WEB DESIGN

User Experience (UX)

Prof. ssa Romina Eramo
Dipartimento di Scienze della Comunicazione
Università degli Studi di Teramo
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?

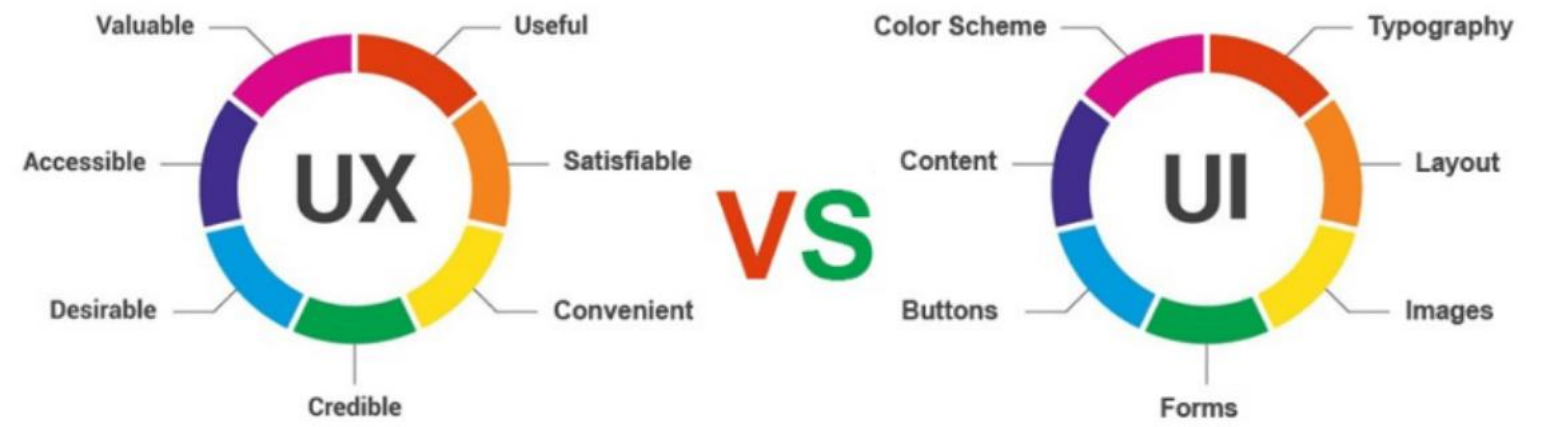
- L' Interaction Design Foundation descrive la progettazione della User Experience in termini di cosa , perché e come utilizzare il prodotto.
  - Perché? Cosa desidera l'utente dal prodotto? Quali sono le sue motivazioni per impegnarsi con esso? Quali compiti desidera realizzare e a quali risultati sta 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

UX in una giornata tipo



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??

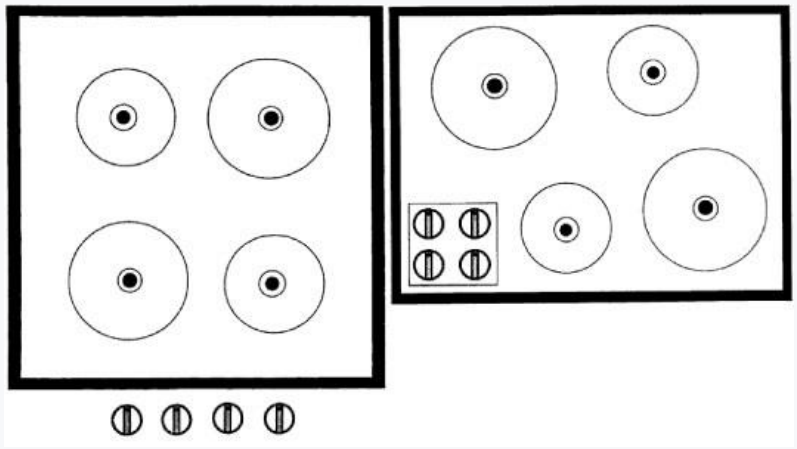
- L'etimologia del termine design risale al latino

DE + SIGNARE

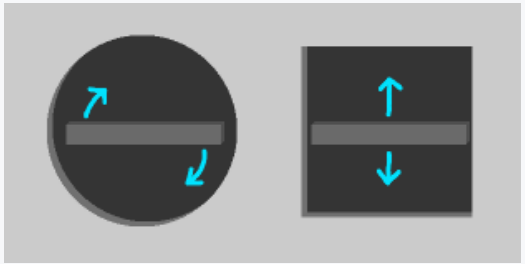
- fare qualcosa, distinguerla con un segno, darle un significato, designarla in relazione ad altre cose, proprietari, utenti

- 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?

