



**Corso di Laurea Magistrale in Informatica**

## **Progetto di Usability and User Experience**

**Anno Accademico 2017/2018**

**Final Design**

# **Little Women**

**More than a Girl**

Matteo Sanfelici

0000856403

matteo.sanfelici@studio.unibo.it

Matteo Marchesini

0000856336

matteo.marchesini12@studio.unibo.it

# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Ricerca Etnografica</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Blueprint</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Wireframe</b>	<b>9</b>
4.1	Versione Desktop . . . . .	9
4.1.1	Navbar e Footer . . . . .	9
4.1.2	Homepage . . . . .	11
4.1.3	Aiuto e Assisteza . . . . .	12
4.1.4	Menù di navigazione laterale . . . . .	13
4.1.5	Dettagli Articolo . . . . .	13
4.1.6	Carrello . . . . .	15
4.1.7	Profilo - Tipo di Account . . . . .	16
4.1.8	Profilo - I miei ordini . . . . .	17
4.1.9	Profilo - Reso . . . . .	18
4.1.10	Collega Account Young . . . . .	19
4.2	Versione Mobile . . . . .	19
4.2.1	Homepage . . . . .	20
4.2.2	Menu . . . . .	21
4.2.3	Ricerca . . . . .	21
4.2.4	Risultati Ricerca . . . . .	22
4.2.5	Dettagli articolo . . . . .	22

4.2.6	Carrello . . . . .	23
4.2.7	Collega account . . . . .	23
<b>5</b>	<b>Licenza</b>	<b>24</b>

# Capitolo 1

## Introduzione

Al giorno d'oggi per un'azienda impegnata nel commercio retail, un sito di e-commerce è un'opportunità di crescita sia per l'azienda che per un cliente.

Ormai le aziende impiegate nella vendita di prodotti su internet iniziano ad essere numerose nonostante ci siano costi fissi da sostenere non inferiori a quelli del commercio fisico in negozio.

L'acquisto online di un prodotto sembra un'operazione semplice o banale al giorno d'oggi. Questa semplicità non è dovuta all'operazione in se, ma piuttosto al fatto che ogni azione che si può intraprendere su di un sito di shopping online è stata studiata e progettata con cura al fine di essere il più intuitiva possibile. Lo studio che viene effettuato per sviluppare un sito altamente usabile implica l'utilizzo di teorie di Usabilità che tengano conto dei diversi ruoli e differenti utenti a cui il sito in questione è rivolto.

Abbiamo quindi progettato un sito che permette ad un'azienda di abbigliamento (e prodotti di moda) di lanciarsi sul web e offrire un servizio di vendita sicuro, affidabile e soprattutto semplice e intuitivo da usare.

Durante tutta la progettazione, come di comune accordo col committente, è sempre stato centrale i prodotti da vendere e il target di utenti a cui ci si rivolgeva: vendita di abbigliamento, scarpe e accessori a ragazze dai 13 ai 16 anni (*plot*).

Tenendo conto del target, sono state effettuate scelte progettuali che favoriscono e semplificano alcune operazioni macchinose per mancanze di competenze

nell'uso del medium (internet) o del dominio (moda).

Il cliente ha anche rimarcato il suo particolare interesse per le tematiche della sicurezza dei minori online e dell'impiego di politiche parent-friendly. In pratica il cliente ritiene che la fase di scelta, ma soprattutto di acquisto, debba essere fatta di comune accordo e sotto la supervisione di un adulto. Perciò abbiamo dovuto tener conto anche della presenza di un utente secondario (*subplot*), cioè i genitori delle ragazze o comunque adulti responsabili per loro.

Plot e Subplot si intrecciano tra loro con obiettivi e prospettive differenti. La progettazione del sito ha portato alla creazione di sezioni riservate ai soli genitori, dividendo l'utenze in due tipologie di account, una per le ragazze (con meno operazioni possibili) e uno per i genitori (con il totale controllo della fase di pagamento o reso ad esempio).

