

ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

LAUREA MAGISTRALE IN INFORMATICA

PROGETTO DI USER EXPERIENCE

FINAL DESIGN REPORT

FOLLOW YOUR MOOD



*Autore:*

Simone BERNI

*Docente:*

Prof. Fabio VITALI

ANNO ACCADEMICO 2018-2019

---

# INDICE

<b>1</b>	<b>Presentazione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Target di utenza</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Panoramica della piattaforma</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Design</b>	<b>5</b>
4.1	Homepage . . . . .	6
4.2	Account . . . . .	8
4.3	Personalizzazione . . . . .	10
<b>5</b>	<b>Considerazioni finali</b>	<b>19</b>

# 1

---

## PRESENTAZIONE

Questo documento è finalizzato alla presentazione del design finale dell'estensione **Follow Your Mood** per il sito *expedia.it*.

**Follow Your Mood** è una proposta di una estensione per la creazione di viaggi personalizzati, a seconda dell'umore dell'utente e delle città che vuole visitare.

Tale estensione potrebbe essere una nuova feature del sito poichè gli utenti esigenti che vogliono una esperienza incentrata sui loro bisogni altrimenti rimarrebbero insoddisfatti.

Gli utenti, creando il loro viaggio personale, potrebbero anche ispirarsi a pacchetti pre esistenti o semplicemente modificare solo alcuni dettagli del loro viaggio.

# 2

---

## TARGET DI UTENZA

Il target generale di utenza definito comprende persone con una età compresa tra i 25 e 35 anni, con un reddito elevato o comunque con una capacità economica elevata, con un forte interesse per il viaggio e una adeguata competenza tecnologica.

Il target secondario invece consiste di persone con una età compresa tra i 35 e 45, che ha ancora il forte desiderio di viaggiare e magari una capacità economica maggiore rispetto alla prima fascia.// L'estensione deve fornire servizi ad utenti che non si accontentano del semplice pacchetto pre configurato, ma vogliono una esperienza unica e irripetibile.

