



User Experience (UX)

Prof.ssa Romina Eramo

Università degli Studi di Teramo

Dipartimento di Scienze della Comunicazione

reramo@unite.it

Cos'è la User Experience?

» *Definizione: La User Experience (UX) è la relazione tra gli utenti e gli oggetti con cui interagiscono, partendo da un punto di vista che mette in primo piano l'essere umano.*

- L'obiettivo dell'UX è rendere le cose intuitive, facili, pertinenti e piacevoli da usare.
- Cerca inoltre di comprendere i fattori psicologici, cognitivi e contestuali che influenzano tale risultato.
- Gli UX designer lavorano per far sì che le cose che utilizziamo abbiano un senso per noi e massimizzino la loro utilità e usabilità nelle nostre vite.

<https://www.qualtrics.com/uk/experience-management/customer/user-experience>

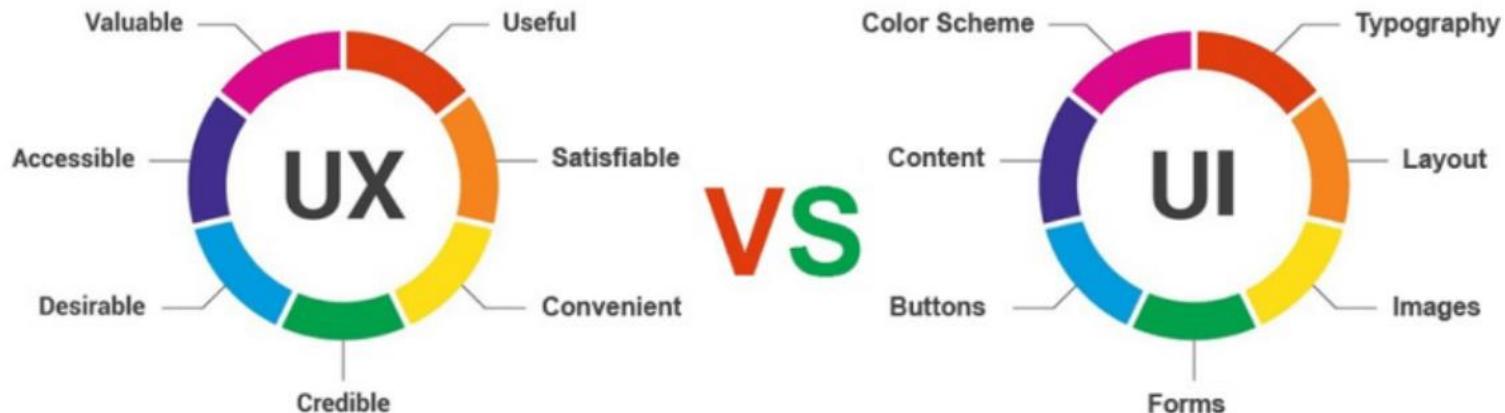
Cos'è la User Experience?

- » L' [Interaction Design Foundation](#) descrive la progettazione della User Experience in termini di **cosa** , **perché** e **come** utilizzare il prodotto.
 - **Perché?** Cosa desidera l'utente dal prodotto? Quali sono le sue motivazioni per impegnarsi con esso? Quali compiti desidera realizzare e a quali risultati sta lavorando?
 - **Cosa?** Quale dovrebbe essere la funzionalità del prodotto? Quali caratteristiche includerà?
 - **Come?** Come saranno progettate le caratteristiche e le funzioni del prodotto in modo che sia esteticamente gradevole e accessibile al suo utente?

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design>

Qual è la differenza tra UI e UX?

- » L'User Experience (UX) riguarda tutte le interazioni degli utenti con un marchio, nonché con i suoi prodotti e servizi.
- » L'interfaccia utente (UI) comprende il modo specifico in cui un utente può interagire con software, sistemi informatici o app tramite pulsanti, schermate e altri elementi visivi.
→ Le modifiche al design dell'interfaccia utente possono avere un impatto (e migliorare) l'User Experience!



Cos'è la User Experience digitale?

