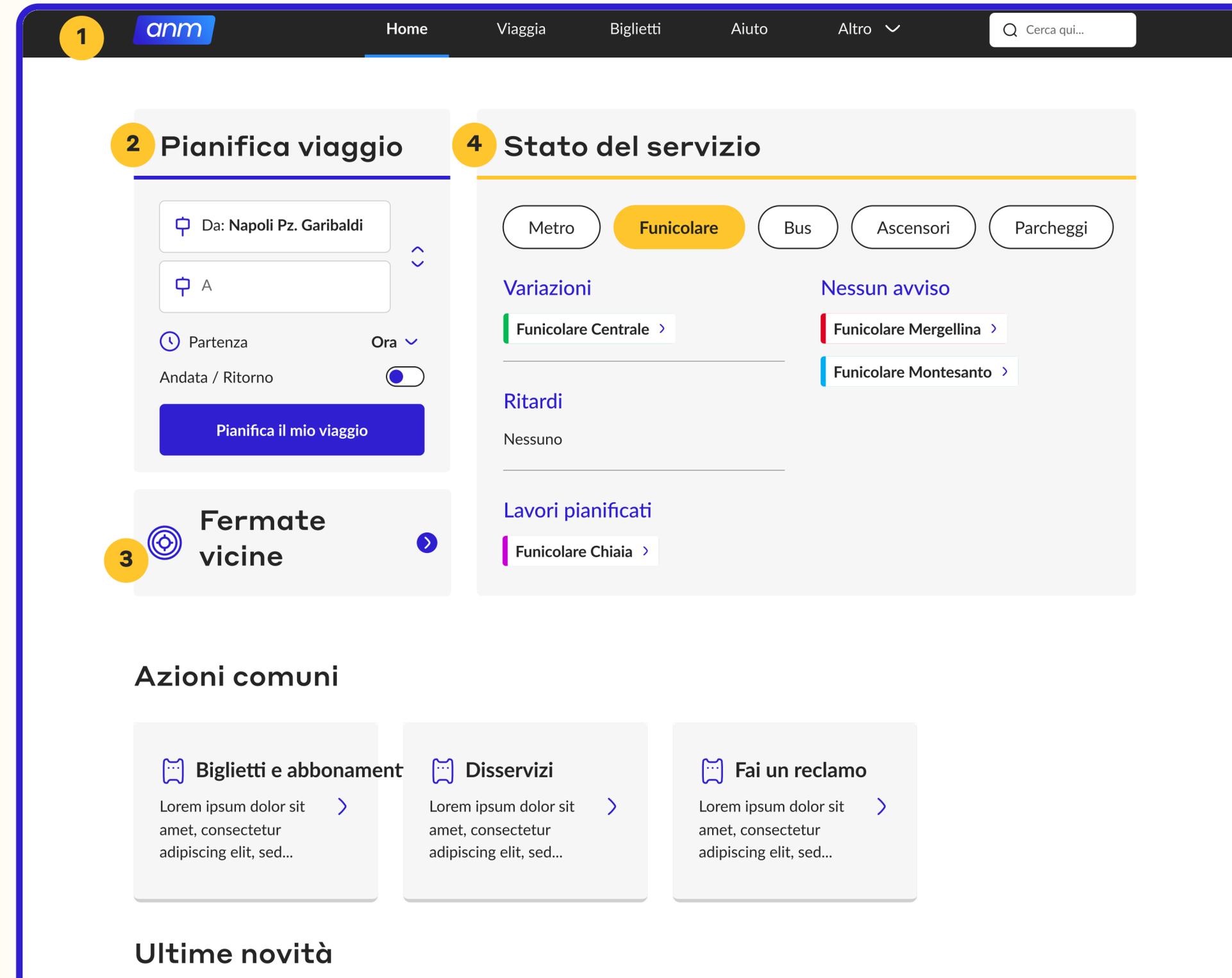
# 01 Homepage

## 1 Header

- Ha una full-width rispetto alla viewport.
- Comprende il logo, sulla sinistra, le sezioni principali al centro, e la ricerca sulla destra.
- Il colore di accent è il Light Blue, perché ha più contrasto sul nero. (animato su proto)

## 2 Pianifica viaggio

- Gli input field hanno un'icona sulla sinistra che aiuta a far capire di cosa si tratta: fermata od orario.
- Il colore di sfondo del Primary Button è blu, che in hover diventa il gradiente. (animato su proto)



## 3 Fermate vicine

- L'icona sulla sinistra vuole indicare il contenuto: le fermate più vicine a me.
- La freccia sulla destra serve a dare affordability e quindi far capire che si va in un'altra pagina.

## 4 Stato del servizio

- La chip selezionata è stata indicata con il colore giallo. (animato su proto)
- Le diverse "sottosezioni" hanno un titolo H4 in blu.
- Ogni linea risulta cliccabile grazie alla presenza della freccia sulla destra.

## 5 Azioni comuni

- Le card sono state disegnate per avere affordance grazie alla freccia sulla destra e al bordo sotto, che all'hover diventa il colore blu di accent. (animato in proto)

## 6 Ultime novità

- Qui, oltre le foto, è stato aggiunto sempre il link button.

## 5 Azioni comuni

### Biglietti e abbonamenti

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

### Disservizi

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

### Fai un reclamo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

## 6 Ultime novità



**ANM Open House: visite dal 16 al 21 Ottobre**

[Leggi di più >](#)



**ANM Lancia il contest emozioni in viaggio**

[Leggi di più >](#)



**Apertura invernale Metro Linea 6**

[Leggi di più >](#)

## 7 Footer

- Il footer contiene:
  - Link ai social
  - Link a Privacy & Terms Conditions
  - Dei link divisi per macro-aree che riprendono la struttura del sito e quindi anche del menu che si apre quando clicchi "Altro".



7



[Privacy](#) – [Terms & Condition](#)

Linee

Linee metro

Linee bus

Linee funicolari

Biglietti

Tariffario

Abbonamenti

Tap&Go

Altri servizi

Sosta

Ascensori

Parcheggi

L'azienda

Organigramma

Documenti e normative

Società trasparente

# 02 Viaggia

## 1 Sezione "Viaggia"

- Per rispondere a un'esigenza degli utenti che hanno risposto alla survey, è stata inserita una sezione nuova accessibile dall'header e dalla voce "Fermate vicine" dalla home.
- Permette all'utente di vedere le fermate vicine a lui con i rispettivi mezzi in arrivo.

## 2 Posizione e filtri

- Dal field viene indicato sulla sinistra che si sta prendendo la posizione attuale grazie all'icona.
- I filtri si comportano come le chips in homepage, mantenendo così consistenza.

**1 Viaggia**  
Trova le fermate più vicine a dove ti trovi e parti subito.

**2** La tua posizione attuale

Metro Funicolare Bus

**3 Fermate vicine**

- Napoli Garibaldi** 3 min  
Linee: M1, M2, R2, EAV
- Porta Nolana** 5 min  
Linee: 155, R2, EAV
- Via Duomo, Incrocio Garibaldi** 5 min  
Linee: 155, R2, C40
- Via Duomo** 7 min  
Linee: 155, R2, C40

**4** **5 Porta Nolana** 5 min

**Direzione Nord**  
Palina: 2345

- R2** PIAZZA TRIESTE E TRENTO  
11:06 (tra 5 minuti) [Vedi linea >](#)  
11:07 (tra 6 minuti)
- 155** VIA DANTE ALIGHIERI

## 3 Fermate vicine

- Anche qui, le card presentano il bordo sotto che diventa del colore dell'accent in hover e la freccia sulla destra per far capire che sono cliccabili (animato in proto)
- Ogni tipo di mezzo viene identificato non solo con un nome diverso, ma anche i colori che si trovano nelle stazioni e sui mezzi.

## 4 Mappa Live

- In questo caso rappresentiamo quando l'utente ha già scelto una fermata sulla sx e appare quindi sulla mappa la sua posizione e il percorso fino alla fermata, identificate da due icone diverse.

## 5 Fermata selezionata

- Subito sotto la mappa, relativa ad essa, la stazione scelta, con i minuti di percorrenza, e tutti i prossimi arrivi.