# 3

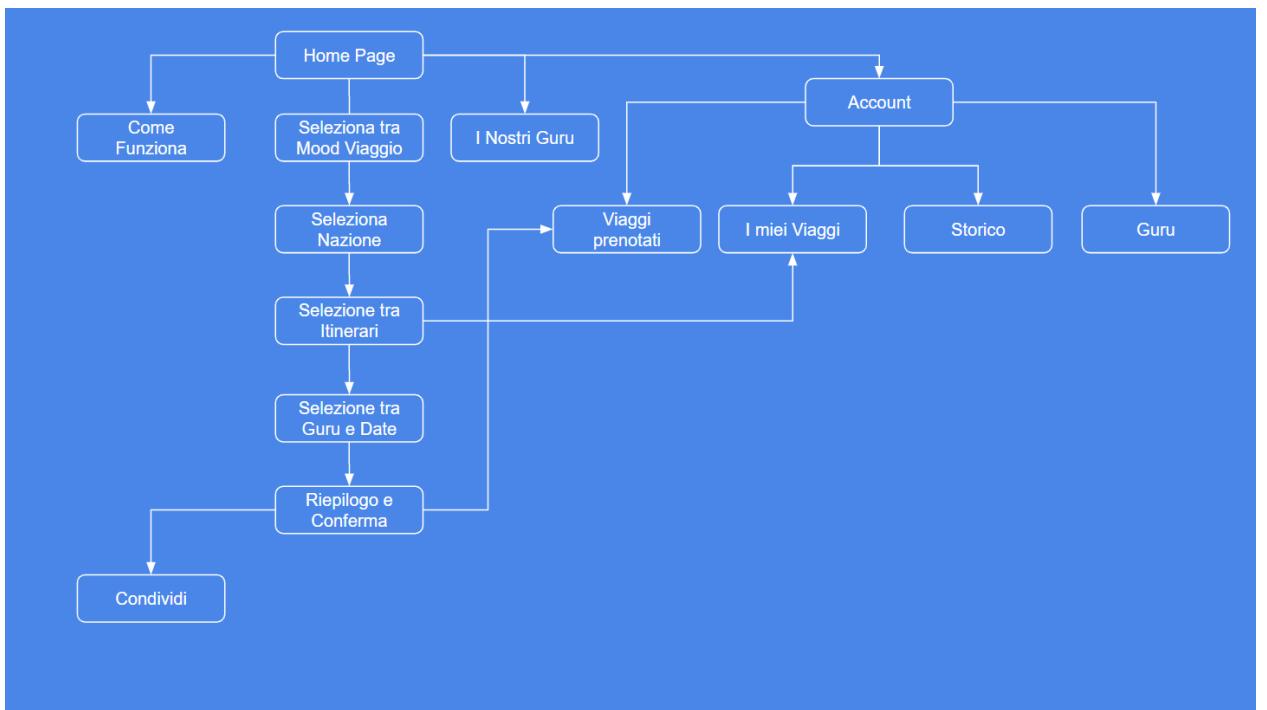
---

## PANORAMICA DELLA PIATTAFORMA

Il prodotto finale di **Follow Your Mood** è un elemento che contribuisce a creare un viaggio dal primo all'ultimo step, partendo da un unico presupposto: l'umore del cliente.

La personalizzazione avviene attraverso la scelta della nazione da visitare, delle tappe scelte dal cliente e, in caso voglia ancora più personalizzazione, la scelta delle attività da svolgere, i trasporti utilizzati e i luoghi di pernottamento.

Di seguito è riportato il blueprint delle componenti della estensione e delle loro relazioni.



4

---

## DESIGN

## 4.1 HOMEPAGE

Essendo una estensione di **expedia.com** è possibile raggiungere l'estensione dall'apposito bot-

The screenshot shows the 'Follow Your Mood' extension on the expedia.it/followyourmood website. At the top, there's a header with navigation icons (back, forward, search, home) and the URL http://expedia.it/followyourmood. Below the header, the main title 'Follow Your Mood' is displayed, along with a search bar and a 'Viaggi' dropdown menu. On the left, there's a user profile section for 'Simone Berni' showing 0 available points and 0 suspended points. To the right, there are tabs for 'Account personale' (selected), 'Altri viaggiatori', 'Expedia Rewards', 'Le mie recensioni', 'Viaggi Prenotati', and 'I miei Viaggi'. The central part of the page is divided into two columns: 'I miei dettagli di viaggio' (including Frequent Flyer e programmi fedeltà, Dati personali, Preferenze voli, Passaporti, Solo per viaggi negli Stati Uniti) and 'I dettagli del mio account' (including E-mail e password, Metodi di pagamento, Coupon, Preferenza e-mail, Account collegati, Organizzatore di viaggi). At the bottom, a copyright notice reads '© 2019 Expedia, Inc. - 333 108th Avenue NE, Bellevue, WA 98004, USA.'

tone facilmente identificabile nella homepage.

Nel momento in cui si entra nella estensione però è facilmente notabile il cambiamento di interfaccia. Questo perchè dalla analisi è risultato che quella di **expedia.com** fosse poco invitante, soprattutto per un pubblico di età compresa tra i 25 e 35 anni. Si è deciso quindi di optare per una interfaccia più minimale, con un carico cognitivo definitivamente più basso. In alto è possibile vedere la barra di ricerca, che permette di trovare qualsiasi keyword all'interno del sito, la possibilità di selezionare una macroarea in cui viaggiare e una spiegazione di come funziona Follow Your Mood è trovabile a partire dal bottone **Come funziona**. In fondo alla pagina invece ci sono le informazioni di expedia, le FAQ del sito e direttamente i collegamenti alle pagine social di Follow Your Mood



