



La User Experience



A cura della Struttura

"Orientamento al lavoro e digitalizzazione"

Cosa è la User Experience (U.X)	1
Perchè è importante	2
Le 5 componenti di qualità per J. Nielsen	4
Le 10 euristiche di J. Nielsen	5
Leggi utili per User Experience	11
La User Experience e la User Interface	14
Il Responsive Design	15
Mobile First	17
L'Interaction Design	19
Lo User Experience Designer	20
Accessibilità e inclusività nella User Experience	25



Cosa è la User Experience (U.X.)

Con il termine “**User Experience**” si indica **la qualità dell’esperienza d’uso di un sito o di una app, così come viene percepita dall’utente.**

E’ un concetto che serve per misurare quanto sia piacevole utilizzare efficacemente un sito o una app, per raggiungere in **modo immediato, efficace e soddisfacente** il fine dell’utente e del web stesso.

E’, pertanto, un attributo di qualità che valuta la facilità e piacevolezza d’uso dell’interfaccia dell’utente.



Infatti, realizzare un software che funzioni bene non implica solo che possa permettere all’utente di svolgere azioni prestabilite e desiderate, ma diviene rilevante in quale modalità lo riesca a fare, **le emozioni che suscita nell’utente.**

La differenza tra un prodotto che funziona ed uno che non raggiunge i suoi obiettivi sta nella sua “User Experience”, nella sua buona usabilità, ovvero nel grado di soddisfazione che l’utente prova o non prova nell’utilizzarlo.

Le emozioni suscitate nell’utente dalla User experience conferiscono valore a qualsiasi sito web

Perchè è importante

E' importante perchè, come afferma Jacob Nielsen:

"If a website is difficult to use, people leave.

If the homepage fails to clearly state what a company offers and what users can do on the site, people leave.

If users get lost on a website, they leave. If a website's information is hard to read or doesn't answer users' key questions, they leave"

"Se un sito web è difficile da usare, le persone se ne vanno.

Se la home page non indica chiaramente cosa offre un'azienda e cosa possono fare gli utenti sul sito, le persone se ne vanno.

Se gli utenti si perdono in un sito web, se ne vanno.

Se le informazioni di un sito web sono difficili da leggere o non rispondono alle domande chiave degli utenti, loro se ne vanno"



"Se gli utenti non riescono a trovare un prodotto, non riescono nemmeno ad acquistarlo"

Perchè è importante

Perchè è importante una buona esperienza dell'utente (U.X.):

- Aumenta il pubblico potenziale di utenti
- Evidenzia determinati contenuti
- Ottimizza il tempo di fruizione
- Incoraggia la partecipazione
- Diminuisce il tasso di abbandono
- Aumenta i profitti economici



Infatti:

- **Riduce la frequenza di rimbalzo** (da un sito all'altro senza interazioni)
- **Aumenta il tasso di Conversione** (Conversion rate opinion ACRO) ovvero la percentuale di utenti che raggiungono l'obiettivo auspicato
- **Favorisce il ritorno degli utenti** (retention), la fidelizzazione al sito e al brand
- **Incentiva la condivisione** (referral) cioè la destinazione in un altro sito cliccando un banner: si studiano i motori di ricerca del sito di origine, l'URL etc..

Le 5 componenti di qualità per J. Nielsen

1

Facilità (Learnability)

La semplicità di comprensione di un layout è fondamentale!

2

Efficienza (Efficiency)

E' Importante la rapidità con cui un utente riesce a raggiungere il suo scopo!

3

Facilità di memorizzare (Memorability)

Misura quanto gli utenti possono ricordare le diverse funzioni di un layout che già conoscono.

4

Errori (Errors)

Sono gli errori compiuti dagli utenti. E' necessario trovare il modo con cui gli utenti possano recuperare ai propri errori!