# 03 Biglietti

## 1 Sezione "Biglietti"

- A differenza del sito attuale che include solo una lista di orari in un documento pdf, la nuova sezione biglietti vuole essere più interattiva.
- E' accessibile dall'header in quanto risulta essere una delle funzioni più utilizzate.

## 2 Calcola Tratta o Tutti i Biglietti

- Per selezionare tra le due modalità di acquisto biglietti, è stata introdotta una tab selection, che viene solitamente utilizzata proprio per switchare da una modalità all'altra, all'interno della stessa pagina.
- Gli input field e il primary button sono consistenti con le altre pagine.

**1 Biglietti**  
Cerca il biglietto giusto calcolando la tratta, o scegli una tariffa prestabilita.

**2** **Calcola Tratta** Tutti i biglietti

Da: Napoli Pz. Garibaldi A: Via Toledo, 235 Partenza Ora A/R **Calcola tratta**

**3 Soluzioni di viaggio**

Meno cambi Più Veloce

**R2** Napoli Garibaldi 11:06  
→ Toledo Incrocio 11:32  
Durata: 26 min A piedi: 2 min Cambi: 0  
**Acquista soluzione**

**M1** Napoli Garibaldi 11:06  
→ Toledo Metro 11:32  
Durata: 26 min A piedi: 2 min Cambi: 0

**4**

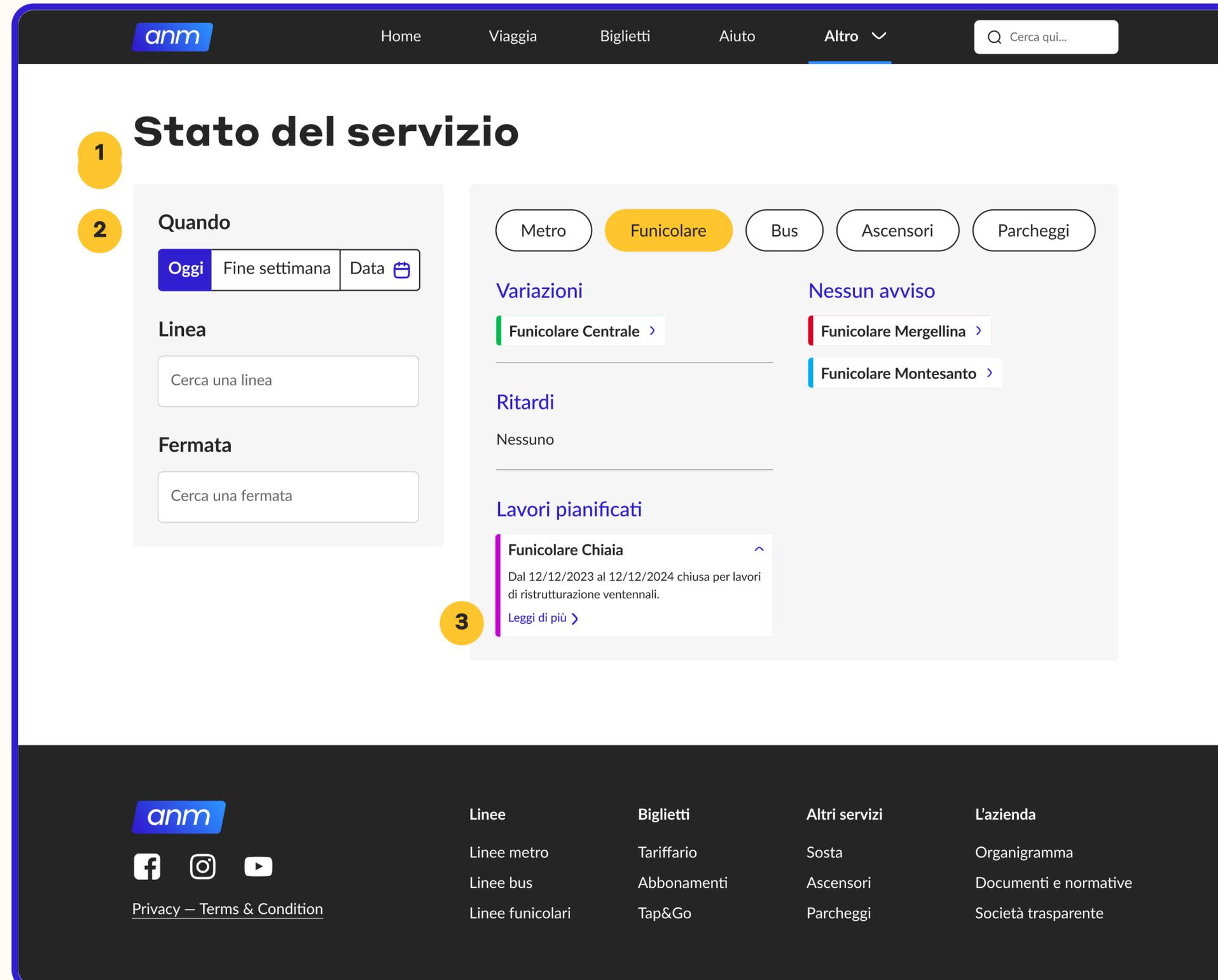
## 3 Soluzioni di viaggio

- Qui i filtri e le card risultano consistenti con le altre pagine, ma in più abbiamo un'icona "Filtro" che aprirà invece un pop-over con dei filtri avanzati.
- Il bottone che invece porta all'acquisto diventa un Bottone Secondary sulla pagina.

## 4 Mappa

- La mappa aiuterà a capire il percorso a colpo d'occhio e a scegliere quale soluzione acquistare.

# 04 Stato del servizio



## 1 Sezione "Stato del servizio"

- Serve come dettaglio della sezione presente in home, che esprime solo lo stato attuale.

