



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO
DIPARTIMENTO DI INFORMATICA

Progettare l'Esperienza Utente

Esperienza, impegno e piacere

Anno Accademico 2022/2023

Esperienza?

- a casa, divertimento, shopping
 - ❖ non basta che le persone possano usare un sistema
 - ❖ devono volerlo usare!
- psicologia dell'esperienza
- *flow*- equilibrio tra ansietà e noia
- didattica
 - ❖ zona di sviluppo prossimale: *distanza tra livello di sviluppo attuale e il livello di sviluppo potenziale*
 - ❖ quelle cose che potete fare solo con un supporto
- e oltre ...
 - ❖ analisi letteraria, studi sulla cinematografia, drammi



Il *flow*

- In psicologia l'idea di *flow*, ossia il completo assorbimento in un'attività, corrisponde al momento in cui l'esperienza diventa divertente;
- Esso si concentra sullo stato mentale di una persona. Si identificano le seguenti proprietà che contribuiscono al fenomeno del *flow*:
 - ❖ un'attività stimolante che richiede delle abilità
 - ❖ la combinazione di azione e consapevolezza
 - ❖ obiettivi e feedback chiari
 - ❖ concentrazione sul task sotto mano
 - ❖ il venir meno del disagio
 - ❖ la trasformazione del tempo
- Il piacere arriva a un ben preciso momento: ogni volta che le opportunità di azioni percepite dall'individuo sono uguali alle sue capacità.

Progettazione dell'esperienza

- Quando progettiamo la User eXperience (UX), ci poniamo l'obiettivo di indurre nell'utente momenti esperienziali simili al *flow* attraverso l'uso della tecnologia informatica.
- **Pieno assorbimento nell'attività**, che implica
 - l'impiego delle proprie abilità
 - la consapevolezza di ciò che accade in ogni istante
 - l'assenza di disagio
 - La trasformazione del tempo
- **Sensazione di piacere** che si ha quando l'esperienza diventa naturale e ci si dimentica delle abilità che ci hanno permesso di eseguire il task

Progettazione dell'esperienza (cont.)

Ciò che vogliamo è, ancora una volta, l'**empowerment** del nostro utente.

Ricordate?

Secondo ISO 9241 – Part 210 Ergonomics of human-system interaction—Human-centred design for interactive systems

La User eXperience comprende tutte le emozioni, le convinzioni, le preferenze, le percezioni, le risposte fisiche e psicologiche, i comportamenti e le conquiste dell'utente, che occorrono prima, durante e dopo l'uso'.

Essa rappresenta 'lo stato interiore e fisico dell'utente che risulta da precedenti esperienze, atteggiamenti, abilità e personalità, e dal contesto d'uso'

Progettazione dell'esperienza (cont.)



➤ petardi veri

- ❖ economici e vivaci!
- ❖ barzellette, giocattoli di plastica, cappelli di carta
- ❖ tirandoli scoppiano

Progettazione dell'esperienza (cont.)



- petardi virtuali
 - ❖ economici e vivaci
 - ❖ barzellette, giocattoli web, cotillon da ritagliare
 - ❖ facendo clic su di essi scoppiano