## Capitolo 2

### Ricerca Etnografica

Il sito LittleWomen è stato progettato con lo scopo di fornire una piattaforma di e-commerce per la vendita di prodotti di abbigliamento scarpe e accessori. Il target d'utenza, come concordato con il cliente, risulta abbastanza ristretto, essendo composto da ragazze tra i 13 e i 16 anni (*plot*); tali utenti si avvicinano all'acquisto di prodotti online e talvolta al mondo della moda per la prima volta, ma tuttavia sono ormai capaci di utilizzare il web in modo autonomo.

Il sito adotta politiche *parent-friendly*, come richiesto dal cliente. Ciò significa che la progettazione ha dovuto tener conto dell'utente genitore, fornendogli i mezzi per far sì che le ragazze siano protette dai pericoli che possono accadere durante la navigazione e l'acquisto di articoli su siti di e-commerce.

Per soddisfare tale necessità è stata ideata un'apposita sezione per i genitori nella quale hanno il privilegio di compiere determinati task senza i quali l'acquisto non sarebbe portato a termine. Infatti è necessario che l'account della ragazza sia collegato ad un account adulto, ovvero il genitore o chi ne fa le veci.

Entrambe le classi di utenti potranno fare acquisti, ma la fase di validazione degli acquisti nonché di pagamento sarà riservata all'utente genitore, che dovrà confermare l'acquisto inserendo di persona i dati di pagamento. Nella pratica, la ragazza quando desidera acquistare un articolo lo aggiungerà al carrello, e nel carrello del relativo account adulto verranno visualizzati i medesimi prodotti.

Spetterà poi al genitore accettare o rigettare gli acquisti effettuati dalla ragazza. Da tutto ciò ne deriva un controllo totale dell'utilizzo di una piattaforma di e-commerce nei confronti dei minori.

## Capitolo 3

### Blueprint

Il blueprint è uno schema che permette di descrivere l'organizzazione e la struttura delle varie componenti del sito, e come esse sono connesse tra loro.