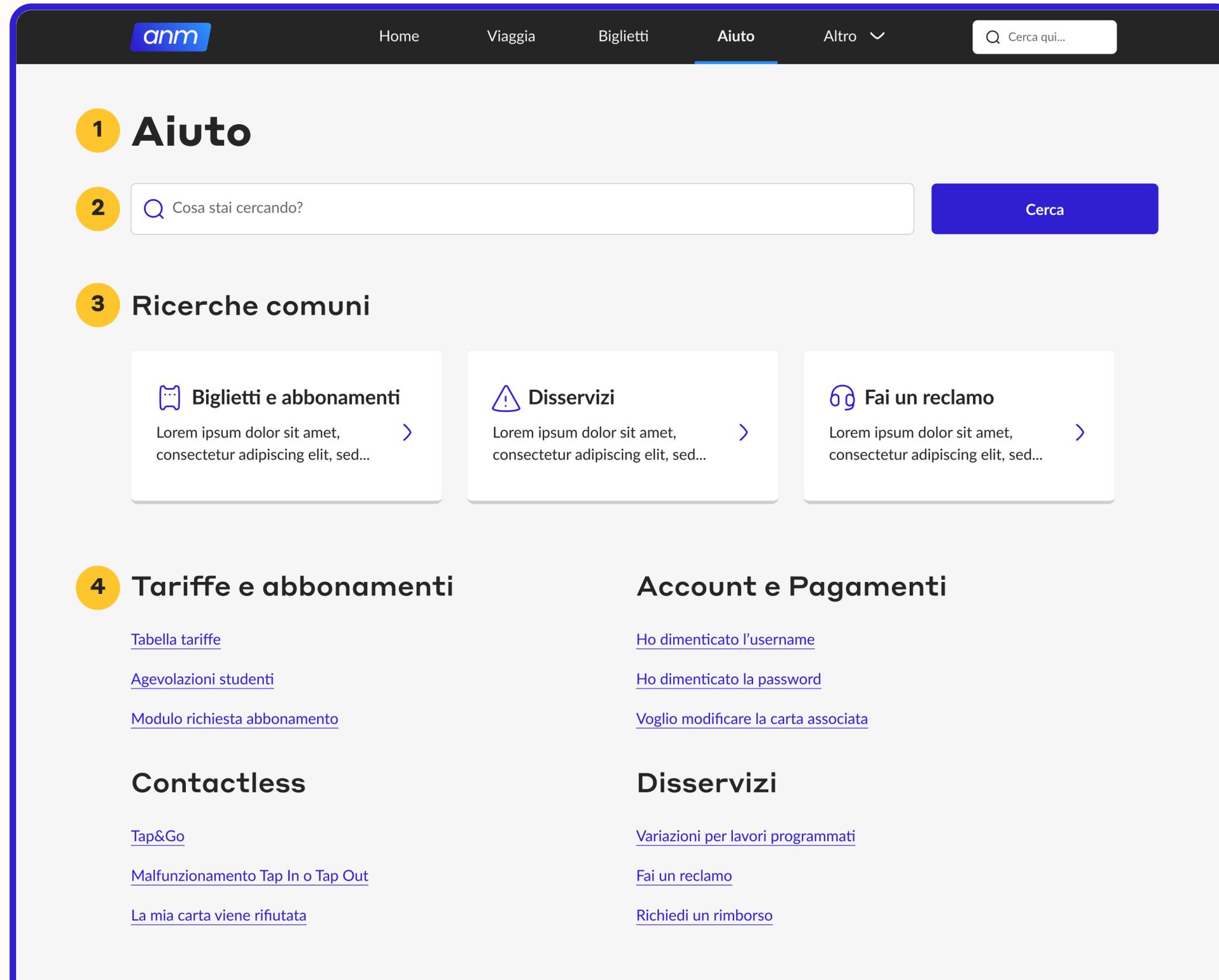
## 2 Ricerca avanzata

- Gli elementi grafici risultano consistenti anche in termini di interazione.

## 3 Dettaglio della linea

- Cliccando su una linea in particolare, l'elemento si comporterà come un'accordion.
- La freccia che era rivolta verso destra, sarà rivolta verso l'alto (a suggerire la chiusura)
- In più, ci sarà un link button per andare nel dettaglio ancora di più di quel singolo disservizio.

# 05 Aiuto



## 1 Sezione "Aiuto"

- Questa sezione è del tutto rinnovata. Attualmente contiene solo il numero dell'assistenza, ma siccome il supporto risulta fondamentale dalla survey, sono stati aggiunti vari elementi con questo scopo.

## 2 Ricerca

- La barra di ricerca è la prima in pagina, e anche volutamente "grande" rispetto al resto perché vuole spingere l'utente a fare una ricerca ad hoc per le sue necessità, ed usare le potenzialità della nuova sezione.

## 1 Aiuto

2

## 3 Ricerche comuni

### Biglietti e abbonamenti

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

### Disservizi

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

### Fai un reclamo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

## 4 Tariffe e abbonamenti

[Tabella tariffe](#)

[Agevolazioni studenti](#)

[Modulo richiesta abbonamento](#)

### Contactless

[Tap&Go](#)

[Malfunzionamento Tap In o Tap Out](#)

[La mia carta viene rifiutata](#)

## Account e Pagamenti

[Ho dimenticato l'username](#)

[Ho dimenticato la password](#)

[Voglio modificare la carta associata](#)

### Disservizi

[Variazioni per lavori programmati](#)

[Fai un reclamo](#)

[Richiedi un rimborso](#)

## 3 Ricerche comuni

- Le card si comportano come le altre sul resto del sito.

## 4 Categorie

- Le categorie sono indicate con un titolo H2, mentre gli articoli di supporto sono dei veri e propri Link.

[Tap&Go](#)

[Malfunzionamento Tap In o Tap Out](#)

[La mia carta viene rifiutata](#)

[Variazioni per lavori programmati](#)

[Fai un reclamo](#)

[Richiedi un rimborso](#)

## 5 Contatti

Non hai trovato quello che cercavi?  
Il nostro assistente virtuale è sempre disponibile a rispondere a ogni tuo dubbio. Se invece vuoi parlare con un umano, usa i contatti sulla destra.



**Assistente Virtuale**

• Sempre attivo



**800-639525**

Numero Verde

Attivo dal lunedì al venerdì

Dalle 8 alle 17



**info@anm.it**

Email

Mandaci una mail e ti risponderemo prima possibile

**anm**



[Privacy – Terms & Condition](#)

Linee

Linee metro

Linee bus

Linee funicolari

Biglietti

Tariffario

Abbonamenti

Tap&Go

Altri servizi

Sosta

Ascensori

Parcheggi

L'azienda

Organigramma

Documenti e normative

Società trasparente

## 5 Contatti

- La sezione contatti è stata ripensata:
  1. L'assistente virtuale è quello consigliato, quindi per sottolinearlo ha il bordo colorato con il "Future Gradient" e ha l'indicazione "Sempre attivo", come se fosse online.
  2. Il numero verde e la mail hanno un'icona che indica il tipo di supporto offerto.

*Il file contiene anche gli screen con le griglie e i componenti*



[Link a Figma del Prototipo](#)

# Mobile Screens

# Styleguides

## Text Styles

**H1 - Page title**  
**Styrene A Bold 36px**

**H2 - Section title Styrene A**  
**Medium 28px**

**H3 - Paragraph Title**  
**Lato A 22px Bold** or medium

H4 - Paragraph  
Lato 18px Regular or medium

Body  
Lato 18px Regular or **Bold**

LABEL  
Lato14px Medium or Regular

## Color Palette

### Primary



### Neutrals



Tutti i contrasti rispettano le linee WCAG AA

## Icon Set



## Grids

Columns ▾
✕

Count	<input type="text" value="4"/>
Color	<span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #ffc52e; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;"></span> FFC52E 15 %
Type	<input type="text" value="Stretch"/>
Width	<input type="text" value="Auto"/>
Margin	<input type="text" value="15"/>
Gutter	<input type="text" value="15"/>