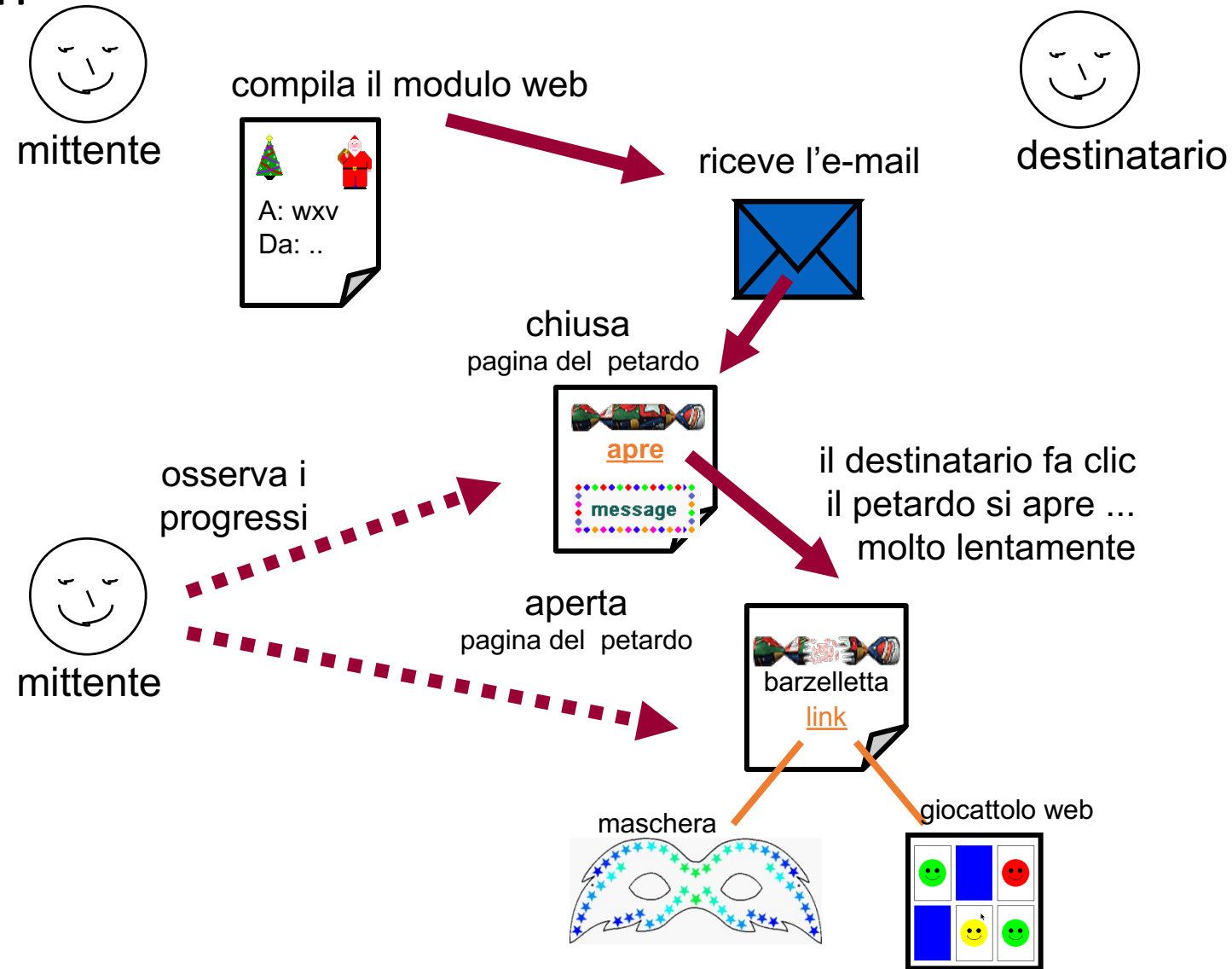
Progettazione dell'esperienza (cont.)



➤ petardi virtuali

- ❖ economici e vivaci
- ❖ barzellette, giocattoli web, cotillon da ritagliare
- ❖ facendo clic su di essi scoppiano