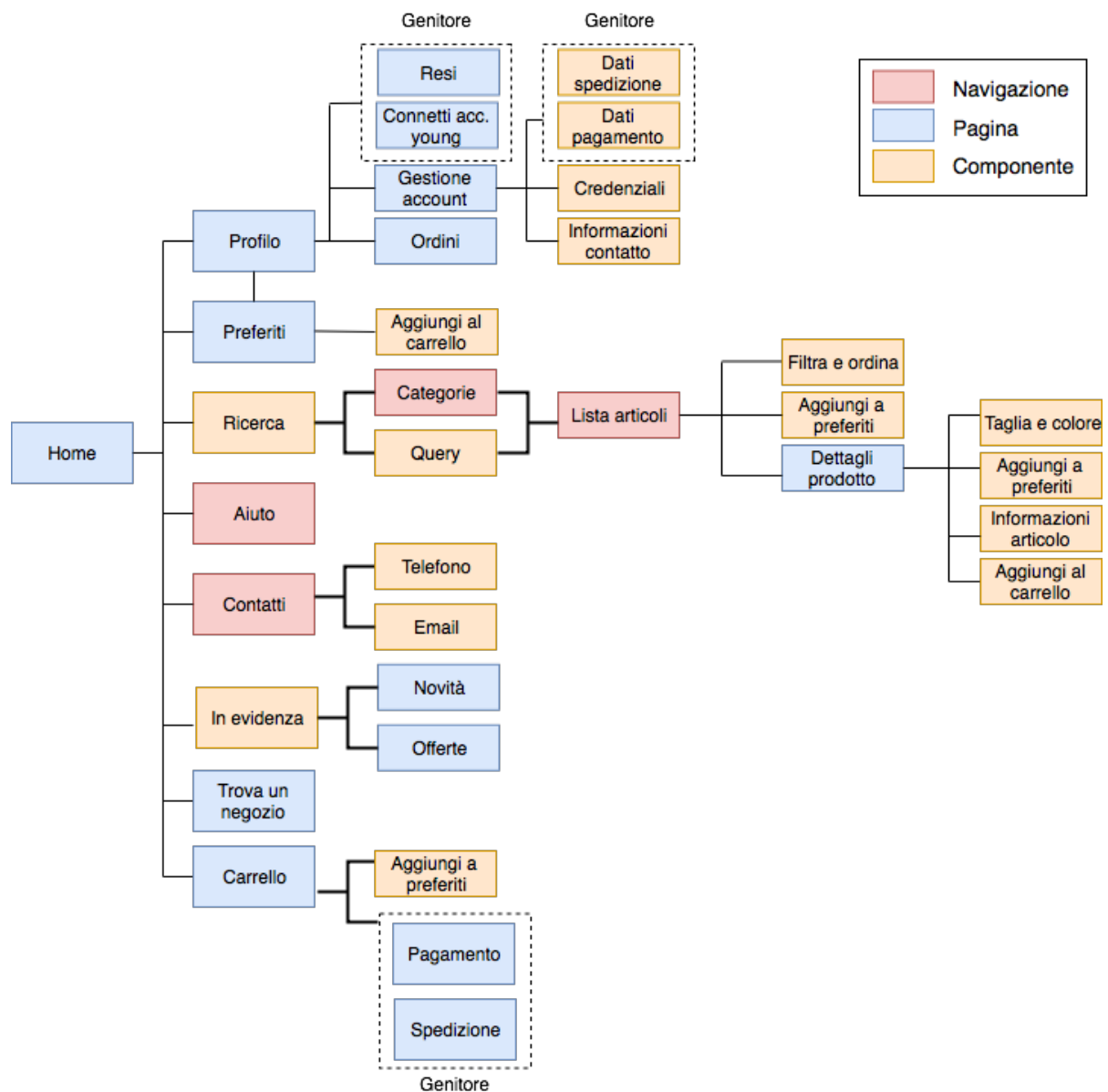
Il sito si apre con l'homepage, che consente di raggiungere una molteplicità di sezioni; permette di accedere alla parte di shopping attraverso le categorie o la barra di ricerca, al cui interno sarà possibile filtrare i prodotti. Inoltre in qualsiasi momento è possibile accedere sia alle sezioni relative all'assistenza ed a "trova un negozio" nonchè al profilo, al carrello contenente i prodotti selezionati e alla lista dei preferiti. Le sezioni appena descritte sono le stesse per entrambi i target di utenti, mentre le sezioni del profilo e del carrello si articolano in maniera differente tra l'account young e l'account adulto.

Per l'account delle ragazze, il profilo consente di gestire le informazioni di contatto (credenziali e dati di base) e visualizzare la cronologia degli ordini effettuati. Il profilo degli adulti dispone invece di sezioni aggiuntive, che permettono di associare l'account a quello young, di effettuare i resi e di memorizzare le informazioni di pagamento e di spedizione. Per quanto riguarda invece la sezione *Carrello*, le ragazze hanno solamente la possibilità di aggiungere i prodotti al suo interno alla lista dei preferiti, mentre i genitori avranno il privilegio di completare l'acquisto inserendo i dati di spedizione e pagamento.

Infine ogni articolo dispone di una propria pagina, nella quale sono disponibili le informazioni dettagliate relative al prodotto e i comandi per selezionare taglia e



colore e aggiungerlo al carrello. Sarà inoltre possibile visualizzare all'interno della stessa pagina una molteplicità di foto di quel prodotto, aggiungerlo alla lista dei desideri e visualizzare prodotti simili.



# Capitolo 4

## Wireframe

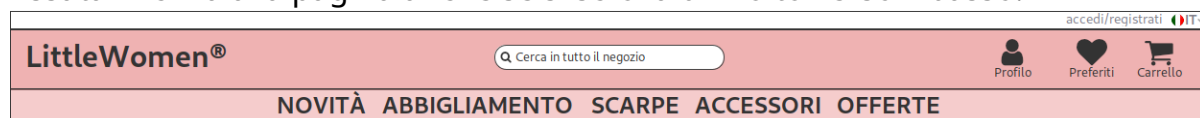
La proposta di design è stata realizzata tramite il software Balsamiq Mockups 3, che consenti di fare uno sketch di una qualsiasi interfaccia. Dopo la definizione della struttura del sito tramite il *blueprint*, in questo capitolo ci concentriamo sulla descrizione più specifica delle singole pagina e delle feature principali.