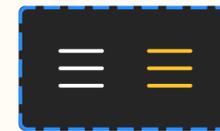
## Primary Button



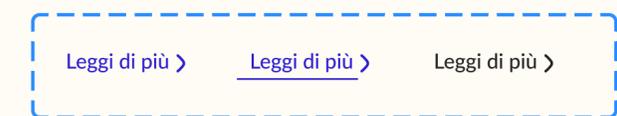
## Secondary Button



## Nav Menu



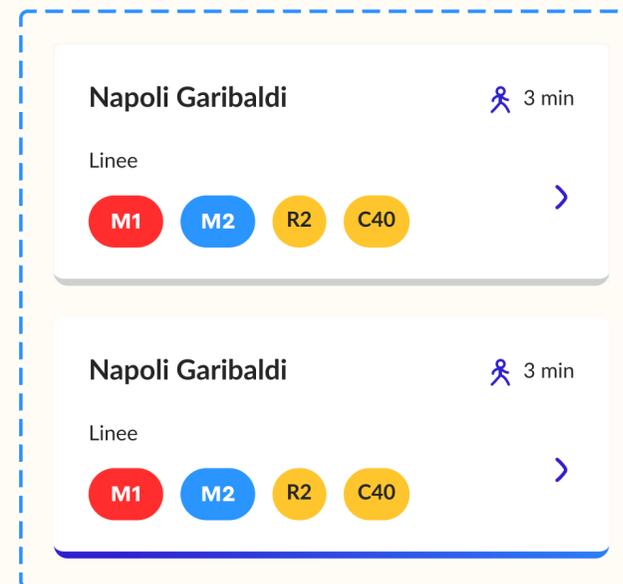
## Link Button



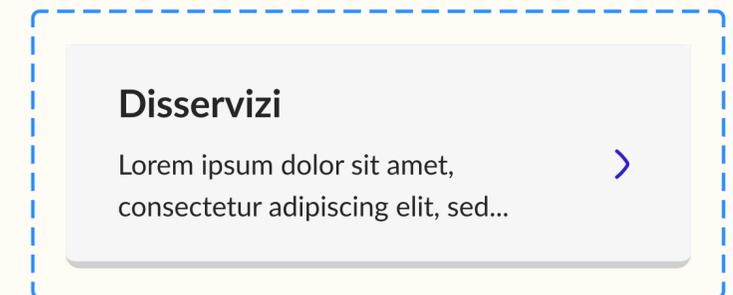
## Chips



## Fermata



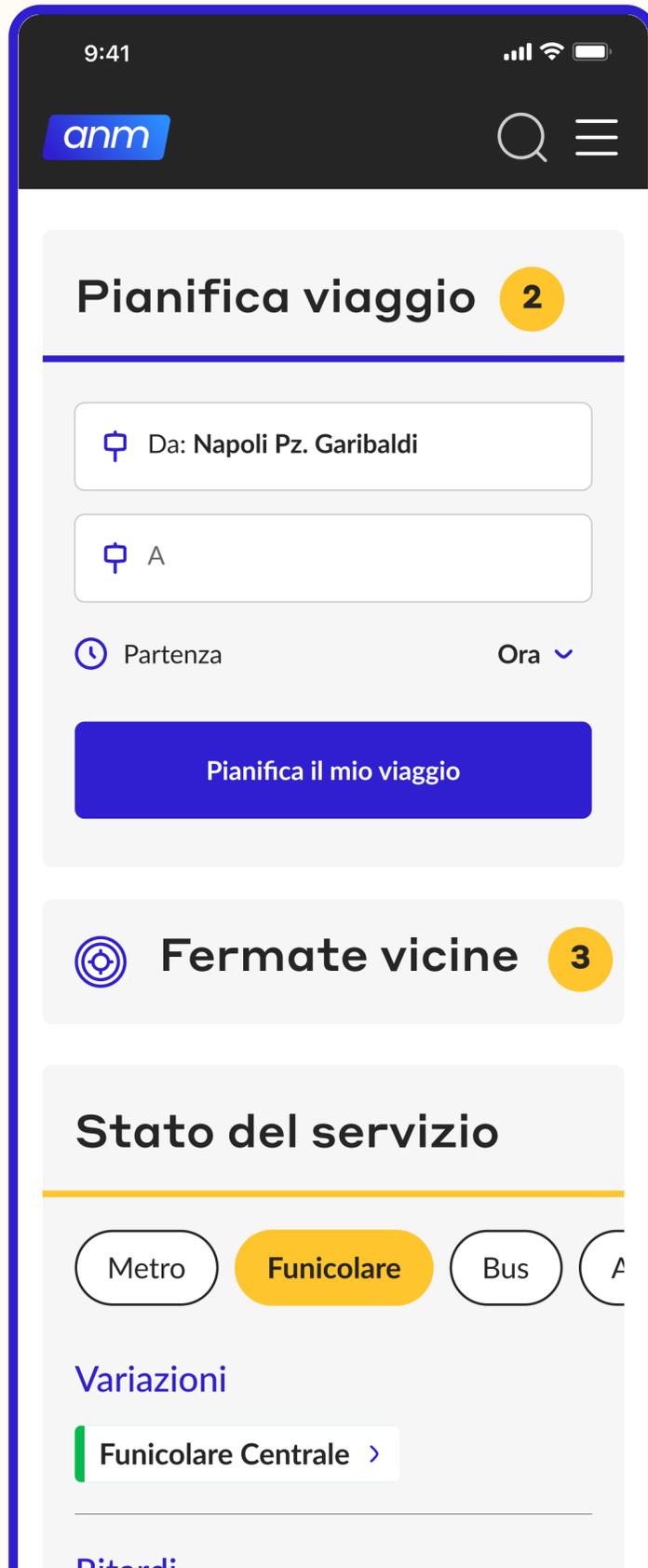
## Card



## Tabs



1



## Stato del servizio 4



### Variazioni

Funicolare Centrale >

### Lavori pianificati

Funicolare Chiaia >

## Azioni comuni 5

### Biglietti e abbonamenti

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

### Disservizi

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

### Fai un reclamo

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed... >

## Ultime novità



# 01 Homepage

## 1 Header

- Le voci di navigazione sono state racchiuse tutte sotto un menu laterale, mentre anche la barra di ricerca è stata sostituita dall'icona.

## 2 Pianifica viaggio

## 3 Fermate vicine

- Queste sezioni mantengono lo stesso layout, con meno spazi bianchi e padding laterali.
- Vengono incolonnate per rispettare la grandezza dello schermo mobile.

## 4 Stato del servizio

- Dapprima sulla destra della sezione 2 e 3, viene posizionata al di sotto.
- I tag per filtrare i risultati diventano scrollabili per dare la possibilità all'utente di vederli ancora tutti.
- Indichiamo nelle chip quali mezzi hanno effettivamente dei disservizi con un'icona di alert, perché così l'utente da mobile ha solo le informazioni con priorità più alta senza dover scrollare troppo.

## 5 Azioni comuni

- Qui, da 3 card in orizzontale, diventano 3 in verticale.

## Ultime novità

6



### ANM Open House: visite dal 16 al 21 Ottobre

[Leggi di più >](#)



### ANM Lancia il contest emozioni in viaggio

[Leggi di più >](#)



### Apertura invernale Metro Linea 6

## Linea 6

[Leggi di più >](#)

anm

7



[Privacy](#) — [Terms & Condition](#)

