Expedia, il 66% degli italiani è stressato dalla prenotazione del viaggio. Nasce Usability Lab

Il Gruppo **Expedia** presenta il suo nuovo **Usability Lab** di Londra, il primo laboratorio al di fuori degli States nato per osservare il comportamento dei viaggiatori mentre acquistano e prenotano un viaggio. L'obiettivo dei ricercatori è comprendere le loro necessità, i dubbi e il coinvolgimento su sito e app al fine di migliorarli in termini di design e scelta dei prodotti.

Una ricerca dell'agenzia di viaggi online rivela che il 66% degli italiani si sente stressato dalla prenotazione di una vacanza. Per alcuni lo stress è paragonabile a quello di una brutta giornata sul posto di lavoro (26%), o all'attesa in macchina in mezzo al traffico (35%), o a una lite con il partner (15%). Ma oltre a sentirsi stressati il 34% di viaggiatori pensa che la grande opportunità di scelta offerta da internet renda la ricerca ancora più complessa. Attraverso lo Usability Lab i team di esperienza del cliente, prodotto e design saranno in grado di raccogliere dati reali sull'esperienza di prenotazione attraverso il monitoraggio oculare e l'elettromiografia (EMG). Con il posizionamento di piccoli sensori si registrano i movimenti facciali fatti dall'utente e con il monitoraggio oculare i ricercatori sono in grado di capire esattamente dove l'utente stia guardando e che azioni intraprenda.

I ricercatori hanno osservato inoltre che mentre pianificano il loro viaggio i viaggiatori annotano manualmente i prezzi per confrontarli e trovare l'offerta migliore. Per questo è stato sviluppato Scratchpad, uno strumento di assistenza personale che salva tutte le ricerche compiute aggiornando i prezzi in modo automatico con le ultime informazioni disponibili, evitando così all'utente di dover rifare la ricerca da capo.

"I nostri investimenti in tecnologia sono orientati a rendere sempre più semplice l'intera esperienza di viaggio, dall'ispirazione fino alla prenotazione - spiega Gary Morrison, Senior Vice President Retail Brand Expedia -. Per farlo abbiamo bisogno di capire le necessità del consumatore e il nostro Usability Lab ci fornisce informazioni chiave per migliorare i nostri siti web e testare nuove idee".

Oltre al laboratorio di Londra Expedia prevede di aprire un laboratorio simile a Singapore nel corso del prossimo anno.