Uno storyboard del funzionamento dei petardi



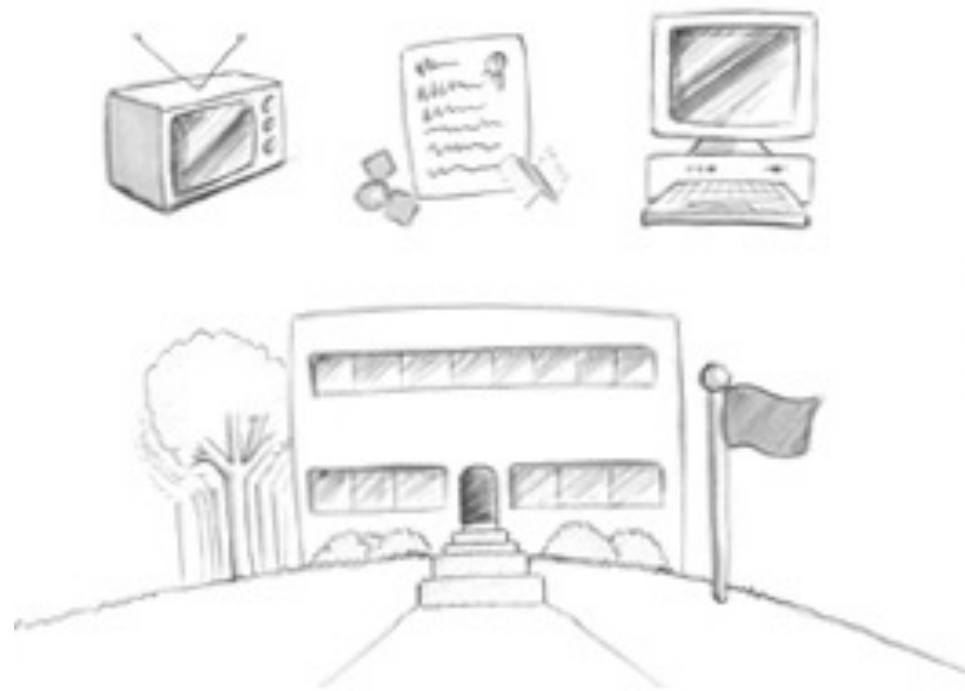
Come nasce un'idea progettuale? Esempio di un dispositivo interattivo



Attraverso attività fisiche
e mentali

Un bambino può
guadagnare punti

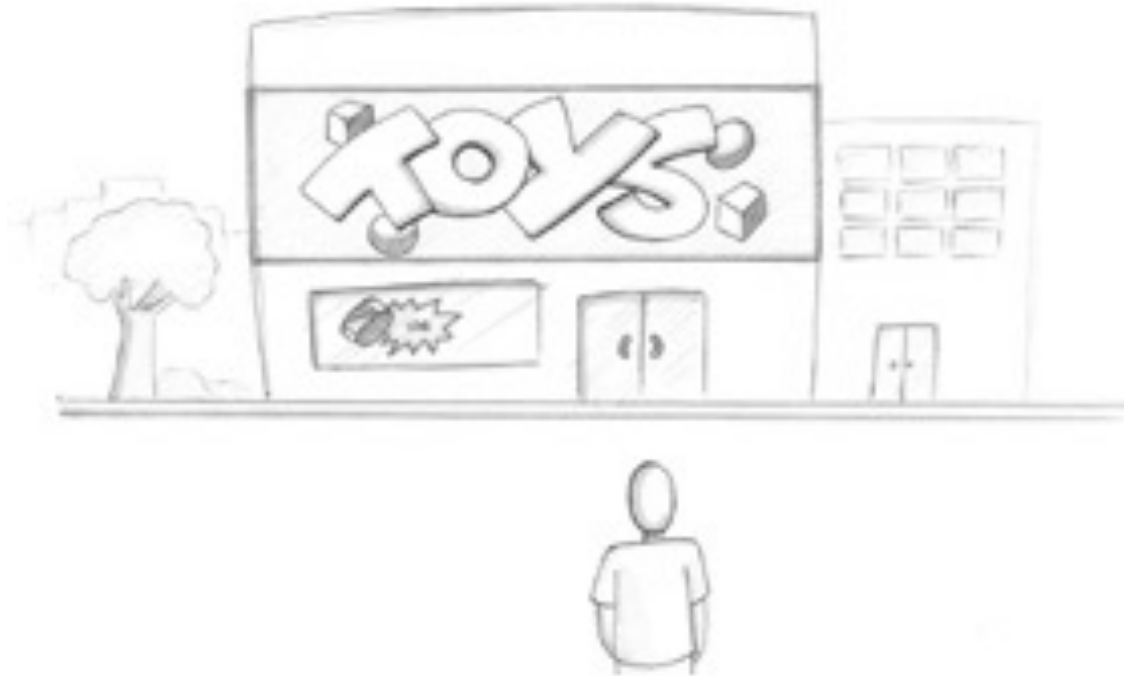
Active kids mira ad educare i bambini mentre giocano per incoraggiare loro e le loro famiglie ad avere uno stile di vita più salutare.