### 4.1 Versione Desktop

#### 4.1.1 Navbar e Footer

Tutte le pagine del sito hanno in comune sia la Navbar in cima, che il Footer in basso.

La Navbar è centrale nella navigazione del sito in quanto raggruppa i principali comandi e shortcut per raggiungere le principali sezioni del sito. Sarà sempre fissata in cima alla pagina anche se si scrolla di molto verso il basso.



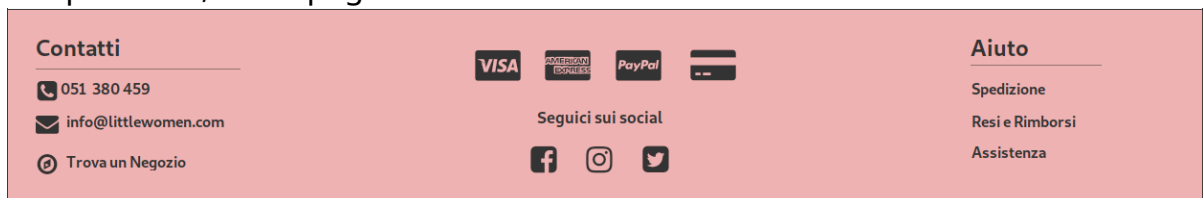
È suddivisa in 3 parti principali:

- Sezione relativa a login e registrazione e modifica della lingua del sito

- Sezione centrale con logo che riporta sempre alla Home, la barra di ricerca e le shortcut per l'accesso a profilo, preferiti e carrello
- Sezione menù con cui accedere alle macrocategorie del sito quali: Novità, Abbigliamento, Scarpe, Accessori e Offerte.



Il Footer è l'altra parte di sito condivisa a tutte le pagine. Qua possiamo trovare alcune cose di importanza relativa per la navigazione del sito, come le informazioni relative a contatti e negozi fisici e alcuni link a pagine informative o di assistenza su spedizioni, resi e pagamenti.



## 4.1.2 Homepage



Esclusa la navbar che è presente in ogni schermata, la homepage è suddivisa in 2 sezioni.

- Sezione Novità, dove si possono visualizzare le ultime novità in evidenza.
- Sezione Offerte, dove viene mostrato un estratto dei principali prodotti in offerta

In entrambe le sezioni ci son due bottoni: *Novità - le tendenze del momento* e *Offerte*. Cliccando su di essi si passerà alla relativa macrocategoria.

## 4.1.3 Aiuto e Assistenza

### Contatta l'assistenza

The screenshot shows the 'ASSISTENZA' (Support) page of the LittleWomen website. The page has a pink header with the LittleWomen logo, a search bar, and links for 'accedi/registrati', 'Profilo', 'Preferiti', and 'Carrello'. Below the header is a navigation bar with links: 'NOVITÀ', 'ABBIGLIAMENTO', 'SCARPE', 'ACCESSORI', and 'OFFERTE'. The main content area is titled 'ASSISTENZA' and contains a form with four sections: 'Nome e Cognome' (filled with 'Giorgio Rossi'), 'Indirizzo' (filled with 'Via Irnerio, 13, Bologna (BO)'), 'Oggetto' (filled with 'Prodotto squalcito'), and 'Note' (filled with placeholder text: 'Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.').

LittleWomen®  accedi/registrati IT

Profilo Preferiti Carrello

NOVITÀ ABBIGLIAMENTO SCARPE ACCESSORI OFFERTE

### ASSISTENZA

**Nome e Cognome**

**Indirizzo**

**Oggetto**

**Note**

In questa schermata raggiungibile dal footer cliccando su Assistenza, è presente un form da compilare per ricevere assistenza.