- » Sebbene la User Experience non riguardi esclusivamente la tecnologia, la User Experience digitale è una parte importante del settore ed è anche l'ambito in cui la progettazione dell'User Experience è stata, per la maggior parte, sviluppata e sperimentata.
- » La User Experience può essere considerata un settore veramente digitale, poiché si è sviluppato di pari passo con Internet e con il panorama digitale in cui oggi viviamo e lavoriamo.
- » La User Experience digitale riguarda l'ottimizzazione delle esperienze online e delle interfacce umane delle tecnologie digitali, ovvero i luoghi in cui gli esseri umani e le macchine si incontrano.

Cos'è la Digital User Experience?

- » A causa dell'investimento e dell'attenzione rivolta al lavoro UX nei settori digitali, si tratta di un lavoro che spesso viene suddiviso in una serie di ruoli e responsabilità all'interno di un team:
 - **UX researchers** sono esperti nel definire le esigenze degli utenti e nell'eseguire ricerche sugli utenti
 - **UX designers** definiscono i requisiti, creano personaggi e sviluppano wireframe e prototipi
 - **UX writers** si concentrano sull'uso del linguaggio per migliorare le esperienze degli utenti
 - **UI designers** creano l'aspetto e le sensazioni di siti Web e app utilizzando il design visivo
 - **Interaction designers** aiutano le aziende a creare esperienze incentrate sull'utente a livello di prodotto o servizio
 - **Service designers** eseguono analisi e pianificazioni di alto livello dei percorsi utente end-to-end, tenendo conto di persone, tecnologie, processi e strategie aziendali

Everyday Miseries (1)

- » Ti svegli con la luce del sole che entra dalla finestra e ti chiedi perché la sveglia non sia ancora suonata. Ti volti e vedi che il tuo orologio pensa che siano le 3:43 del mattino. Ti alzi barcollando dal letto per cercare un altro orologio, che ti dice che puoi ancora arrivare al lavoro in orario, se esci tra 10 minuti.
- » Accendi la macchina del caffè e ti affretti a vestirti, ma quando vai a prendere la tua dose di caffeina che sostiene la vita, non c'è caffè nella caffettiera. Non c'è tempo per capire perché: devi metterti al lavoro!

Everyday Miseries (2)

- » Arrivi a circa un isolato da casa quando ti rendi conto che la macchina ha bisogno di benzina. Alla stazione di servizio, provi a usare l'unica pompa che accetta carte di credito, ma questa volta non accetta la tua. Quindi devi entrare e pagare alla cassa, ma prima devi aspettare in fila mentre la cassiera aiuta molto lentamente tutti quelli davanti a te!
- » Devi fare una deviazione a causa di un incidente stradale, quindi il viaggio dura più del previsto. È ufficiale: nonostante tutti i tuoi sforzi, ora sei in ritardo per il lavoro. Finalmente, riesci ad arrivare alla tua scrivania. Sei agitato, stressato, stanco e irritabile, e la tua giornata non è ancora iniziata. E non hai ancora bevuto un caffè.

Eventi

- » **Incidente** : l'autista ha distolto lo sguardo dalla strada per un momento per abbassare il volume della radio
- » **Registratore** : il registratore di cassa era complesso e confusionario
- » **Pompa** : nulla sulla pompa indica in che modo la scheda deve essere girata
- » **Macchina per il caffè** : non hai fatto il caffè perché non hai premuto fino in fondo il pulsante di accensione
- » **Orologio** : l'ora era sbagliata perché il tuo gatto ha calpestato l'orologio nel cuore della notte e l'ha reimpostato per te

User Experience (1)

- » L'esperienza che il prodotto crea per le persone che lo utilizzano nel mondo reale
- » Quando si sviluppa un prodotto, le persone prestano molta attenzione a **ciò** che fa
- » La UX è l'altro lato dell'equazione, spesso trascurato, ovvero **il modo in cui** funziona, che può spesso fare la differenza tra un prodotto di successo e un fallimento.
- » La UX riguarda il modo in cui funziona all'esterno, dove una persona entra in contatto con essa

User Experience (2)

- » Da Wikipedia
- » Si riferisce alle emozioni e agli atteggiamenti di una persona riguardo all'utilizzo di un particolare prodotto, sistema o servizio. Include gli aspetti pratici, esperienziali, affettivi, significativi e preziosi dell'interazione uomo-computer e della proprietà del prodotto. Inoltre, include le percezioni di una persona di aspetti del sistema quali utilità, facilità d'uso ed efficienza.