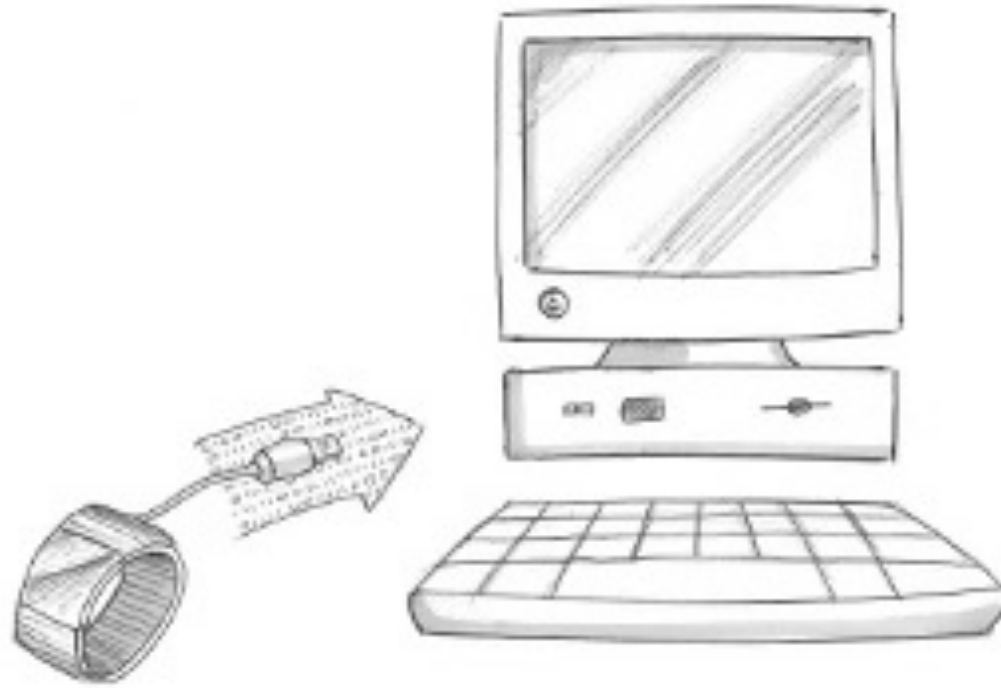
possibilità di promuovere il servizio attraverso:
scuola, pubblicità televisiva, volantini e Internet



Appena il bambino scopre l'esistenza di questo dispositivo, inizia l'opera di persuasione del genitore



Il bambino può acquistare il dispositivo a un prezzo modesto presso un negozio di giocattoli



Il dispositivo si connette al computer tramite USB e installa il primo livello del gioco



I genitori acquistano la sottoscrizione al servizio via internet e caricano di punti il dispositivo.



I bambini possono giocare ai video giochi, ma via via che il tempo passa il dispositivo comincia a perdere punti.