## 4.2 ACCOUNT

The screenshot shows the 'Follow Your Mood' account page from Expedia. At the top, there's a navigation bar with icons for back, forward, search, and a user profile icon labeled 'Account'. Below the bar, the title 'Follow Your Mood' is displayed, along with a search bar and a dropdown menu set to 'Viaggi'. There are also links for 'Come funziona' and 'Account'. On the left, a user profile section shows a placeholder profile picture for 'Simone Berni', 'Punti disponibili 0', '0 in sospeso', 'Stato attuale Blue', and 'Stato nel 2020' with a progress bar and a link to 'Visualizza i tuoi progressi per diventare un utente Silver'. Below this are tabs for 'Account personale', 'Altri viaggiatori', 'Expedia Rewards', 'Le mie recensioni', 'Viaggi Prenotati' (which is selected), 'I miei Viaggi', and 'Storico'. The main content area is divided into two sections: 'I miei dettagli di viaggio' (containing links for Frequent Flyer e programmi fedeltà, Dati personali, Preferenze voli, Pasaporti, and Solo per viaggi negli Stati Uniti) and 'I dettagli del mio account' (containing links for F-mail e password, Metodi di pagamento, Coupon, Preferenze e-mail, Account collagati, and Organizzatore di viaggi). At the bottom, there's a copyright notice for '© 2019 Expedia, Inc. - 333 108th Avenue NE, Bellevue, WA 98004, USA.', a 'FAQ' button, and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube.

La sezione del proprio account riprende esattamente quella di expedia, ma con una leggera modifica: sono stati infatti aggiunti all'interno anche la possibilità di consultare quali viaggi sono prenotati, quali propri viaggi personalizzati sono stati salvati, e quale invece è lo storico dell'utente.

A Web Page

http://expedia.it/followyourmood

# Follow Your Mood

search

Viaggi

Come funziona

Account

Simone Berni

Punti disponibili: 0  
0 in sospeso

Stato attuale: Blue

Stato nel 2020: Visualizza i tuoi progressi per diventare un utente Silver

Account Personale Altri viaggiatori Expedia Rewards Le mie recensioni Viaggi Prenotati I miei Viaggi Storico

**Le isole del Giappone**  
Durata: 11 giorni  
Costo: 1500 €  
Numero massimo di partecipanti: 4

Percorri Condividi

**Alla scoperta dell' Oceania**  
Durata: 7 giorni  
Costo: 1900 €  
Numero massimo di partecipanti: 8

Percorri Condividi

© 2019 Expedia, Inc. - 333 108th Avenue NE, Bellevue, WA 98004, USA.

FAQ

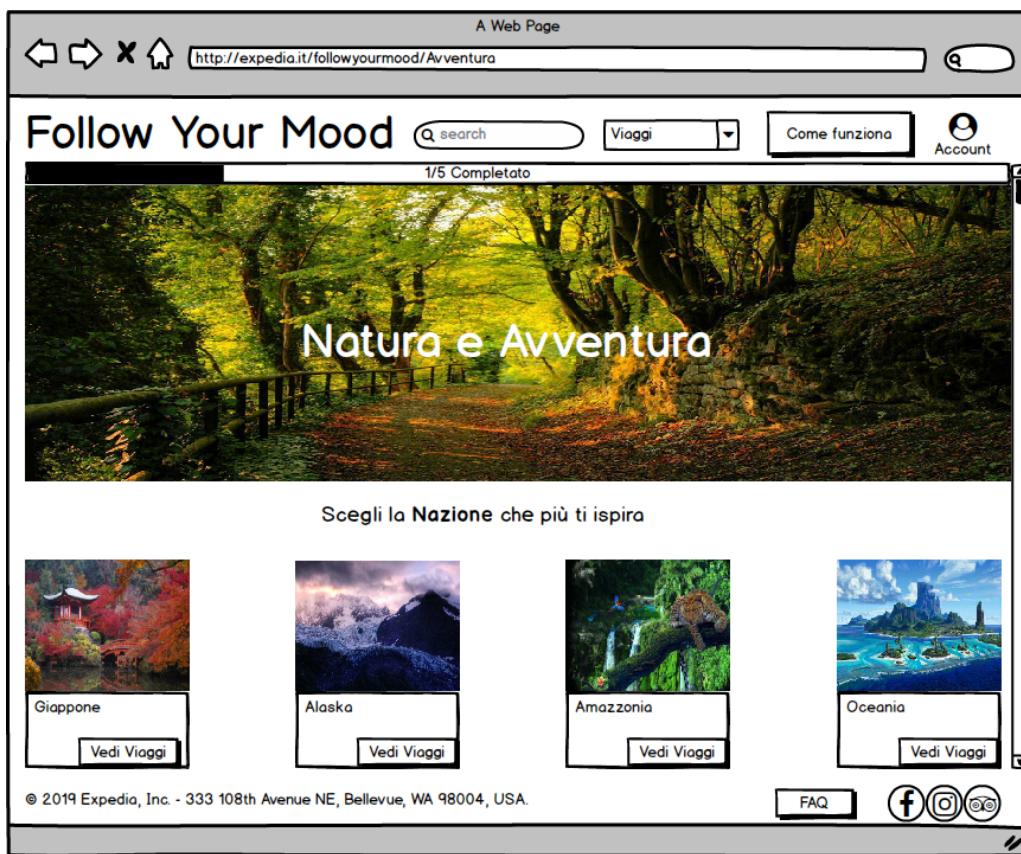
In questo modo l'utente potrà sempre sapere quali viaggi ha fatto e, soprattutto, poterli condividere con amici o in caso gli fosse piaciuto in maniera veramente notevole, prenotarlo nuovamente per una seconda volta.