5



Soddisfazione (Satisfaction)

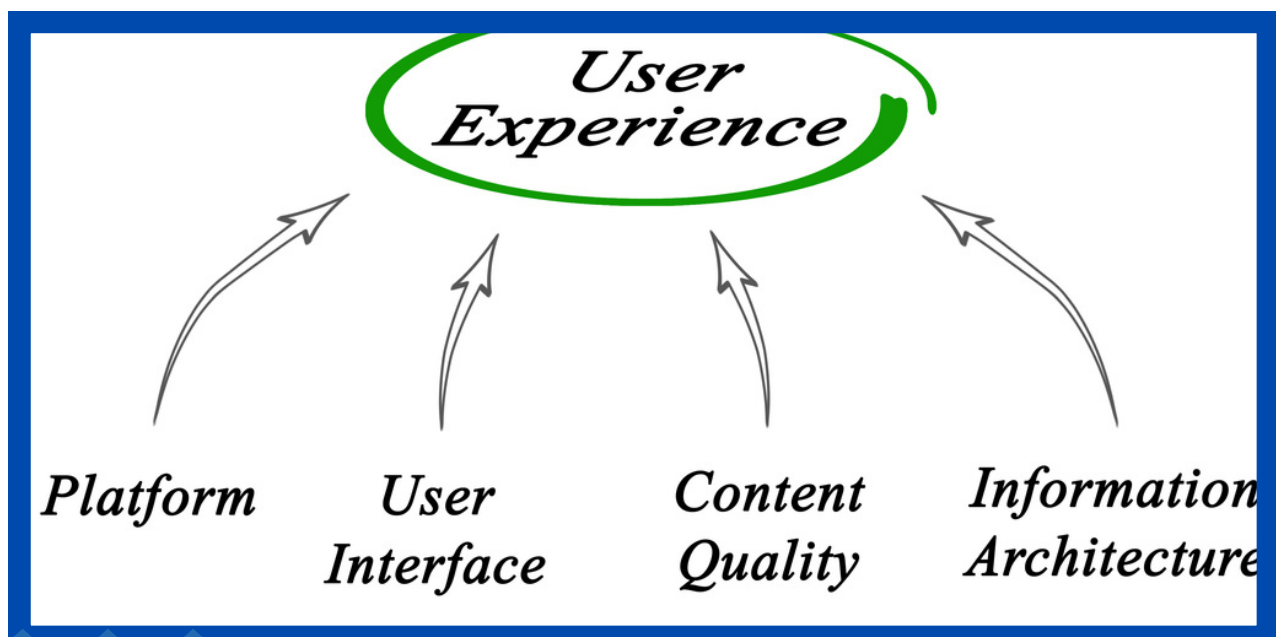
Se è piacevole il layout con cui interagisce, l'utente decide di tornare!

Le 10 euristiche di J. Nielsen

Come realizzare un sito che abbia le 5 componenti di qualità descritte, necessarie per una buona User Experience?

Con l'applicazione di 10 principi generali, noti come le “10 euristiche” di Nielsen

“Le 10 euristiche per la progettazione di U.X.”, predisposte da Jacob Nielsen nel 1994, e poi aggiornate da lui stesso, sono un insieme di principi che possono essere utilizzati come linee guida **per valutare l'esperienza d'uso** di un'interfaccia utente.



Le 10 euristiche di J. Nielsen

”Le 10 euristiche per la progettazione di una buona U.X.”

1

Visibilità dello stato del sistema

La progettazione dovrebbe sempre tenere informati gli utenti su ciò che sta accadendo, attraverso un **feedback** appropriato entro un ragionevole lasso di tempo.

Quando gli utenti conoscono lo stato corrente del sistema, apprendono il risultato delle loro interazioni precedenti e determinano i passaggi successivi. Le interazioni prevedibili creano fiducia nel prodotto e nel marchio.



2

Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

Il sistema deve parlare il **linguaggio degli utenti**, utilizzando parole, frasi e concetti familiari e comprensibili, non il gergo interno.



Le 10 euristiche di J. Nielsen

3

Controllo e libertà dell'utente

Gli utenti spesso eseguono azioni per errore. Hanno bisogno di una "**uscita di emergenza**" chiaramente contrassegnata per lasciare l'azione indesiderata senza dover passare attraverso un processo esteso.