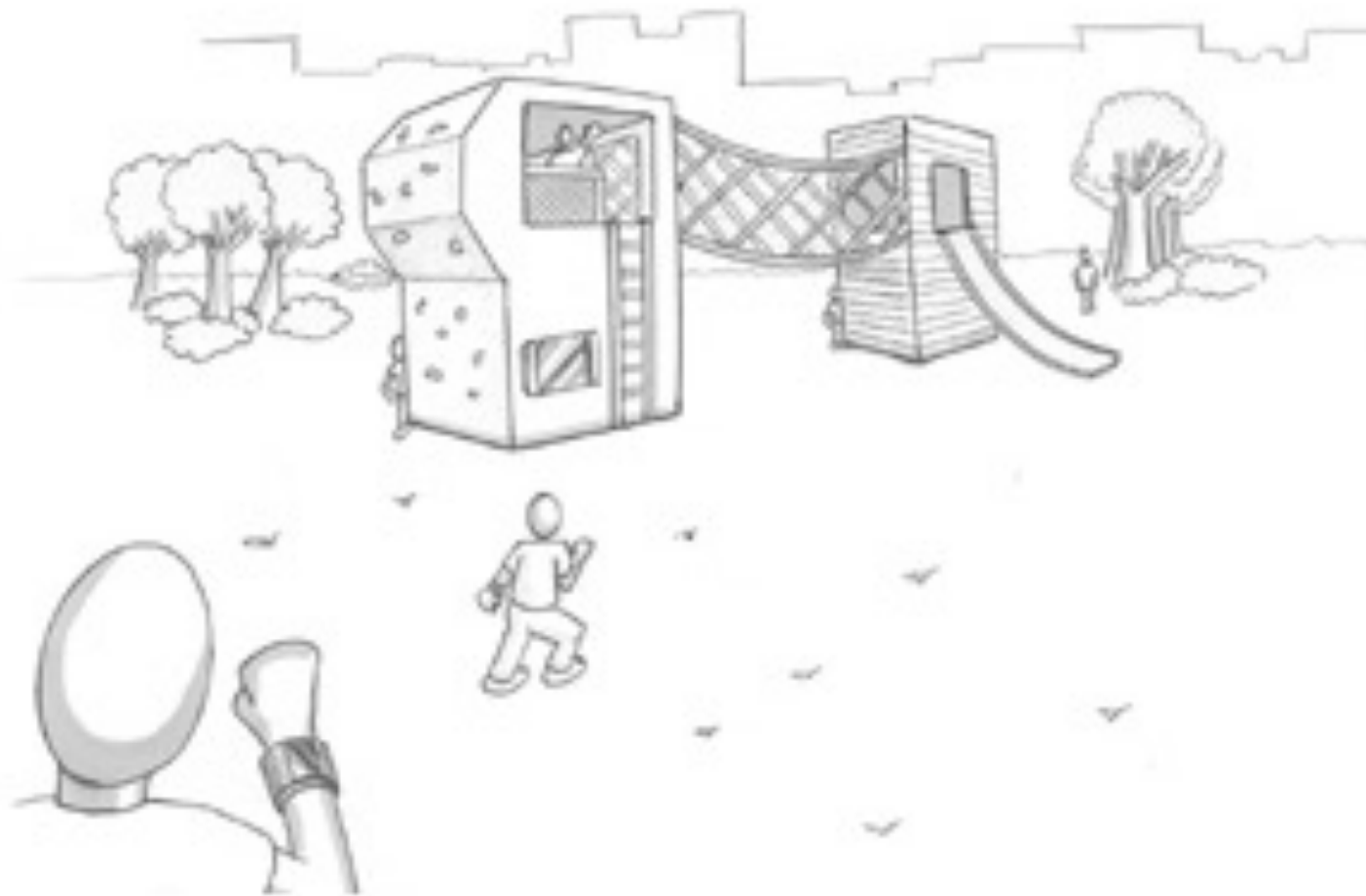
Dopo circa mezz'ora il bambino può decidere di andare a dormire e tenersi un punto per l'indomani .



La mattina il bambino può andare a scuola a piedi anziché prendere l'autobus, guadagnando così un punto.



A scuola l'insegnante può premiare con un punto i suoi studenti per aver fatto eccezionalmente bene i compiti a casa.



Dopo la scuola il bambino può andare al parco nelle vicinanze e guadagnare punti svolgendo alcune delle attività previste.

Punto di contatto 1: Il sito Web

- È il modo per accedere per la prima volta al servizio. È il modo per gli utenti
 - per ricevere info e
 - per registrarsi al servizio
 - mostra le tematiche correnti, fornisce e genera le storie
 - Fornisce un punto comune in cui i genitori possono condividere le proprie esperienze e le proprie conoscenze

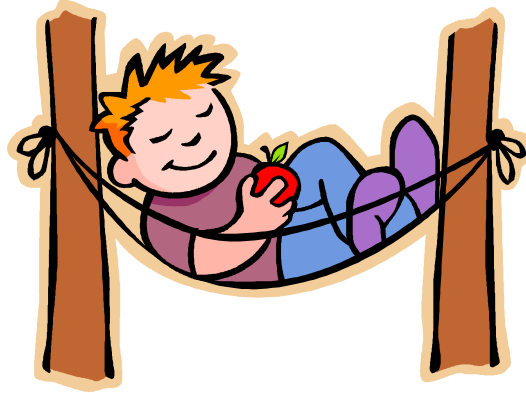
Punto di contatto 2: Il dispositivo “Imago”

- È dove il bambino tiene
 - ❖ il personaggio che ha scelto per quel mese
 - ❖ tutti i punti e gli oggetti acquistati facendo delle attività
- Quando il bambino termina un'attività, viene gratificato da un genitore o da un altro “educatore” (tra quelli abilitati dai genitori), che trasferiscono un punto sul dispositivo dal loro cellulare.
- Può spendere i punti per acquistare al personaggio oggetti, che lo aiutino ad andare avanti nella storia.