#### Linee

Linee metro

Linee bus

Linee funicolari

#### Altri servizi

Sosta

Ascensori

Parcheggi

#### Biglietti

Tariffario

Abbonamenti

Tap&Go

#### L'azienda

Organigramma

Documenti e normative

Società trasparente

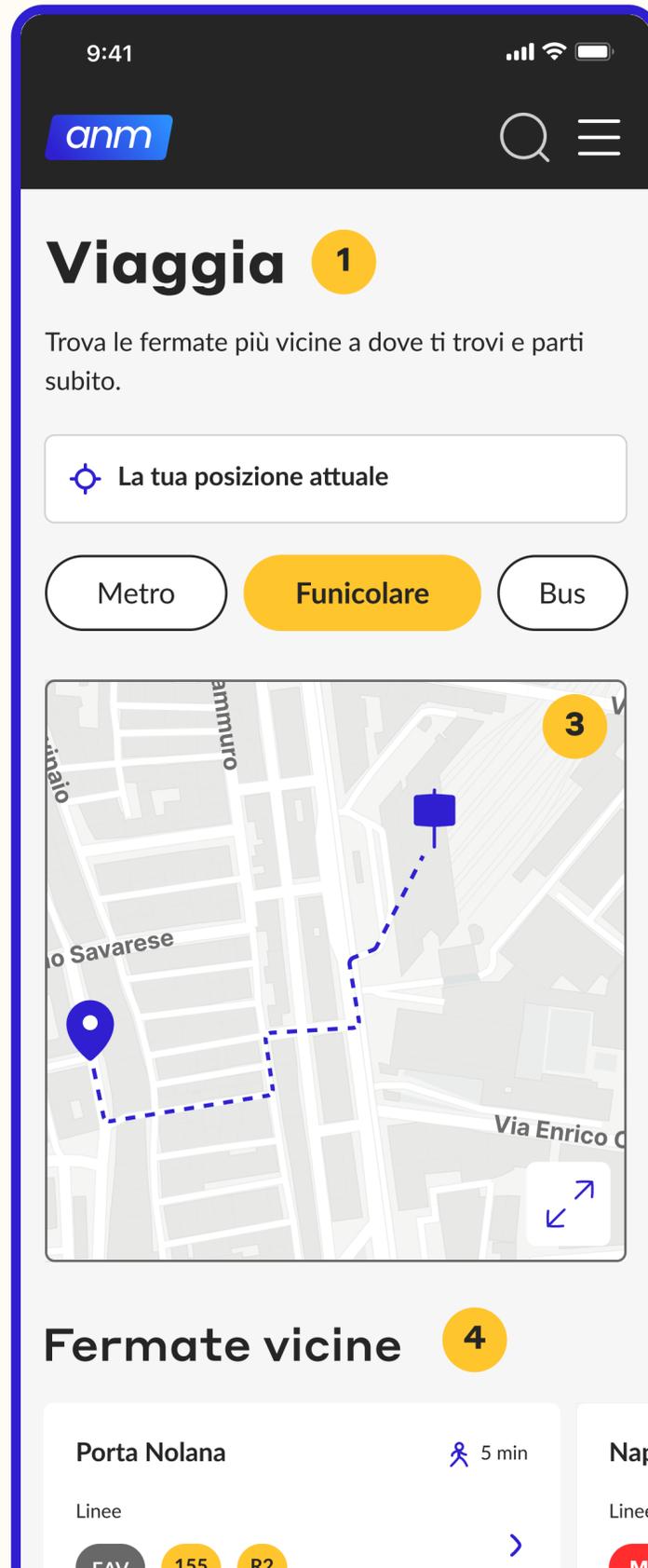
# 01 Homepage

## 6 Ultime novità

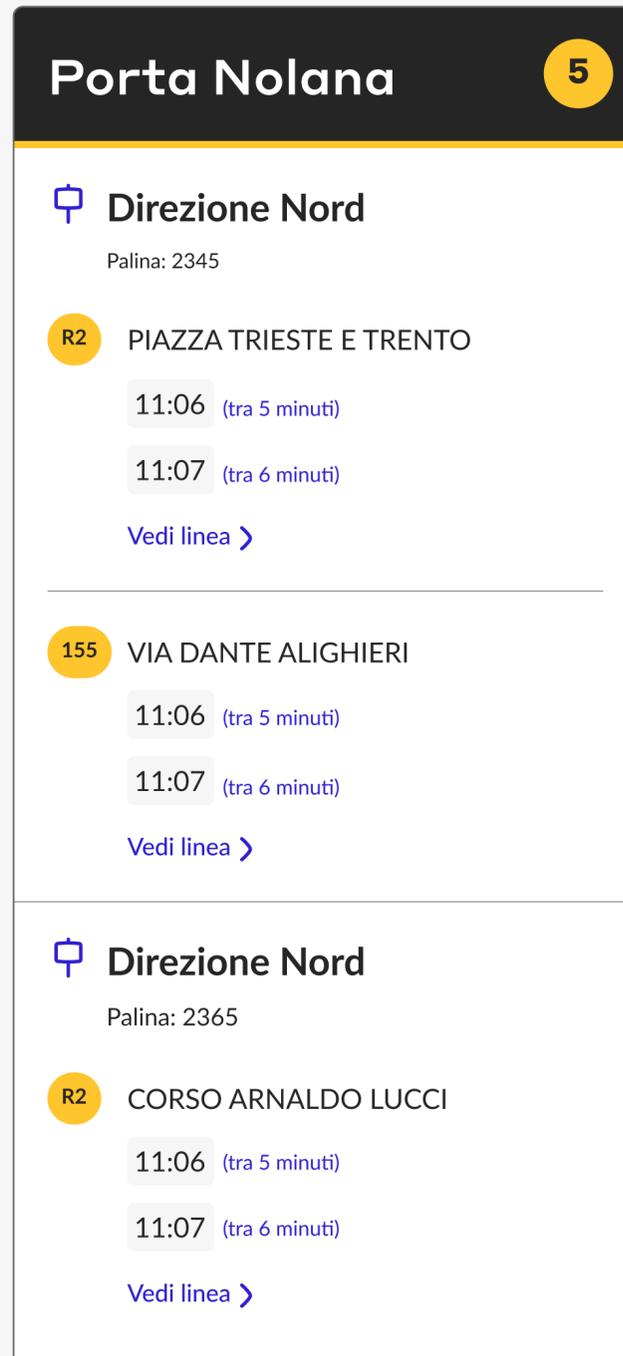
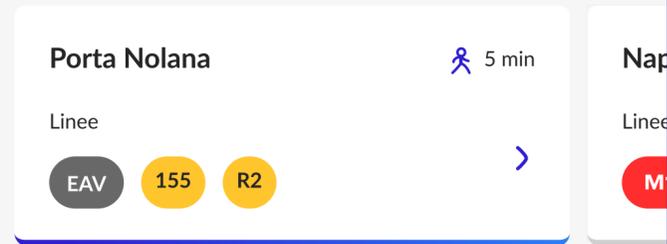
- Anche qui, da 3 card in orizzontale, diventano 3 in verticale.

## 7 Footer

- Il footer è stato riorganizzato, piuttosto che su 5 righe, su 3 righe, con 2 colonne.



## Fermate vicine



## 02 Viaggia

### 1 Sezione "Viaggia"

- Su mobile, siccome la disposizione su colonne non può essere mantenuta, c'è stato bisogno di decidere in quale ordine presentare gli elementi in clonna su righe diverse.

### 2 Posizione e filtri

- È la prima sezione per dare o modificare la posizione, e filtrare i risultati sotto, sia nella mappa che nella lista.

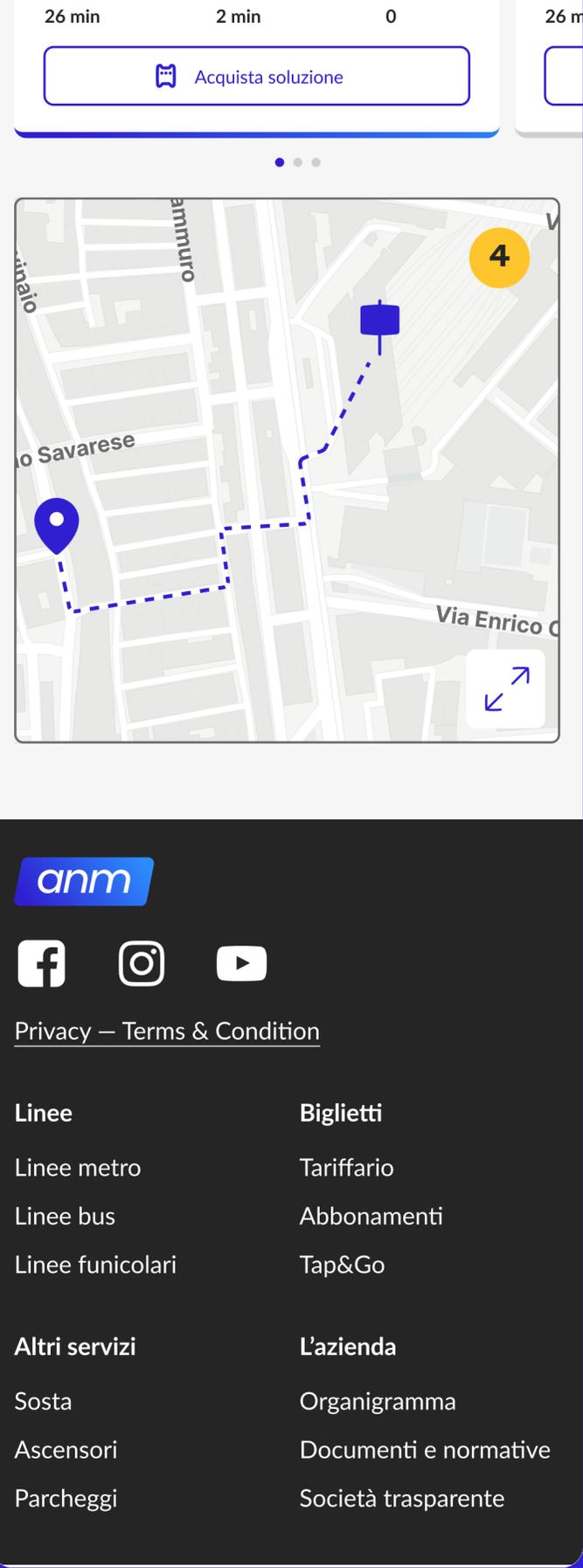
### 3 Mappa Live

- La mappa, che si trovava sulla destra della lista, è stata messa al di sopra. Questo perché l'interazione con la mappa da mobile è più semplice, con zoom-in e zoom-out e la selezione può avvenire da lì, oppure dalal sezione sotto "Fermate vicine".

### 4 Fermate vicine

### 4 Fermate selezionate

- In seguito, troviamo la lista delle fermate vicine, che viene organizzata su una sola riga perché, in base alla selezione che si fa, verrà visualizzata la lista sotto "Fermata selezionata".