### Aiuto: Metodi di spedizione, Resi e rimborsi

Nel footer sono sempre presenti due shortcut a due pagine utili a ricevere informazioni relative ai metodi di spedizione e alle politiche di reso/rimborso.

#### 4.1.4 Menù di navigazione laterale

Novità

---

Abbigliamento

Nuovi arrivi

Maglie e T-shirt

Abiti e Vestiti

Felpe e Maglioni

Pesanti

Lana

Felpa

Jeans

Pantaloni e leggings

Gonne

Pigiama e Intimo

Giacche e Cappotti

Costumi e Mare

Allenamento

Scarpe

Accessori

---

Offerte

Con il menù di navigazione laterale ci si può facilmente spostare tra le varie categorie cliccando sulla label relativa.

Scendendo in sottocategorie sarà sempre possibile visualizzare le categorie al macrocategorie al di sopra di dove ci si trova e tornare velocemente indietro.

#### 4.1.5 Dettagli Articolo

La pagina dei dettagli di un articolo è divisa in 4 sezioni (oltre alle già citate navbar, Footer e il Menù laterale):

- Immagini relative al prodotto per visualizzarlo da più angolazioni
- Dati relativi al prodotto quali Nome, codice articolo, prezzo e bottoni per aggiungerlo al carrello o ai preferiti.
- Al di sotto una sezione con una descrizione più esaustiva del prodotto e di caratteristiche del prodotto (per un vestito ad esempio i materiali, il tessuto e altro).

- in basso, leggermente separata dal prodotto, una sezione che mostra prodotti correlati o simili a quello attualmente visualizzato.

Novità

Abbigliamento

Nuovi arrivi

Maglie e T-shirt

Abiti e Vestiti

Felpe e Maglioni

Pesanti

Lana

Felpa

Jeans

Pantaloni e leggings

Gonne

Pigiama e Intimo

Giacche e Cappotti

Costumi e Mare

Allenamento

Scarpe

Accessori

Offerte

Abbigliamento > Felpe e Maglioni > Pesanti > Lana








## Nome Articolo

Cod. Art. 0123456789

**Prezzo: € 29.00**

Colore: ● ● ● ●

Taglia ▼

**AGGIUNGI AL CARRELLO** 

### Dettagli Prodotto

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

- aliquip ex ea commodo consequat.
- Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum
- dolore eu fugiat nulla pariatur.

Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum

## Prodotti correlati



**€ 29.00**

Categoria, sottocategoria e alcuni dettagli in poche parole



**€ 29.00**

Categoria, sottocategoria e alcuni dettagli in poche parole



**€ 29.00**

Categoria, sottocategoria e alcuni dettagli in poche parole


## 4.1.6 Carrello

Nel carrello sarà possibile visualizzare i prodotti aggiunti in fase di navigazione sul sito. Ci sarà anche la possibilità di rimuoverli e selezionare i dettagli quali colore, taglia e quantità.

Nel caso del carrello di un profilo young si potranno visualizzare solo i prodotti aggiunti senza ulteriori informazioni. Per un profilo adulto si potrà vedere, oltre alla sezione coi prodotti aggiunti al carrello (1), una sezione riepilogo con un tasto per procedere al pagamento (2).

Inoltre nel caso di prodotti aggiunti da un account collegato, comparirà a fianco di ogni prodotto aggiunto da quell'account una targhetta con il nickname di chi lo ha aggiunto al carrello.

CARRELLO (3 Articoli)



**RIEPILOGO**

1 x Nome Articolo

49.99 €

1 x Nome Articolo

49.99 €

1 x Nome Articolo

49.99 €

Totale Articoli

149.97 €

Spese di Spedizione

20.00 €

**Totale**

**169.97 €**

Spedizione in 1 giorno

**ACQUISTA**



**Nome Articolo**

Cod. Prodotto 0987654321

Quantità:

1

▼

Taglia:

Taglia

▼


Colore:

Colore

▼

**Prezzo: 49.99 €**

aggiunto da: nickname



**Nome Articolo**

Cod. Prodotto 0987654321

Quantità:

1

▼

Taglia:

Taglia

▼

Colore:

Colore

▼

**Prezzo: 49.99 €**



**Nome Articolo**

Cod. Prodotto 0987654321

Quantità:

1

▼

15



## 4.1.7 Profilo - Tipo di Account

Cliccando nella navbar sulla shortcut Profilo, si raggiunge la pagina del profilo che è differenziata in base alla tipologia di account (ragazza e genitore).