Punto di contatto 3: La storia

- Il bambino può fare l'upload sul sito web degli oggetti che ha comprato per il suo personaggio.
- genera storie che si sviluppano dinamicamente sulla base di come sta e cosa sta facendo il personaggio, che riflette in qualche modo le attività che il bambino ha effettuato.
- La storia incoraggia agli esercizi e invoglia il bambino a comprare continuamente nuovi item.

Un profilo utente per il dispositivo



Paolo è un bambino di 9 anni che frequenta la quarta elementare. Ha un fratellino di 3 anni e abitualmente utilizza il computer 3 ore al giorno per giocare con i videogiochi. A scuola si impegna il minimo indispensabile e la madre ammette che, anche per colpa loro, il bambino è viziato.

La sua passione per i videogiochi lo spinge a cimentarsi nel nuovo gioco.

Il brainstorming iniziale

- Durante una sessione di brainstorming con Mark Jones della IDEO di Chicago, i progettisti hanno tirato fuori diversi concetti.
- Sfruttando i risultati dell'indagine di contesto, hanno cercato i punti di tensione tra i bambini, i genitori e gli oggetti. Facendo il mapping delle attività giornaliere del bambino e di quelle dei genitori hanno potuto cercare i punti di intervento.
- Hanno fatto il mapping dei loro concetti su quei momenti della giornata per vedere dove c'erano sovrapposizioni.

I Concetti

➤ **Concetto n.1:** ideare un gioco al computer che avanza ed è influenzato direttamente dal comportamento del bambino nel mondo reale. Il personaggio virtuale riflette direttamente il bambino.

➤ **Concetto n.2:** Il bambino

- ❖ Fa sottoscrivere l'abbonamento ai genitori
- ❖ Compie attività organizzate in parchi, giardini centri sportivi
- ❖ Accumula punti quando completa con successo le attività
- ❖ Può scambiare punti con diverse ricompense determinate dai genitori

➤ **Concetto n.3:** Il prototipo iniziale: la metafora della lavagna magnetica che si trova nella cucina di molte famiglie.

Prototipo iniziale

➤ due metafore:

- ❖ la lavagna magnetica che si trova nella cucina di molte famiglie.
- ❖ la serratura che richiede una chiave per accedere ai premi.

➤ La lavagna ha i giorni della settimana sull'asse x e vari media sull'asse y (t.v. time, playstation time, dvd time e story time).

- ❖ Il bambino può assegnare i punti ottenuti come ricompensa ai diversi slot e associare così le attività che svolge al tempo dedicato al media specifico.
- ❖ Un modo per far comprendere ai bambini il legame tra le attività svolte e i premi guadagnati



Dopo il testing

- I progettisti hanno compreso che concentrarsi sulle sole attività del bambino non era sufficiente
- Il diretto coinvolgimento dei genitori con i quali il bambino può negoziare per acquisire punti era la chiave del successo
- I genitori decidono le attività e i premi associati

Esercizio

- Dovete progettare un sistema che aiuti a gestire il frigorifero di casa.
 - ❖ Descrivete brevemente una *persona* (profilo utente) del vostro sistema (es. il single, la casalinga, l'adolescente ...)
 - ❖ Individuate due task e costruite i casi d'uso e degli storyboard che dimostrino la sequenza di azioni che il vostro personaggio dovrà intraprendere per perseguire i propri obiettivi su quei task
 - ❖ Cosa secondo voi potrebbe stimolare il vostro personaggio a usare il sistema
 - ❖ Disegnate dei paper sketch delle interfacce che avete in mente