## 03 Biglietti

### 1 Sezione "Biglietti"

- Su mobile la gerarchia rimane piuttosto uguale, cambia ovviamente la disposizione di sezione 3 e 4 che erano su due colonne, invece ora sono su due righe, ma mantenendo lo stesso ordine.

### 2 Calcola Tratta o Tutti i Biglietti

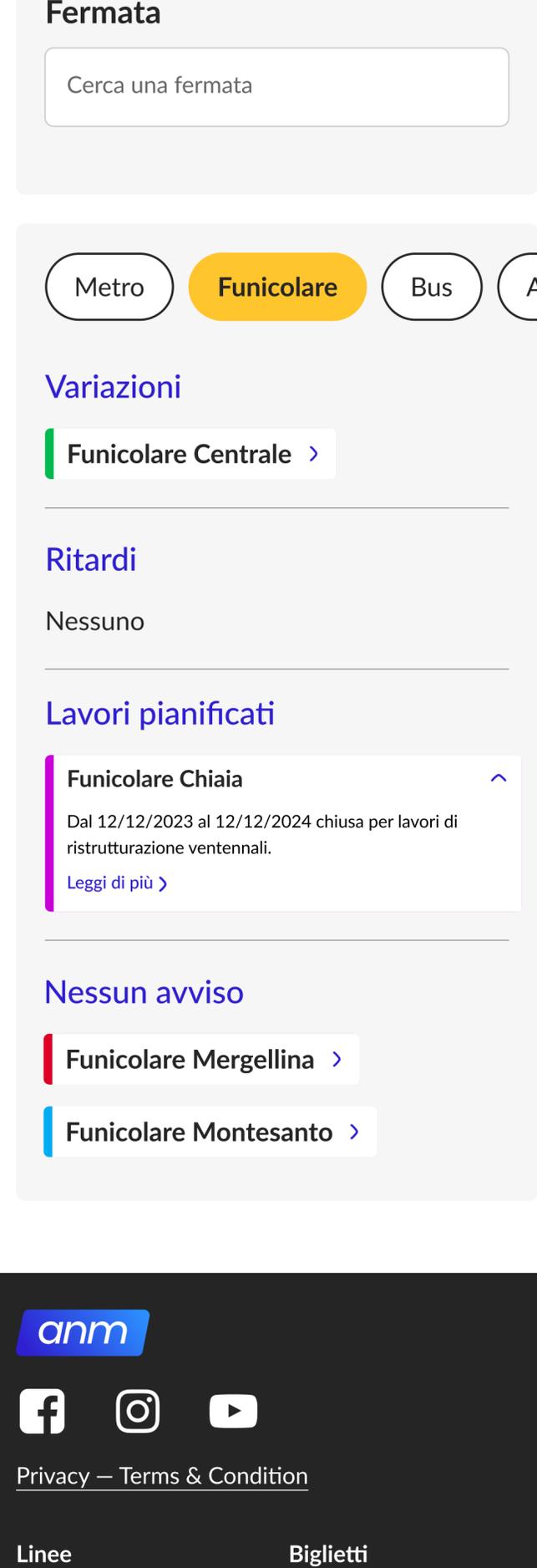
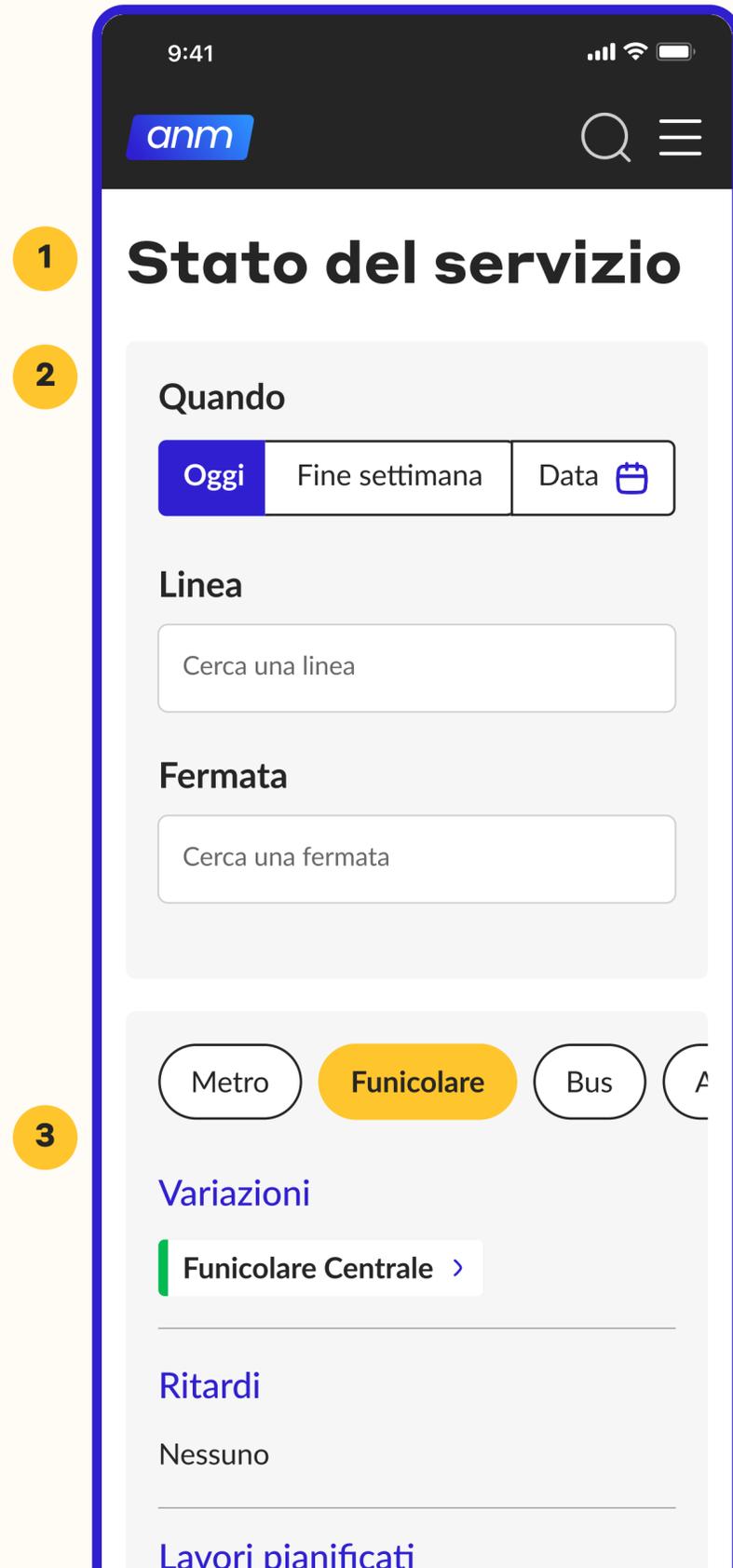
- La tab su mobile diventa full width.

### 3 Soluzioni di viaggio

- Le card di soluzioni di viaggio sono presentate come in precedenza, piuttosto che lateralmente, al di sopra, perché la selezione influenzerà il percorso che si presenta sulla mappa.

### 4 Mappa

- Anche questa mappa ha la possibilità di essere ingrandita tramite il bottone sulla destra.