#### 4.3 PERSONALIZZAZIONE



Questa sezione è il fulcro dell'estensione, ed è composta da diverse pagine, raggiungibili dopo aver compilato la precedente. Il tutto inizia dalla homepage, nella quale l'utente dovrà selezionare il proprio umore per poter iniziare a decidere il suo viaggio. Gli umori che sono stati previsti sono i seguenti:

- **Natura e Avventura**
- **Monumenti e Storia**
- **Città e Cultura**
- **Relax**
- **Party**



Dopo aver fatto la prima scelta ci si imbatte nella seconda: scegliere la nazione da visitare. Nella pagina viene visualizzata una lista di tutte le nazioni che contengono almeno un viaggio che riguarda l'umore selezionato in precedenza.

è possibile, da questo momento in poi, vedere in alto una barra di progresso che indica quante altre operazioni l'utente dovrà compiere prima di avere concluso la pianificazione del viaggio. è stato deciso che 5 scelte sono un numero adeguato, sia per avere un ottimo livello di personalizzazione, sia per evitare che l'utente si stufi o perda la concentrazione.



è finalmente giunto il momento di selezionare il proprio itinerario! è possibile selezionare tra i percorsi più famosi e appetibili, sempre che seguono l'umore selezionato in precedenza. Ma nuovamente, se l'utente vuole personalizzare anche il proprio itinerario, è sufficiente cliccare su **Crealo tu!** per potere decidere le proprie mete preferite. A questo punto nasce una biforcazione, e in primo luogo si è deciso di presentare la strada personalizzata per poi tornare a spiegare la seconda diramazione.



La personalizzazione si presenterà con una mappa a lato della nazione scelta, nella quale il cliente dovrà posizionare in ordine le proprie tappe da visitare. Poiché ogni tappa verrà posizionata in un luogo degno di nota, il backend si preoccuperà di generare automaticamente una prima bozza di attività da svolgere in quella determinata tappa.

In questo modo l'utente non sarà spaventato dalla grande quantità di dati da dover riempire autonomamente, ma potrà farlo solo se veramente motivato.



Nessuna paura se l'utente vuole personalizzare anche questa fase, a seconda di cosa vuole modificare a seconda dei propri gusti ci sono tre bottoni possibili:

- Il primo permette di modificare le attività di ogni tappa
- Il secondo invece rende possibile la modifica del mezzo di trasporto utilizzato per lo spostamento da una tappa all'altra
- Il terzo permette di modificare il luogo di pernottamento di ogni tappa

A Web Page

<http://expedia.it/followyourmood/Avventura/Giappone/Personalizzazione>

# Follow Your Mood

search Viaggi Come funziona Account

3/5 Completato

## Itinerario

Tappa 1  
Benvenuto in Giappone: viaggio iniziale a Tokyo  
Attività:  
Trasporto dall'aeroporto alla città  
Visita della città  
Pernottamento presso TokyoHotel

Tappa 2  
Daisetsuzan National Park  
Attività  
Volo fino al Parco Nazionale  
Giornata di Trekking  
Pernottamento presso Daisetsuzan Reserve

Seleziona le mete sulla mappa

Usami!

