

UX

&

UI

DESIGN

INTERACTION DESIGN



WIREFRAMES &
PROTOTYPES



INFORMATION
ARCHITECT

USER RESEARCH



SCENARIOS

VISUAL DESIGN



COLORS



GRAPHIC
DESIGNER



LAYOUTS

TYPOGRAPHY

Aa



MODULO 1

UI & UX Introduzione

Introduzione

- In questo corso scopriremo il mondo delle **User Interface (UI)** e della **User Experience (UX)** passando attraverso i vari aspetti multidisciplinari:
 - Progettazione
 - Disegno
 - Sviluppo
- Con focus sul flusso di lavoro, gli strumenti ma anche i trend, i consigli e alcuni design pattern.



User Interface Design

- La **User Interface Design** (che in italiano si traduce come “**progettazione di interfacce utente**”) è una materia molto ampia che sfiora e si intreccia con moltissime altre discipline, ognuna delle quali richiede ulteriori approfondimenti.



Obiettivo Del Corso

- L'obiettivo di questo corso ovviamente non sarà trattare tutte le tematiche ma semplicemente **tracciare una linea guida utile per sviluppatori e designer** che desiderano avere una **conoscenza più completa** del contesto in cui lavorano, al fine di intervenire efficacemente nella creazione di un prodotto, sia in fase di design che di sviluppo.