User Experience (3)

- » Da Wikipedia (ita)
- » Per esperienza d'uso s'intende ciò che una persona prova quando utilizza un prodotto, un sistema o un servizio. L'esperienza d'uso concerne gli aspetti esperienziali, affettivi, l'attribuzione di senso e di valore collegati al possesso di un prodotto e all'interazione con esso, ma include anche le percezioni personali su aspetti quali l'utilità, la semplicità d'utilizzo e l'efficienza del sistema.
- » L'esperienza d'uso ha una natura soggettiva perché riguarda i pensieri e le sensazioni di un individuo nei confronti di un sistema; inoltre è dinamica dal momento che si modifica nel tempo al variare delle circostanze

User Centered Design

- » La pratica di creare esperienze utente coinvolgenti ed efficienti è chiamata progettazione incentrata sull'utente
- » Il concetto di progettazione incentrata sull'utente è molto semplice
- » Tieni conto dell'utente in ogni fase dello sviluppo del tuo prodotto

DESIGN??

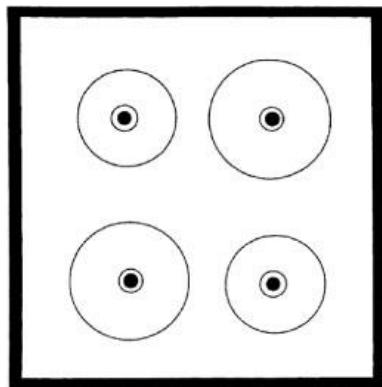
» L'etimologia del termine design risale al latino

DE + SIGNARE

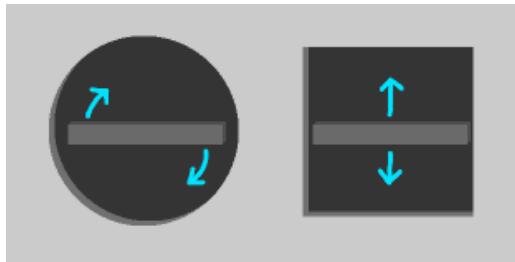
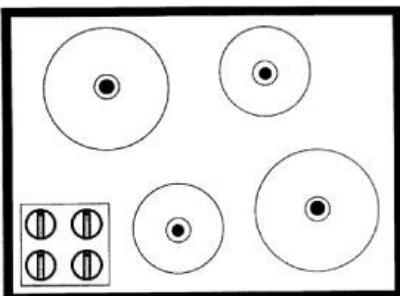
» fare qualcosa, distinguere con un segno, darle un significato, designarla in relazione ad altre cose, proprietari, utenti

» Sulla base di questo significato originario, si può dire che il design è dare un senso (alle cose)
Klaus Krippendorff , 1989

Il DESIGN è universale



⊖ ⊖ ⊖ ⊖



Un buon design?



- » La parte visiva di un design è solo la punta dell'iceberg
- » Fondamento di un design di successo
 - progettazione incentrata sull'utente
 - Processo (UCD)

<http://paznow.s3.amazonaws.com/User-Centred-Design.pdf>

Un mondo senza UCD...



How the customer explained it



How the Project Leader understood it



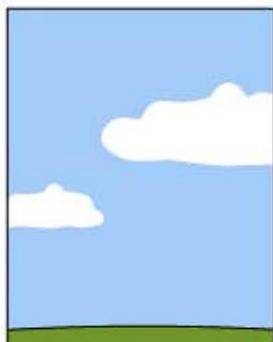
How the Analyst designed it



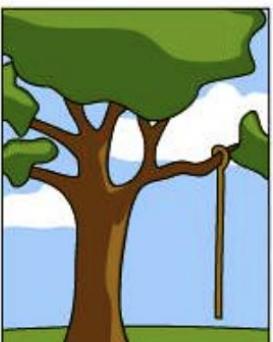
How the Programmer wrote it



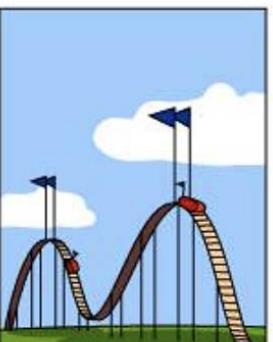
How the Business Consultant described it



How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How it was supported



What the customer really needed

Definizione di UCD (da Wikipedia)

» La progettazione incentrata sull'utente (UCD) è ...