La schermata principale del profilo è la *Gestione Account* visibile ad entrambi i tipi di profilo. Altra schermata in comune è *I miei ordini*. Restano invece riservate ai genitori le schermate *Effettua Reso* e *Collega un account Young*.

Tornando alla schermata gestione account è possibile visualizzare (e modificare con l'apposito tasto) i dati personali dell'utente e le credenziali d'accesso. Nel caso del genitore sono visibili anche le informazioni relative all'indirizzo di spedizione e i dati di pagamento salvati, sempre modificabili sia in questa schermata che in fase di pagamento.

### Profilo Ragazza

[Gestione account](#)  
I miei ordini

**Informazioni personali**

Nome	Giulia
Cognome	Rossi
Data di nascita	20/05/2003
Telefono	0719134567

**Credenziali**

Username	giulia.rossi22
Mail	giuliros@gmail.com
Password	*****

---

### Profilo Genitore

[Gestione account](#)  
I miei ordini  
Effettua un reso  
Collega account young

**Informazioni personali**

Nome	Luca
Cognome	Rossi
Data di nascita	20/03/1967
Telefono	0719134567

**Credenziali**

Username	Luca.rossi67
Mail	rossi6@gmail.com
Password	*****

**Indirizzo di spedizione**

Nome	Luca
Cognome	Rossi
Via	Alighieri
Numero	31
CAP	40127
Città	Bologna
Provincia	BO
Nazione	Italia

**Dati pagamento**

Numero carta	0123456789
Scadenza	18/07/2020
Intestatario	Luca Rossi
CVV	***

**Indirizzo di fatturazione**

☒ *Coincide con l'indirizzo di spedizione*

## 4.1.8 Profilo - I miei ordini

Gestione account

**I miei ordini**

Effettua un reso

Collega account young

Profilo Genitore

I miei ordini

ORDINE EFFETTUATO IL:  
18/09/2018


TOTALE:  
€ 50.00

INVIA A:  
Luca Rossi

ORDINE N°:  
#123456789

Ordine confermato

Il pacco verrà spedito il giorno 19/09/2018



Nome articolo  
Taglia: M  
Colore: Rosa  
Quantità: 1  
€ 50.00

Annulla ordine

ORDINE EFFETTUATO IL:  
21/07/2018


TOTALE:  
€ 29.00

INVIA A:  
Luca Rossi

ORDINE N°:  
#123456789

Arriverà domani

In transito



Nome articolo  
Taglia: M  
Colore: Blu  
Quantità: 1  
€ 29.00

Traccia il mio pacco

Annulla ordine

ORDINE EFFETTUATO IL:  
10/03/2018


TOTALE:  
€ 70.00

INVIA A:  
Luca Rossi


ORDINE N°:  
#123456789

Consegnato il: 15/03/2018

Il pacco è stato consegnato all'indirizzo fornito



Nome articolo  
Taglia: M  
Colore: Blu  
Quantità: 1  
€ 29.00



Nome articolo  
Taglia: S  
Colore: Rosso  
Quantità: 1  
€ 41.00

Avvia reso

La sezione relativa agli ordini effettuati è collocata all'interno della gestione del profilo. Tale sezione è presente per entrambe le categorie di utente (young e adulto), ma solamente i genitori hanno il privilegio di effettuare le operazioni di annullare l'ordine o di effettuare il reso (il comando rimanda alla sezione resi), mentre le ragazze potranno solamente tracciare il pacco in stato di transito.

Infatti, come visibile nella schermata, sono presenti tutti gli ordini effettuati nel sito, differenziati tra loro a seconda dello stato dell'ordine.