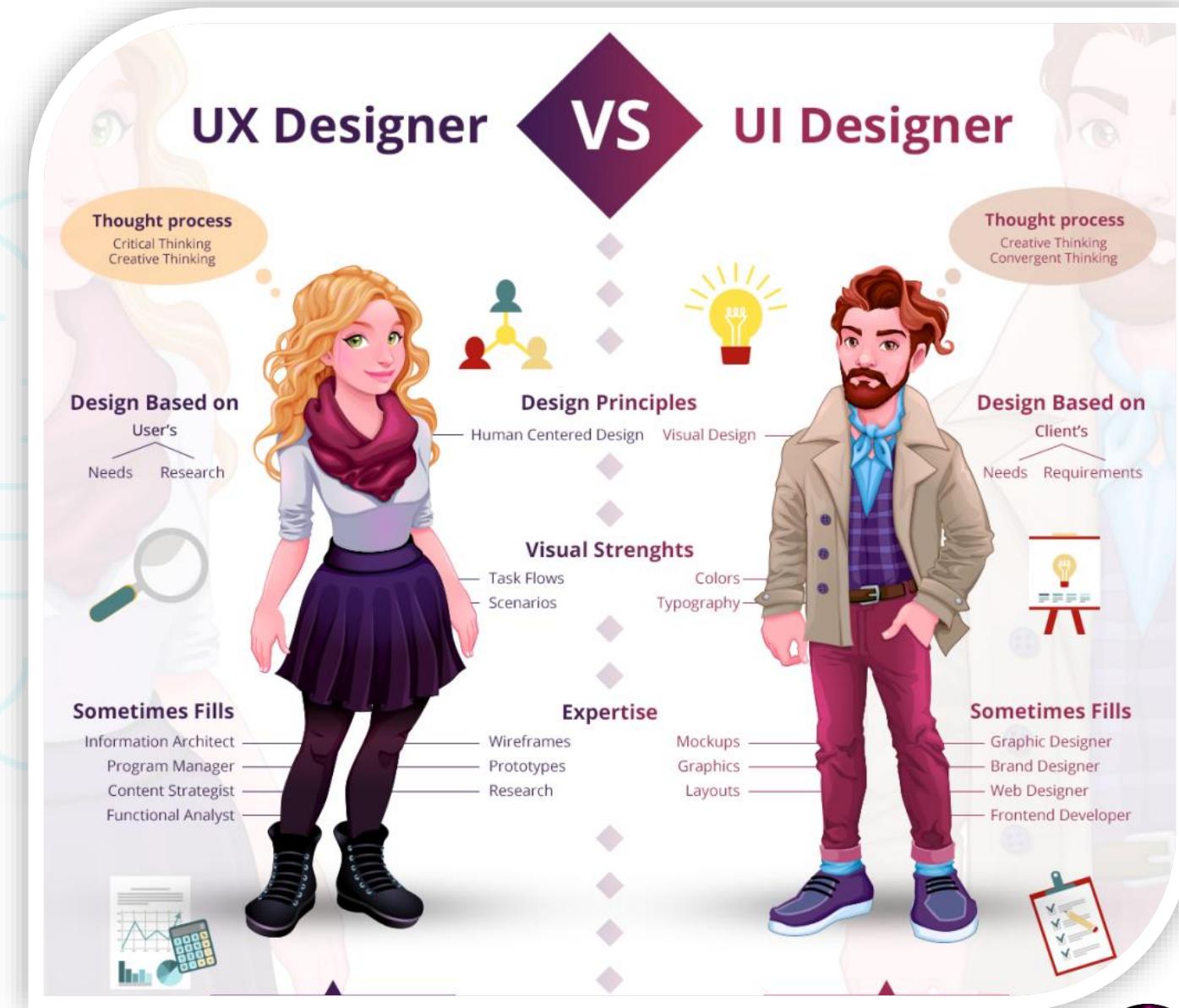


UX Designer VS UI Designer

- Cercheremo invece di dare una risposta alla seguente domanda: «**Perchè uno sviluppatore dovrebbe preoccuparsi della progettazione della UI, o un designer della sua implementazione ?»**

UX

Technical skills
like logic



Perchè occuparsi della UI e del Design ?

- In un panorama così complesso e mutevole, è sempre più importante **informarsi** e **sapersi muovere** in fretta e bene per essere **competitivi**.
- Inoltre, il lavoro di designer e sviluppatori è sempre parte di un **meccanismo più grande**, un sistema, sia esso una pagina, un sito, un portale o altro che sarà a sua volta solo una parte di un progetto multimediale più grande di advertising, prodotto o di brand identity, e così via.
- Maggiore è la **conoscenza multidisciplinare** relativa ad un sistema, maggiori saranno le **competenze** e la disinvoltura e quindi la capacità di lavorare bene, collaborare con altre persone, creare un risultato di qualità e addirittura di innovare.



- Da queste prime slide abbiamo desunto come lo **UI design** sia una materia **collegata** con molte altre, e che **progettazione e realizzazione di un'interfaccia** richiedono una conoscenza di queste altre aree.
- Chiariamo quindi quali sono queste materie, e soprattutto in cosa **differiscono**.