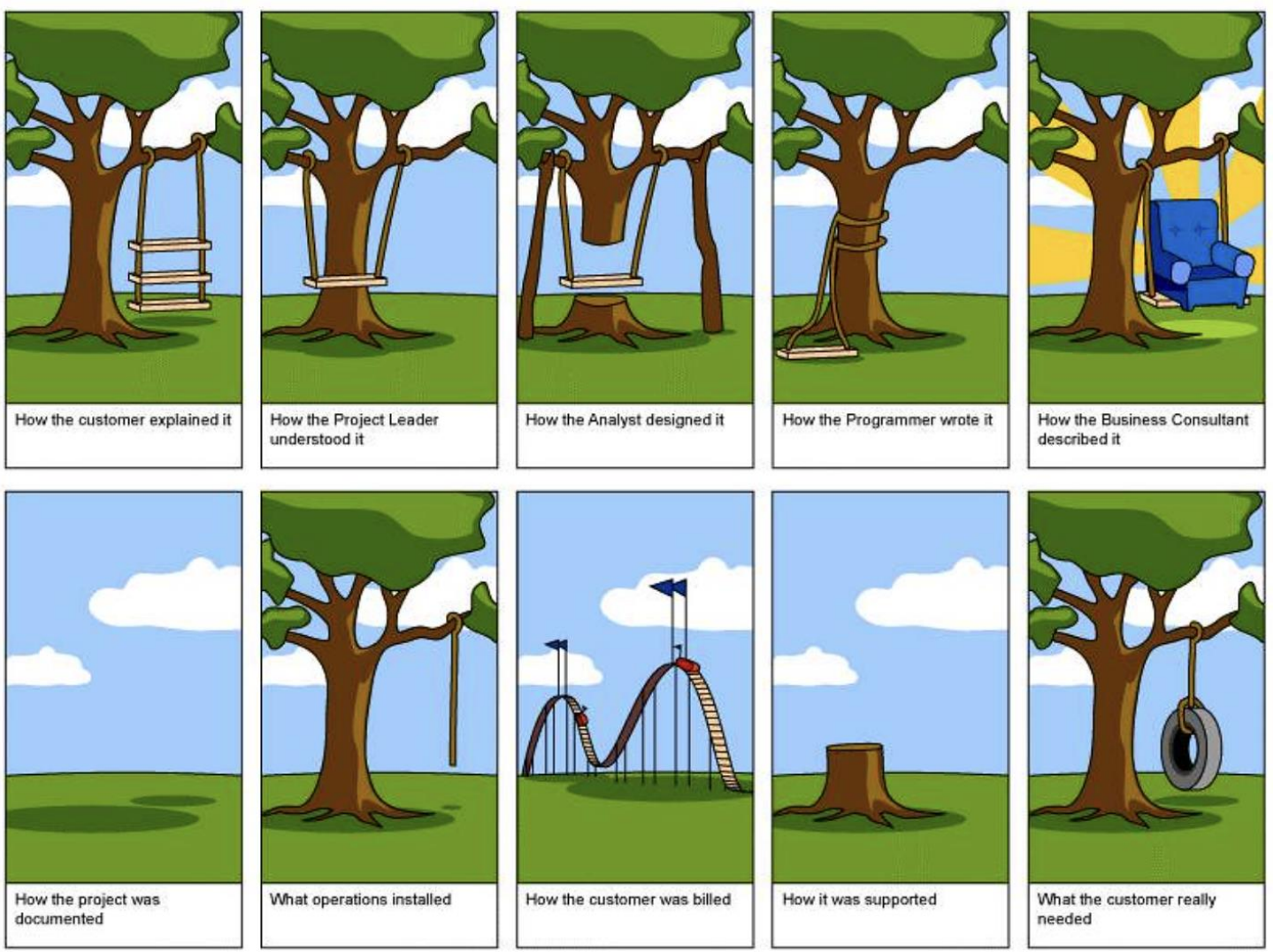
- La parte visiva di un design è solo la punta dell'iceberg

- 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…



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
  - …

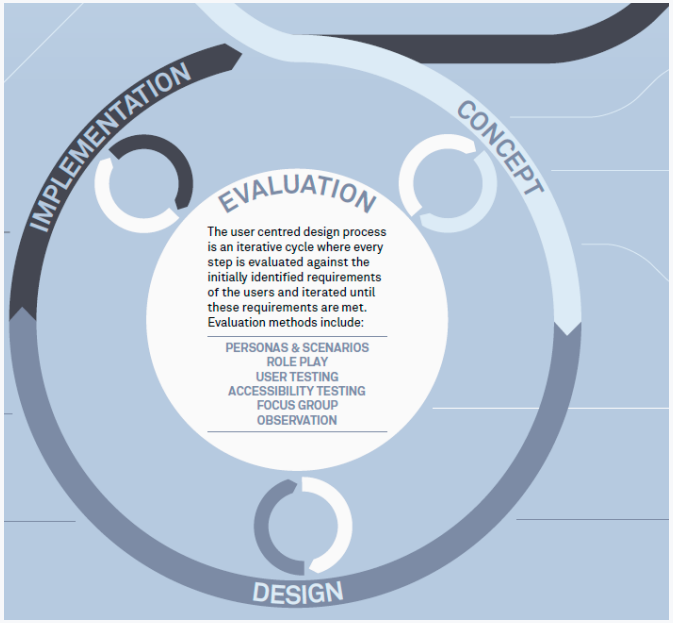
L'UCD è un processo

- 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

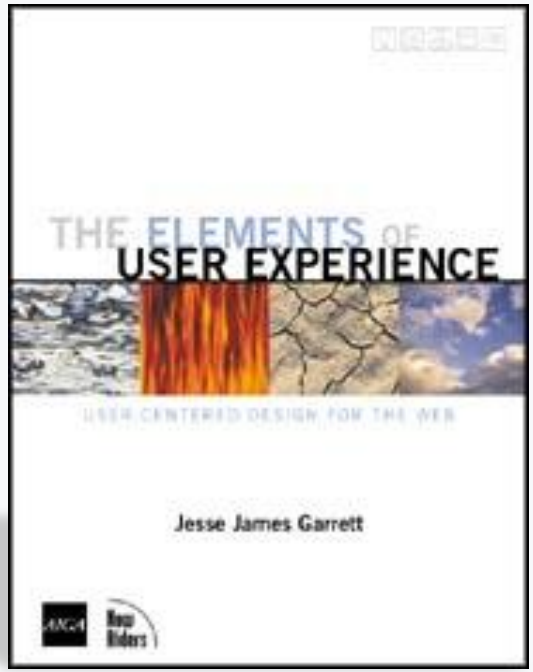
Analisi e pianificazione

Lancio



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

Riferimenti



http://jjg.net/ia/visvocab