**Il tuo Giappone:**  
Durata: 11 giorni  
Costo: 1.500 €  
Numero massimo di partecipanti: 4

Salva tra i tuoi viaggi Scegli la data e il Guru

FAQ

© 2019 Expedia, Inc. - 333 108th Avenue NE, Bellevue, WA 98004, USA.

[Facebook](#) [Instagram](#) [Twitter](#)

Man mano che l'utente genera tappe viene modificato anche il costo totale e la lista di tappe scelte in precedenza. In fondo alla pagina troverà un riepilogo da dover confermare per poter passare alla fase successiva, la scelta della partenza e del Guru, e la possibilità di salvare il proprio itinerario per poterlo, magari, decidere di percorrere in un futuro prossimo.

A Web Page

<http://expedia.it/followyourmood/Avventura/Giappone/Personalizzazione/Data>

Follow Your Mood  Viaggi  Account

4/5 Completato

AUGUST 2019						
S	M	T	W	T	F	S
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

GURU disponibili in questo periodo:

**FABIO ZANZA**  


**GIANLUCA BARTOLINI**  


© 2019 Expedia, Inc. - 333 108th Avenue NE, Bellevue, WA 98004, USA.

L'utente a questo punto deve selezionare la propria data di partenza a sinistra, e a destra invece il proprio Guru che sarà disponibile in quel periodo. Il Guru si occuperà della prenotazione del volo, dei pernottamenti e dei trasporti, oltre che fare da vera e propria guida turistica per il viaggio scelto dal cliente.

A Web Page

http://expedia.it/followyourmood/Avventura/Giappone/Personalizzazione/Pagamento

# Follow Your Mood

search Viaggi Come funziona Account

Completato

Per quante persone vuoi prenotare?

**Viaggiatore 1**

Nome	Cognome	Data di Nascita
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="button" value="Calendario"/>
Email		
<input type="text"/>		

**Viaggiatore 2**

Nome	Cognome	Data di Nascita
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="button" value="Calendario"/>
Email		
<input type="text"/>		