Quando è facile per le persone ritirarsi da un processo o annullare un'azione, si favorisce un senso di libertà e fiducia. Le uscite consentono agli utenti di mantenere il controllo del sistema ed evitare di rimanere bloccati e sentirsi frustrati.



4

Coerenza e standard

Gli utenti, quando interagiscono con un'interfaccia, si aspettano che funzioni come tutte le altre: non dovrebbero essere chiamati a chiedersi se parole, situazioni o azioni diverse del vostro sito web significano la stessa cosa che negli altri siti.

Modelli simili permettono di risparmiare energie e di permettere all'utente di concentrarsi sull'azione da compiere (ad esempio un acquisto) senza perdere tempo nel cercare di imparare il funzionamento dell'interfaccia.

L'incoerenza può aumentare il carico cognitivo degli utenti, costringendoli a imparare qualcosa di nuovo distogliendoli dall'obiettivo.

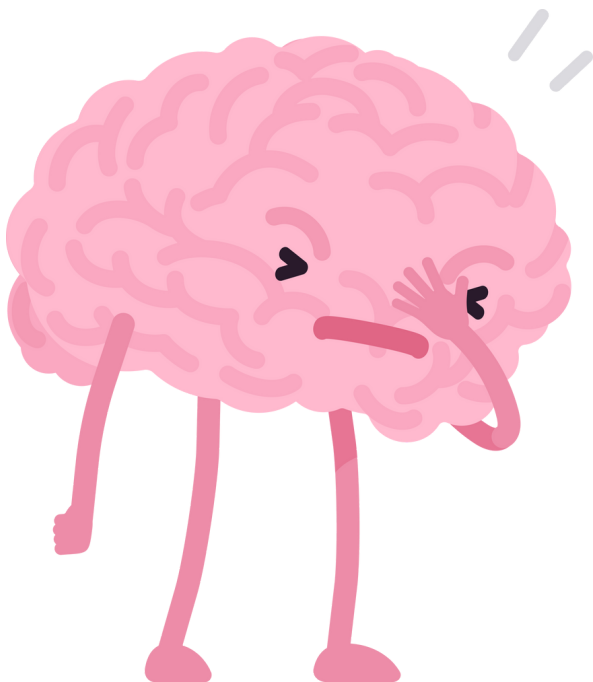
Le 10 euristiche di J. Nielsen

5

Prevenzione degli errori

Inserire buoni messaggi di errore è importante, ma i migliori progetti devono prevenire accuratamente il verificarsi stesso dei problemi.

E' necessario pertanto eliminare le condizioni soggette a errori o verificarle, presentare agli utenti un'**opzione di conferma** prima che si impegnino nell'azione, oltre che consentire in modo chiaro all'utente di **tornare indietro**.



6

Riconoscimento piuttosto che ricordo

Ridurre al **minimo il carico di memoria** dell'utente rendendo visibili elementi, azioni e opzioni.

Gli esseri umani hanno una memoria a breve termine, limitata.

L'interfaccia utente deve fornire agli utenti una serie di opzioni riconoscibili anziché costringerli a ricordare specifiche parole chiave o comandi.

Le 10 euristiche di J. Nielsen

7

Flessibilità ed efficienza d'uso

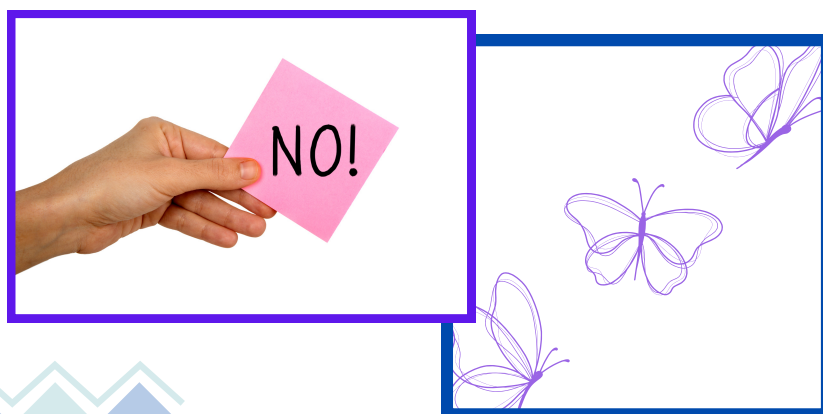
Il sistema deve fornire una **gamma di opzioni e metodi** per raggiungere gli obiettivi dell'utente, consentendo di utilizzare l'interfaccia in modo rapido e efficiente, anche con l'aiuto di scorciatoie visibili.