## 04 Stato del servizio

### 1 Sezione "Stato del servizio"

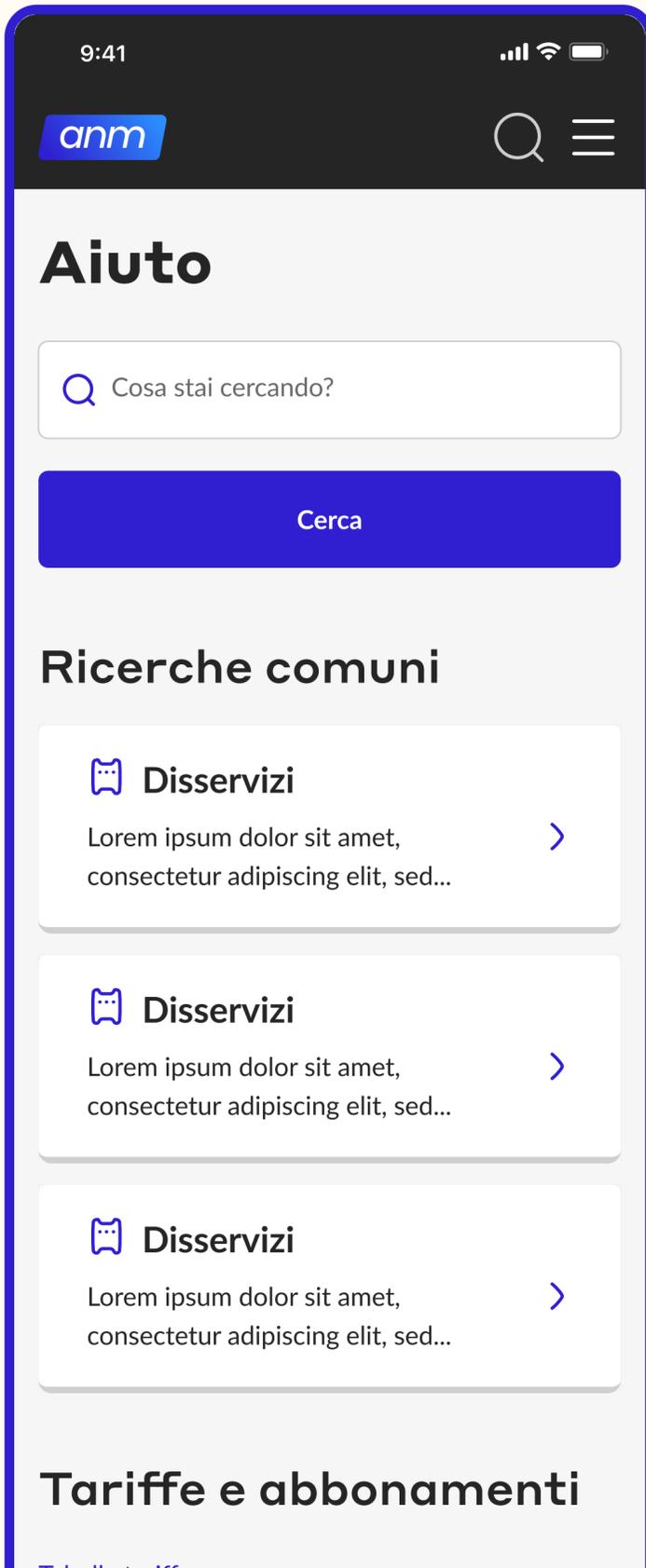
- Le due colonne principali della pagina vengono messe su 2 righe.

### 2 Ricerca avanzata

- La ricerca avanzata rimane al di sopra, perché influenzerà i risultati al di sotto.

### 3 Filtri Chips

- Una piccola differenza qui è sui filtri che, come in homepage, sono più lunghi dello schermo e quindi diventano scrollabili.



## Contactless

[Tap&Go](#)

[Malfunzionamento Tap In o Tap Out](#)

[La mia carta viene rifiutata](#)

## Disservizi

[Variazioni per lavori programmati](#)

[Fai un reclamo](#)

[Richiedi un rimborso](#)

## Contatti

Non hai trovato quello che cercavi?  
Il nostro assistente virtuale è sempre disponibile a rispondere a ogni tuo dubbio. Se invece vuoi parlare con un umano, usa i contatti sotto.



**Assistente Virtuale**

• Sempre attivo



**800-639525**

Numero Verde

Attivo dal lunedì al venerdì. Dalle 8 alle 17.



**info@anm.it**

Email

Mandaci una mail e ti risponderemo prima possibile

4

# 05 Aiuto

## 1 Sezione "Aiuto"

- Su mobile, l'ordine degli elementi rimane piuttosto simile.

## 2 Ricerca

- La ricerca è sempre la prima e la predominante.

## 4 Ricerche comuni

- Diventano 3 righe invece che 3 colonne.

## 4 Categorie

- Erano organizzate su 2 righe e 2 colonne, ora sono 4 righe.

## 5 Contatti

- Erano organizzati su 2 colonne, che sono diventate 2 righe.

5

*Il file contiene anche gli screen con le griglie e i componenti*



[Link a Figma del Prototipo](#)

# User Testing

05



05.1

# Metodologia

La metodologia che ho deciso di usare è l' **usability test**

## **Qualitativo**

- ✓ Avendo a disposizione solo il prototipo, quindi poche interazioni disponibili, non era possibile misurare tanti dati quantitativi, quindi useremo le risposte aperte.

## **Moderato**

- ✓ Ci saranno delle task da portare a termine, con cui riusciremo a misurare l'efficacia dell'interfaccia.

## **In persona**

- ✓ Così da aiutare prontamente le persone nel caso ci siano problemi di tipo tecnico, ma anche avere dei feedback accompagnati da maggiori spiegazioni.

05.2

## Obiettivi di Ricerca

**01**

Comprendere se le decisioni di design prese rispondano alle necessità emerse in fase di discovery

**02**

Indagare se la navigazione sia chiara e permetta all'utente di trovare ciò che cerca

**03**

Considerare l'efficacia e la velocità della comprensione delle singole schermate

05.3

# Target

- ✓ Sia uomini che donne, dai 15 ai 55 anni.
- ✓ Persone che utilizzano più o meno spesso servizi online per il trasporto pubblico, per acquisto di biglietti, controllare gli orari delle fermate etc...

## 05.4

# Script

01

### Introduzione

Mi presento al partecipante spiegando che sono una UX/UI designer, che sto continuando a studiare, e che per fare ciò ho bisogno dell'aiuto di utenti come lui/lei che testino quanto sia intuitivo e usabile il sito web che sto progettando.

02

### Preparazione al test

Preparo il partecipante al test, spiegando come funziona: il test si divide in 3 task. Per ogni task leggerà prima la task che deve effettuare, e poi potrà usare il prototipo fornito dal mio dispositivo. Inoltre, specificherò che potrei segnarmi alcune delle interazioni per ricordarmele in un secondo momento per l'analisi dei risultati del test.

03

### Esecuzione delle task e domande

Durante le task farò delle domande relative a: facilità di completamento della task e eventuali difficoltà riscontrate.

Sarò presente anche per supporto tecnico per rispondere ad eventuali dubbi.

04

### Feedback generali

Farò domande sull'esperienza complessiva del sito, rispetto alla piacevolezza del design e all'utilità nella vita di tutti i giorni.

05

### Conclusioni e ringraziamenti

Finite le domande, ringrazierò il partecipante per il suo feedback ricordandogli che sarà prezioso per la valutazione e il miglioramento dell'esperienza utente del sito web che sto progettando, e che ha avuto un ruolo importante nel mio percorso di studio.

05.5

# Task

## TASK 1

### SCENARIO

*Oggi hai delle faccende da svolgere in mattinata, e hai dei tempi stretti per arrivare all'università nel pomeriggio, quindi vuoi capire fino a che ora puoi stare in giro prima di partire.*

### TASK

*Naviga il sito per ricercare gli orari per andare all'università oggi pomeriggio.*

---

### OBIETTIVO DEL TASK

Velocità nella ricerca degli orari in questo modo rispetto alla lettura di un file

### PERCORSO IDEALE PER COMPLETARE IL TASK

Inserire partenza, arrivo ed orario desiderato > Cliccare sul bottone "Pianifica il mio viaggio"

## TASK 2

### SCENARIO

*Il tuo solito mezzo per tornare da lavoro oggi, improvvisamente, non funziona. Cerchi quindi alternative per tornare più presto possibile a casa.*

### TASK

*Naviga il sito per vedere quali sono le fermate a te vicine da cui passano mezzi verso casa tua.*

---

### OBIETTIVO DEL TASK

Capire se la card in home è chiara, e se la funzionalità riesce a far capire in modo veloce quali mezzi scegliere

### PERCORSO IDEALE PER COMPLETARE IL TASK

Dalla home premere su “Fermate vicine” oppure “Viaggia” in header > Scegliere la fermata sulla mappa > Vedere la linea completa per assicurarsi che sia giusta per tornare a casa

## TASK 3

### SCENARIO

*Hai avuto problemi nel pagare con il Tap&Go, la tua carta viene rifiutata e non sai perché.*

### TASK

*Naviga il sito per cercare supporto sui problemi di rifiuto carta con Tap&Go.*

---

### OBIETTIVO DEL TASK

Comprendere se la posizione della sezione “Aiuto”, anche da mobile, è giusta.