“una filosofia di progettazione e un processo in cui le esigenze, i desideri e le limitazioni dell'utente finale di un'interfaccia o di un documento ricevono ampia attenzione in ogni fase del processo di progettazione”

Più formalmente ...

- » UCD è un **ciclo di sviluppo** che prende in considerazione ciò di cui gli utenti hanno realmente bisogno e apporta **modifiche** esplorando, testando e ottimizzando il design fino a quando queste esigenze non vengono soddisfatte
- » Il risultato è un **elevato livello di usabilità**

L'UCD è universale

- » L'UCD può essere applicato a tutte le pratiche di progettazione che hanno lo scopo di fornire una buona User Experience
- » Esempio
 - siti web
 - architettura
 - riviste
 - grafica
 - ...

L'UCD è un processo

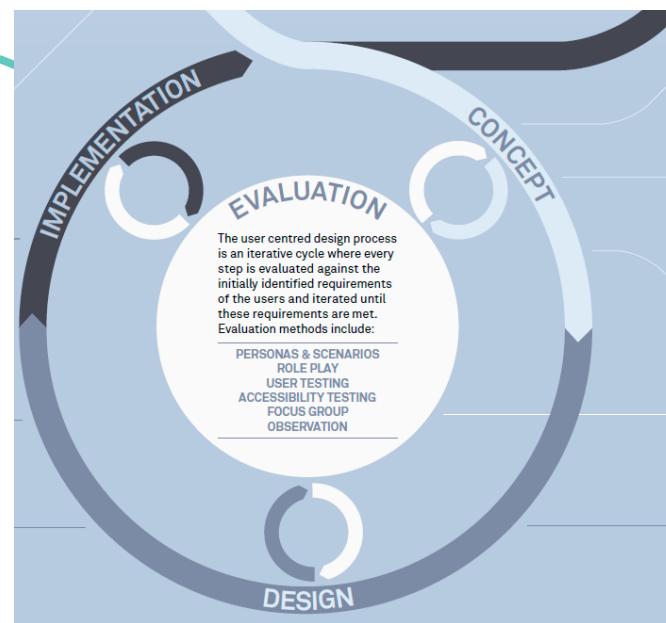
» I designer devono

- **analizzare e prevedere** come gli utenti potrebbero utilizzare un'interfaccia
- **testare** la validità delle loro ipotesi in test nel mondo reale con utenti reali

Processo

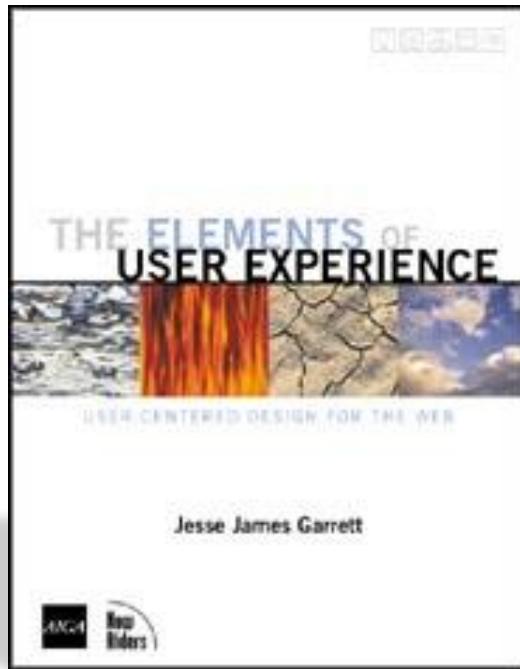
Analisi e
pianificazione

Lancio



<http://paznow.s3.amazonaws.com/User-Centred-Design.pdf>

Riferimenti



<http://jjg.net/ia/visvocab>