8

Design estetico e minimalismo

Le interfacce non devono contenere informazioni irrilevanti o raramente necessarie. **Ogni unità di informazione in più in un'interfaccia diminuisce la visibilità di informazione rilevanti.** Questa euristica non significa che si deve usare un design piatto, ma di assicurarsi di mantenere il contenuto e il design visivo focalizzati sull'essenziale.

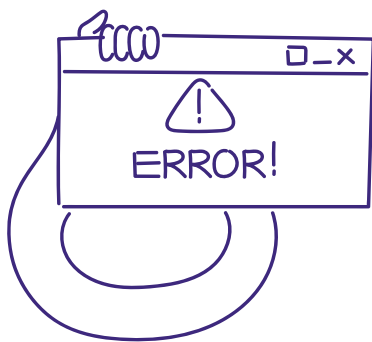


Le 10 euristiche di J. Nielsen

9

Aiuto agli utenti a riconoscere, diagnosticare e risolvere errori

Il sistema deve fornire messaggi di errore chiari, comprensibili e utili per aiutare gli utenti a risolvere i problemi che incontrano. I messaggi di errore devono essere espressi in linguaggio comprensibile, (senza codici) indicando di preciso il problema e indicando la soluzione.



10

Guide e Documentazione

Sarebbe meglio che un'interfaccia non avesse bisogno di spiegazione. Tuttavia, può essere necessario fornire supporto e documentazione, come FAQ o manuali di istruzioni, per aiutare gli utenti a imparare a utilizzare l'interfaccia in modo efficace e per rispondere alle domande comuni.



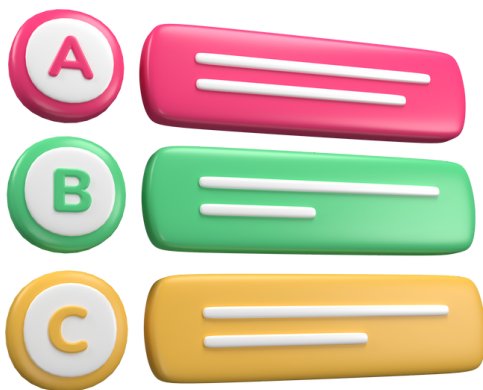
Leggi utili per la User Experience

Legge di Hick

La Legge di Hick afferma che il tempo necessario per prendere una decisione varia in funzione del numero di opzioni disponibili, mentre aumenta con il numero e la complessità delle scelte offerte.

Offrire troppe opzioni aumenta il carico cognitivo degli utenti e ne rallenta le scelte.

Quindi, soprattutto quando i tempi di risposta sono rilevanti, è preferibile:



- **Ridurre al minimo le scelte**
- **Scomporre le attività** complesse in attività più semplici e brevi
- **Indirizzare** gli utenti verso scelte ottimali



Leggi utili per la User Experience

Legge di Fitts

Afferma che il tempo necessario per un utente per interagire con un oggetto è relativo alle sue dimensioni e alla sua distanza.

In altre parole, vengono selezionati in meno tempo e con più facilità gli oggetti più grandi e più vicini, mentre si ha bisogno di più tempo per selezionare gli oggetti più piccoli e lontani.



Pertanto è necessario:

- Progettare degli **elementi più grandi**, ad esempio i pulsanti per le **Call to Action**: (gli inviti all'azione, che indicano agli utenti cosa fare, dove cliccare, cosa comprare);
- Applicare delle **etichette alle icone** e rendere cliccabile l'intera area;
- Non inserire due componenti **cliccabili troppo vicine** per evitare di cliccare accidentalmente.