In aggiunta è possibile visualizzare i dettagli degli articoli ordinati, il totale, il destinatario e il numero identificativo di ciascun ordine effettuato.




## 4.1.9 Profilo - Reso

Profilo Genitore

Effettua un reso

I tuoi acquisti

Seleziona gli articoli che non ti piacciono e che vuoi restituire

	<b>Nome articolo</b> Taglia: M Colore: Rosa Quantità: 1 € 50.00	<input type="checkbox"/>
	<b>Nome articolo</b> Taglia: M Colore: Rosa Quantità: 1 € 50.00	<input type="checkbox"/>
	<b>Nome articolo</b> Taglia: M Colore: Rosa Quantità: 1 € 50.00	<input type="checkbox"/>

Avvia reso

La sezione reso si trova all'interno del profilo dei genitori. In questa parte l'adulto può selezionare gli articoli che vuole selezionare da quelli proposti dal sito, ovvero quelli acquistati che sono ancora validi da restituire. Una volta selezionati sarà sufficiente cliccare sul bottone "Avvia reso". L'operazione sarà conclusa da una notifica di conferma/rifiuto.

### 4.1.10 Collega Account Young

Una feature importante del sito riguarda la gestione delle operazioni eseguibili da due account. Un genitore per approvare le scelte della figlia, deve collegare il relativo account al suo attraverso questa schermata.


Quando un account padre ha collegato un account ragazza può visualizzare i prodotti aggiunti nel carrello dalla figlia nel proprio e approvare gli acquisti.

#### Profilo Genitore

Aggiungi account

*username*


*email*

*parentela* 


✓ Connetti

Account associati

*username* sofi22  
*email* sofi22@hotmail.it  
*parentela* Padre



*username* saretta  
*email* sara@gmail.com  
*parentela* Zia



## 4.2 Versione Mobile

Considerando la giovane età del target di utenti è stato ritenuto opportuno fornire oltre alla versione desktop una versione mobile, visto l'uso ormai preponderante rispetto alla controparte desktop degli smartphone da parte dei ragazzi di oggi. Di seguito sono fornite e spiegate una serie di schermate di LittleWomen in versione mobile, le cui funzioni sono le medesime della versione desktop, ma la loro disposizione è pensata per fornire una maggior usabilità dovuta anche al fatto della dimensione ridotta degli schermi.

## 4.2.1 Homepage



L'homepage della versione mobile così come la versione desktop si presenta con una navbar che racchiude il link ai preferiti, al carrello e alla ricerca. Inoltre sulla sinistra è presente un'icona che permette di visualizzare l'intero menu con le categorie.

Il corpo dell'homepage, così come nella versione desktop si divide in due parti: la parte superiore è riservata alle novità e alle tendenze del momento, mentre la parte inferiore propone le offerte e i capi scontati presenti. Infine nella parte inferiore è presente il footer con informazioni utili relative a social contatti e aiuti.

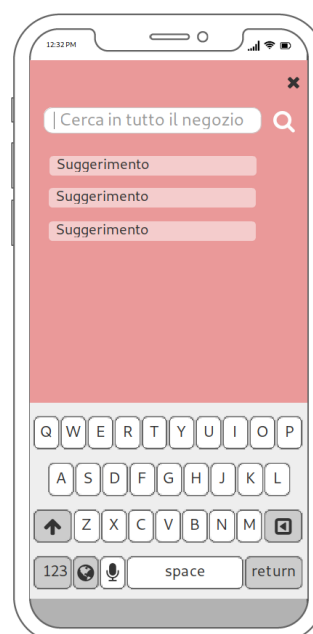
## 4.2.2 Menu



Si può accedere al menu visibile nell'immagine a fianco dall'icona a sinistra all'interno della navbar presente in tutte le pagine del sito. Al suo interno sono presenti le categorie del sito identiche a quelle della versione desktop, a cui si aggiungono i link al proprio profilo e alla sezione "Trova un negozio". Inoltre è presente una barra di ricerca.