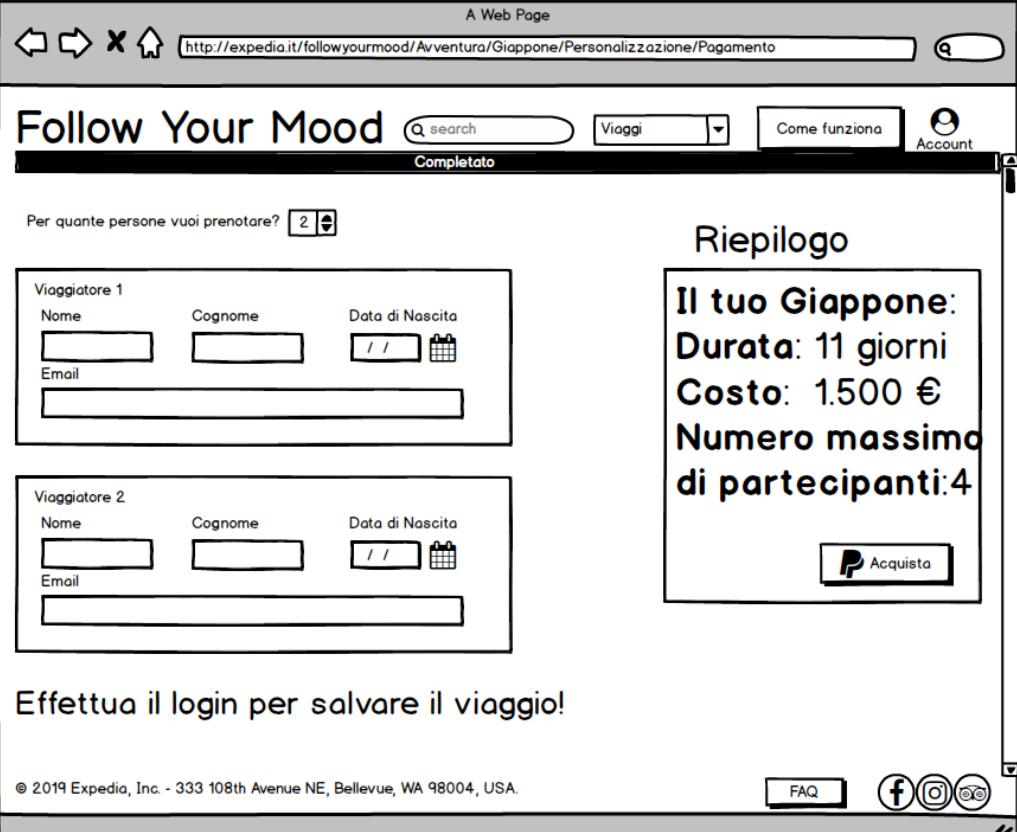
**Riepilogo**

**Il tuo Giappone:**  
**Durata:** 11 giorni  
**Costo:** 1.500 €  
**Numero massimo di partecipanti:** 4

Effettua il login per salvare il viaggio!

© 2019 Expedia, Inc. - 333 108th Avenue NE, Bellevue, WA 98004, USA.

FAQ



Si è finalmente giunti nella fase finale, quella del pagamento. È necessario selezionare il numero di viaggiatori, che possa essere il singolo prenotante oppure un gruppo di amici, e dopo aver compilato i relativi dati, rimane soltanto da pagare con paypal.

E' necessario ora tornare brevemente indietro per descrivere invece la strada che un utente con meno voglia di personalizzare possa affrontare.

Una volta arrivati alla scelta dell'itinerario, è possibile prendere un pacchetto già esistente, e, dopo averlo selezionato, ci si troverà davanti la seguente pagina:

The screenshot shows a web browser window for the Expedia website. The URL in the address bar is <http://expedia.it/followyourmood/Avventura/Giappone/Isole>. The page title is "Follow Your Mood". A banner at the top says "3/5 Completato". The main image is a scenic view of the Japanese islands. Below the image, there's descriptive text about the trip and two sections for "Tappa 1" and "Tappa 2". The "Tappa 1" section is for Ishigaki, mentioning a jungle tour and kayak under the stars. The "Tappa 2" section is for Naha. To the right, there's a box for "Le isole del Giappone" with details like duration (11 days), cost (1500 €), and maximum participants (4). A "Scopri le date e i Guru" button is present. At the bottom, there's a world map showing the route from Japan to the USA, social media links, and a "FAQ" button.

Se l'utente è soddisfatto con l'itinerario, potrà scegliere la data di partenza, tra quelle prestabilite, che gli fa più comodo con il relativo Guru assegnato al viaggio deciso.

A Web Page

<http://expedia.it/followyourmood/Avventura/Giappone/Isole/Data>

Follow Your Mood  Viaggi  Account

4/5 Completato

AUGUST 2019						
S	M	T	W	T	F	S
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

GURU disponibile in questa data:

FABIO ZANZA



Conosci Prenota

© 2019 Expedia, Inc. - 333 108th Avenue NE, Bellevue, WA 98004, USA.

FAQ   

A questo punto ci si riunisce con la strada personalizzata ed è necessario compilare i dati dei viaggiatori ed effettuare il pagamento.

5

## CONSIDERAZIONI FINALI

Con questo documento si è voluto presentare la proposta per la realizzazione dell'estensione **Follow Your Mood** per il sito *expedia.it*.

L'utente in questo modo ha la possibilità di creare il proprio viaggio ideale, a seconda del suo stato d'animo e dalla sua idea di viaggio speciale, con pochi e semplici click. L'interfaccia è stata creata, facile, snella, con un basso carico cognitivo in maniera da velocizzare l'operazione di pianificazione del viaggio senza che l'utente perda la voglia o il desiderio di concluderlo.

Dal lato tecnico, il progetto è pronto per essere sviluppato dal team di produzione, che, attenendosi ai mockup e alle spiegazioni di queste, potrà eliminare la possibilità di errori relativi all'usabilità.