Leggi utili per la User Experience

La legge di Shingo:

Anche detta **concetto di poka-yoke**, è sviluppata da Shingo dai primi anni '60: è un sistema che deriva il suo nome dalle parole giapponesi **“poka” (errore involontario)** e **“yokery” (evitare)**.

Evidenzia la necessità di **introdurre vincoli per prevenire errori**.

Nota Bene:

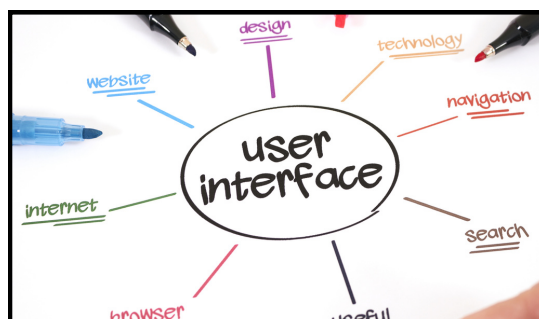
Nella vita di tutti i giorni siamo circondati da moltissimi esempi di sistemi poka-yoke, tra cui i la usb (non può essere inserito nel computer se non nel verso corretto), i menù a tendina, l'automobile (non è possibile estrarre la chiave se il mezzo è in moto).



La User Experience e la User Interface

Mentre la User Experience (U.X., Esperienza dell'utente) è volta all'ottimizzazione dell'esperienza complessiva dell'utente con un prodotto, la User Interface (U.I., Interfaccia Utente) si riferisce ai soli elementi visivi e ai componenti inattivi di un prodotto o servizio con cui gli utenti interagiscono.

I progettisti dell'interfaccia utente (U.I.) creano solo l'aspetto di un sito Web o di un'app, il lato estetico.



Quindi la U.I. è solo uno dei tanti aspetti da tenere in considerazione quando si progetta la U.X.: un'interfaccia grafica può essere bellissima, ma pessima dal punto di vista dell'esperienza dell'utente.

L'obiettivo del **professionista U.X. Designer** è quello di garantire l'usabilità delle interfacce web che si vogliono progettare, fidelizzare l'utente al sito web, realizzando il fine dell'utente e del sito stesso.



Il Responsive Design

Il Responsive Design è il processo di creazione di un sito in grado di adattarsi in modo dinamico al dispositivo da cui viene visualizzato.

Si contrappone al Design Adaptive, che presenta molteplici versioni prestabilite della stessa pagina, più template (modelli) differenti che variano dal dispositivo usato, mentre nel caso del responsive design invece viene creato un singolo template.

Come asserito da K. Knight in un articolo di Smashing Magazine:

*“Con Responsive Design indichiamo quell'approccio per il quale la progettazione e lo sviluppo di un sito dovrebbero adattarsi al comportamento e all'ambiente dell'utente in base a fattori come le dimensioni dello schermo, la piattaforma e l'orientamento del device. La pratica consiste in un mix di griglie, layout e immagini flessibili, più un uso accorto delle media queries CSS.(...) In altre parole, un sito dovrebbe implementare tutte quelle **tecnologie utili per un adattamento automatico alle preferenze dell'utente**”.*



E' l'opzione consigliata da Google, che definisce il Responsive web Design *“il modello di progettazione più semplice da implementare e gestire”.*

Il Responsive Design

Creare una versione del sito Web per ogni risoluzione e nuovo dispositivo è poco pratico, mentre con il Responsive Design il sito web è unico perchè flessibile

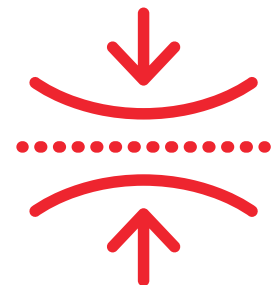


Tecniche per impostare un sito *responsive*:

- Sistema a griglia fluida (multicolonna gerarchica e modulare)
- Immagini fluide (si ingrandiscono e diminuiscono)

Vantaggi del Responsive Design:

- Migliore User Experience
- Maggiore velocità delle pagine
- Riduzione della frequenza di rimbalzo (velocità con cui utenti visitano e poi subito abbandonano la pagina)
- Incremento di traffico
- Valorizzazione del brand in tutti i dispositivi
- Risparmio di tempo e sforzi, perché gli sviluppatori si concentreranno su una sola versione del progetto



Mobile First

L'evoluzione metodologica: prima creare per i dispositivi mobili

L'approccio Mobile First - "prima i dispositivi mobile" - come definito dall'AGID, consiste nel "valutare in prima istanza la resa sui dispositivi mobili, per poi arricchire di elementi e funzionalità la composizione della pagina mano a mano che la viewport aumenta" per i display più grandi, come quelli dei computer desktop e delle tv.

Si realizza un'esperienza web pensata subito per i display di dimensioni ridotte, come quelli degli smartphone, in un'ottica smart e snella, che viene progressivamente adattata e integrata.



Se la metodologia precedente prevedeva prima la creazione del sito web per il PC, (Adaptive Design) o simultaneamente per tutti i dispositivi (Responsive Design) con molteplici contenuti e funzioni,

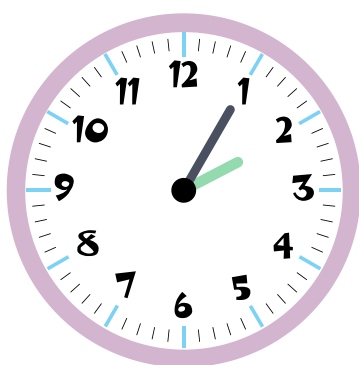


Con l'approccio Mobile First il progetto parte dall'essenza, ovvero dallo smartphone.

Mobile First

Regole di metodologia Mobile First

I contenuti siano essenziali



Le attese e i tempi siano minimi

Le Call to action siano chiare e facilmente attivabili



Il colore sia una guida per una corretta navigazione

L'Interaction Design

Il termine **Interaction design** indica la fase progettuale che si occupa di realizzare la user experience, ovvero **l'arte di facilitare le interazioni tra esseri umani e prodotti/servizi**.

L'obiettivo dell'Interaction Design è riuscire a progettare un'interazione che permetta all'utente di raggiungere i propri obiettivi in maniera semplice ed efficace: è una disciplina fondamentale della User Experience.

Ci sono molte somiglianze tra la User Experience Design e l'Interaction Design, perché naturalmente l'esperienza di uso di un prodotto comprende le interazioni con esso.

L' **Interaction Designer** è la figura responsabile di progettare le interazioni tra il prodotto e l'utente.

Nella realtà, in molti casi (in particolare in aziende non grandi) il lavoro dell'Interaction Designer è svolto dall' U.X. Designer.



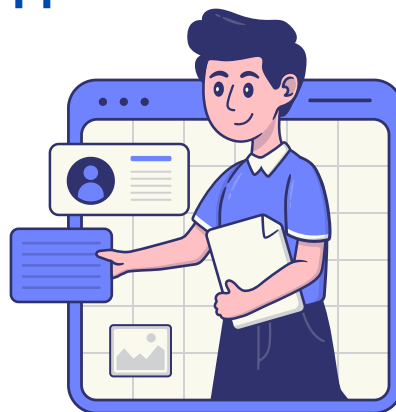
Lo User Experience Designer

Chi è e cosa fa?

Lo User Experience Designer è il professionista esperto di design e User Experience .

Progetta, disegna e realizza applicazioni, software, siti web garantendo all'utente la migliore esperienza d'uso possibile.

Lo U.X. Designer ha competenze trasversali, in quanto svolge sia **ricerche socio comportamentali** (come le interviste dirette e gli user test) sia attività da esperto di **progettazione tecnica di dispositivi digitali e app**.



Il suo lavoro si articola in:

1.Osservazione: Studia le motivazioni, i bisogni degli utenti e le loro aspettative, con interviste, analisi statistiche, test di usabilità del sito, ricorrendo a utenti rappresentativi.