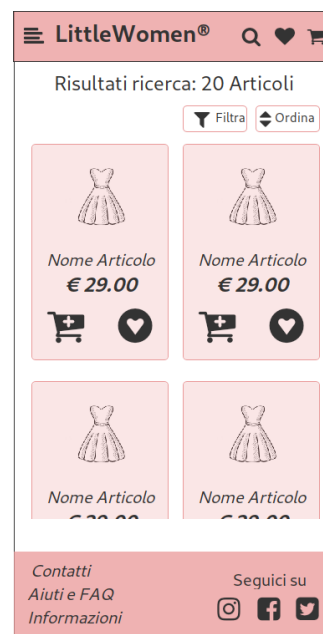
## 4.2.3 Ricerca

La barra di ricerca che permette di cercare un dato sostantivo all'interno del sito è accedibile sia tramite la navbar posta in alto nel sito, e sia attraverso la barra di ricerca all'interno del menu. Come visibile, durante la scrittura del sostantivo da cercare il sito propone una serie di suggerimenti relativi.



## 4.2.4 Risultati Ricerca

Il risultato di una ricerca, ottenuto attraverso l'apposita barra o direttamente dalle categorie presenti, fornirà una schermata con l'insieme dei risultati disposti su due colonne. Cliccando sull'icona o sull'immagine dell'articolo si potrà accedere ai dettagli relativi; in alternativa è possibile aggiungerlo direttamente al carrello oppure ai preferiti con i due bottoni posti sotto la foto dell'articolo. Anche in questa sezione è sempre presente la navbar e il footer del sito.



## 4.2.5 Dettagli articolo



Nella pagina dedicata a ciascun articolo troviamo in primo piano la galleria delle immagini del prodotto, che è possibile scorrere con le apposite frecce. Scorrendo la pagina troviamo la possibilità di selezionare il colore dell'articolo attraverso le icone circolari, nonché la relativa taglia. Cliccando su "Dettagli articolo" si potranno visualizzare informazioni circa la vestibilità e la qualità dei materiali dei capi d'abbigliamento. Nella parte bassa invece è presente una barra che permette di aggiungere il prodotto selezionato al carrello o ai preferiti. Tale barra rimane sempre fissa nella parte bassa dello smartphone nonostante lo scorrere della pagina.

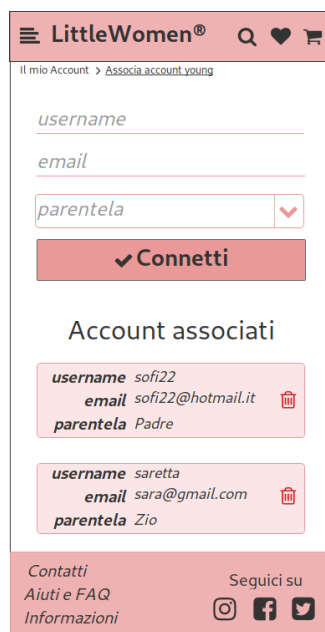
## 4.2.6 Carrello



Per poter visualizzare il carrello è necessario cliccare sull'apposito bottone posizionato nella barra di navigazione a destra. All'interno del carrello è possibile modificare i dettagli della scelta di ciascun articolo, eliminarlo o aggiungerlo ai preferiti. Nella schermata a fianco è presente il tasto "Procedi al pagamento" il quale è riservato all'account adulto.

La schermata per l'account young è la medesima mancante però di tale tasto. Infine nella parte bassa vengono riportati i costi di spedizione e la spesa totale dell'acquisto.

## 4.2.7 Collega account



La presente schermata è riservata all'account genitore. Permette di associare il proprio account a quello di una ragazza inserendo username email e grado di parentela di quest'ultima. Per associarlo dovrà poi cliccare su collega account. Sarà inoltre possibile visualizzare i vari account connessi nonché eliminarli.



# Capitolo 5

## Licenza

Quest'opera è distribuita sotto la licenza **GNU General Public License v3.0**, consultabile al link <https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.en.html>