### PERCORSO IDEALE PER COMPLETARE IL TASK

Dalla home premere il menu laterale > Cliccare su “Aiuto” > Scorrere alla sezione “Contactless” > Premere sulla voce “La mia carta viene rifiutata”

05.6

# Interventi sul Prototipo

## PANORAMICA DEL TEST

Hanno partecipato al test **tre persone**, due uomini e una donna, di età compresa tra i 19 e i 43 anni, che usano spesso servizi digitali per

La percentuale dei **task completati è stata del 100%**, e tutti i tester hanno portato a termine con successo tutti i task a cui sono stati sottoposti esprimendo utili feedback per migliorare ulteriormente l'usabilità del sito.

## TASK 1

### TASK

Naviga il sito per ricercare gli orari per andare all'università oggi pomeriggio.

### OBIETTIVO DEL TASK

Velocità nella ricerca degli orari in questo modo rispetto alla lettura di un file

### PERCORSO IDEALE PER COMPLETARE IL TASK

Inserire partenza, arrivo ed orario desiderato > Cliccare sul bottone "Pianifica il mio viaggio"

### ✗ PAIN POINTS

Un tester ha espresso la mancanza di una funzionalità che lui userebbe, ossia salvare il viaggio pianificato, così da poterci tornare in seguito.

### ✓ MIGLIORAMENTO

Aggiunta di un'icona "Salva" vicino il viaggio ricercato.

## Soluzioni di viaggio

Meno cambi

Più veloce



R2

Napoli Garibaldi 11:06



→ Toledo Incrocio 11:32

Durata:  
26 min

A piedi:  
2 min

Cambi:  
0

Dura  
26 m

Acquista soluzione



## TASK 2

### TASK

Naviga il sito per vedere quali sono le fermate a te vicine da cui passano mezzi verso casa tua.

### OBIETTIVO DEL TASK

Capire se la card in home è chiara, e se la funzionalità riesce a far capire in modo veloce quali mezzi scegliere

### PERCORSO IDEALE PER COMPLETARE IL TASK

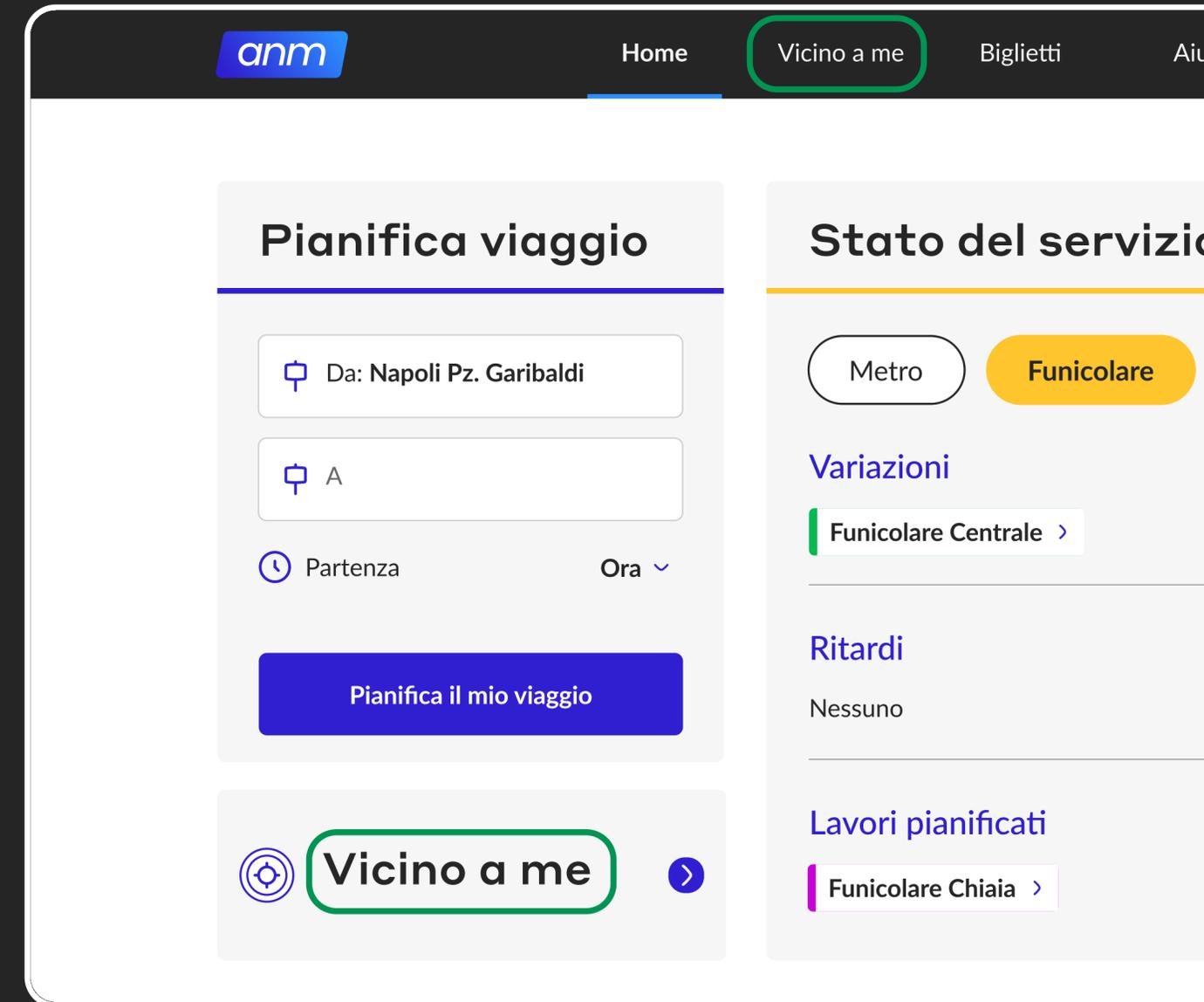
Dalla home premere su “Fermate vicine” oppure “Viaggia” in header > Scegliere la fermata sulla mappa > Vedere la linea completa per assicurarsi che sia giusta per tornare a casa

### ❌ PAIN POINTS

2 tester su 3 hanno usato l'accesso “Fermate vicine”, ma nessuno dei due aveva capito che “Viaggia” in header avesse la stessa funzionalità.

### ✅ MIGLIORAMENTO

Chiamare entrambi gli accessi con lo stesso nome “Vicino a me”.



## TASK 3

### TASK

Naviga il sito per cercare supporto sui problemi di rifiuto carta con Tap&Go.

### OBIETTIVO DEL TASK

Comprendere se la posizione della sezione “Aiuto”, anche da mobile, è giusta.

### PERCORSO IDEALE PER COMPLETARE IL TASK

Dalla home premere il menu laterale > Cliccare su “Aiuto” > Scorrere alla sezione “Contactless” > Premere sulla voce “La mia carta viene rifiutata”

### ✘ PAIN POINTS

3 tester su 3 hanno usato il menu laterale e navigato senza problemi fino alla voce ricercata.

### ✔ MIGLIORAMENTO

2 tester su 3 hanno notato l’assistente virtuale nella pagina aiuto e hanno suggerito di aggiungere una chat sempre presente sul sito.

## Disservizi

Lorem ipsum dolor sit amet,  
consectetur adipiscing elit, sed...



## Tariffe e abbonamenti

[Tabella tariffe](#)

[Agevolazioni studenti](#)

[Modulo richiesta abbonamento](#)

## Account e Pagamenti

[Ho dimenticato l'username](#)

[Ho dimenticato la password](#)

[Voglio modificare la carta associata](#)

## Contactless

[Tap&Go](#)

[Malfunzionamento Tap In o Tap Out](#)

[La mia carta viene rifiutata](#)



## Disservizi



# Grazie!