2.Progettazione: Dopo aver approfondito il target, l'obiettivo e il core business dell'azienda, lo U.X. Designer crea a un prodotto che abbia un elevato livello di usabilità con la ricerca delle soluzioni grafiche considerate più attraenti ed efficienti.

3.Monitoraggio: In itinere, recepisce i feedback sul prodotto finale per il continuo miglioramento e individuare ulteriori soluzioni per ottimizzare la User Experience.

Lo User Experience Designer

Formazione

Lo U.X. Designer deve essere predisposto all'acuta osservazione, empatia, avere ottime capacità comunicative e relazionali con le persone ma anche capacità tecniche.

Competenze:

Mix tra studi umanistici (Psicologia, Ergonomia cognitiva, Semiotica) e tecnici (Marketing Economia Informatica e Design).



Principali competenze tecniche dello U.X. Designer:

- di Interaction Design
- dei tool più utilizzati per la realizzazione di progetti grafici
- dei principali linguaggi di interfaccia grafica
- di progettazione User Experience e User Testing;
- di statistica.

Soft skill:

- Creatività;
- Design Thinking;
- Capacità di osservazione;
- Capacità di comunicazione;
- Doti organizzative;
- Approccio ingegneristico.



Esistono corsi e **Master in U.X. Design** dedicati

Accessibilità e Inclusività nella U.X.

L'accessibilità e l'inclusività sono temi fondamentali anche nella progettazione U.X./U.I, perchè tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro abilità o disabilità, debbono potere accedere e utilizzare efficacemente un sito web o una app.

Arricchendo tutti, arricchiamo noi stessi direttamente e indirettamente.

Principi a cui ispirarsi quando si progetta secondo principi di accessibilità e inclusività:

- **Contrasto cromatico:** Il contrasto tra i colori del testo e dello sfondo aiuta gli utenti con problemi di vista a leggere più facilmente i contenuti di un sito contrasto tra i colori del testo e dello sfondo. (leggi le raccomandazioni WCAG - Web Content Accessibility Guidelines)



- **Dimensione e leggibilità del testo:** Scegliere caratteri e dimensioni che siano facili da leggere per tutti gli utenti. E' auspicabile una dimensione minima dei caratteri di 16 pixel e utilizzare un'adeguata interlinea.

Accessibilità e Inclusività nella U.X.

- **Navigazione da tastiera:** Il sito web deve essere completamente fruibile tramite tastiera, poiché alcuni utenti potrebbero non poter usare il mouse.
- **Testo Alt per le immagini:** E' importante inserire un testo alternativo significativo e conciso per tutte le immagini per le tecnologie assistive, che si centrano su testi alternativi (alt text) per descrivere le immagini agli utenti ipovedenti.
- **Attributi Aria:** Utilizzando gli attributi ARIA (Accessible Rich Internet Applications) per fornire informazioni aggiuntive sugli elementi dell'interfaccia, si aiutano le tecnologie assistive a comprendere e comunicare meglio i contenuti e le funzionalità del sito web.
- **Struttura logica dei contenuti:** impostare i contenuti del sito web in una struttura logica e coerente, utilizzando titoli adeguati (da h1 a h6) ed elementi HTML semantici. Ciò aiuta gli utenti con screen reader a comprendere la struttura del sito e a navigare in modo più efficiente.



Accessibilità e Inclusività nella U.X.

- **Interfaccia chiara e coerente:** che raggruppi le informazioni correlate e utilizzando modelli o componenti di design familiari.
- **Messaggi di errore e feedback:** siano chiari e specifici, quando gli utenti incontrano problemi. Gli utenti di tecnologie assistive devono essere informati di eventuali errori o problemi e ricevere istruzioni su come risolverli efficacemente.



Rendere fruibile il sito web per tutti, progettandolo tenendo conto delle regole di accessibilità, significa non solo potenziare il panorama dei fruitori, ma anche rendere concreto il principio costituzionale di inclusività.

Area VII

**“Orientamento al lavoro e alle professioni
Innovazione e digitalizzazione”**

Via de' Burrò, 147 - Roma

www.rm.camcom.it

email: orientamentoedigitalizzazione@rm.camcom.it