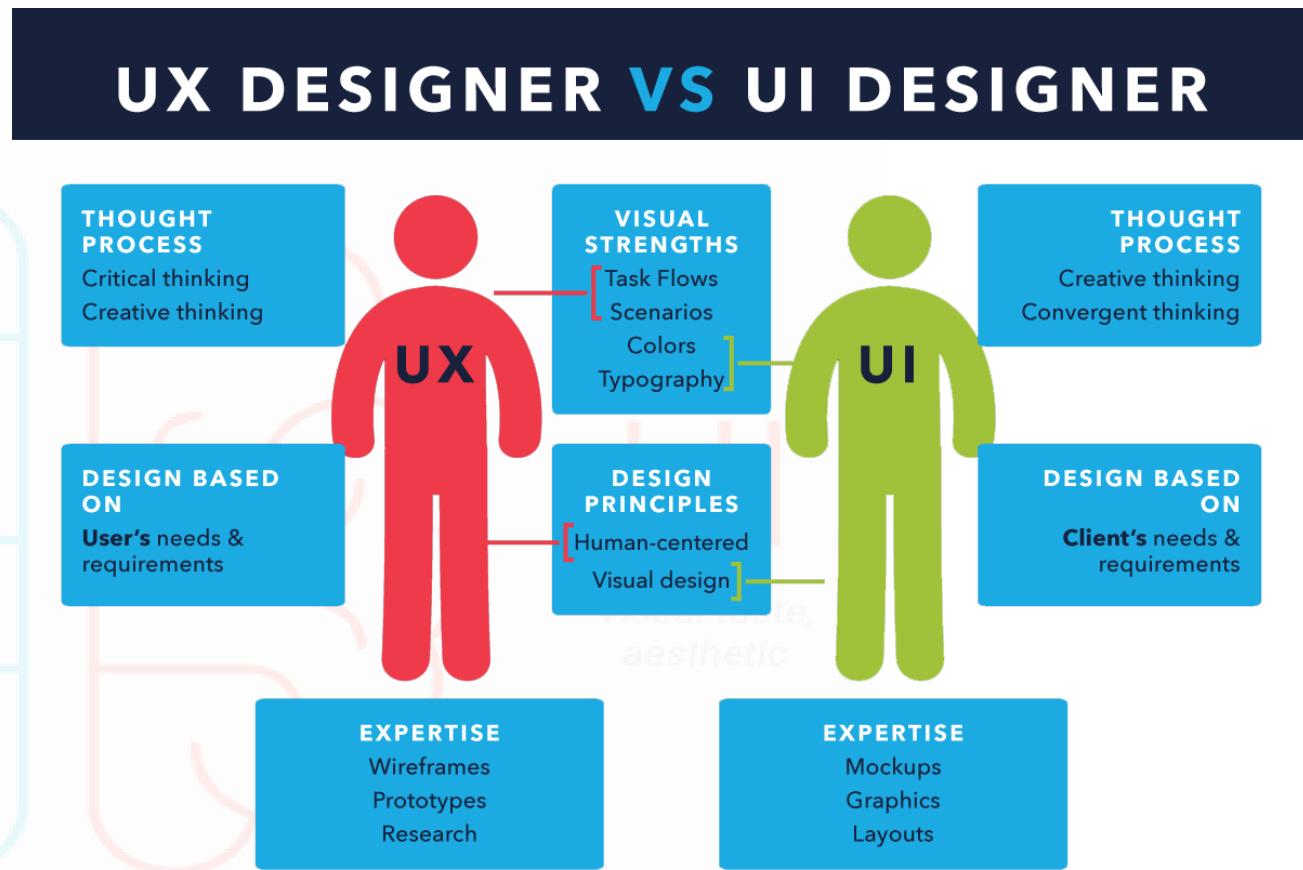


- La differenza tra **UX** e **UI** (acronimi che stanno rispettivamente per “**user experience**” e “**user interface**”) non è sempre chiara, soprattutto per chi proviene dal mondo dello sviluppo: i due termini tendono ad essere sovrapposti e persino interscambiati.
- Cercheremo di discutere le differenze e i dettagli delle due aree, ma è importante capire il loro ruolo all’interno del ciclo di produzione di un prodotto; semplificando:

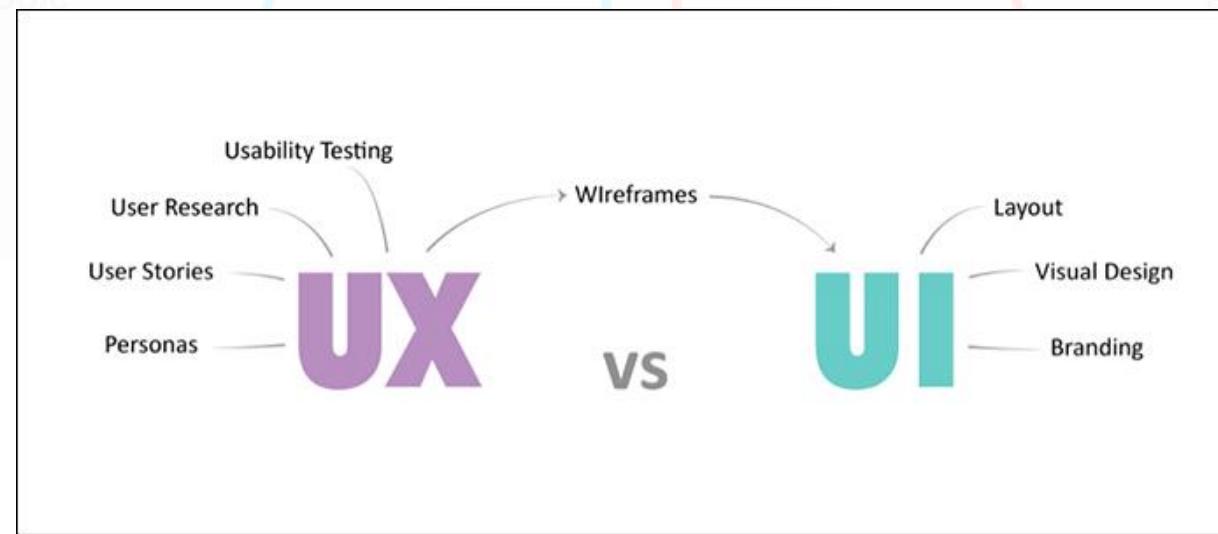


- per **User Experience (UX)** si intende l’esperienza vissuta da una persona, l’utente, quando si relaziona ed interagisce con uno o più prodotti o servizi;
- la **User Interface (UI)** indica invece l’insieme di tutti gli elementi visivi che l’utente usa per interagire con un dispositivo. Nel nostro contesto ci occuperemo principalmente di alcune sottoclassi di **UI**, come **GUI** (Graphic User Interface) e **NUI** (Natural User Interface).

- La UX indica una sfera più ampia, un'esperienza appunto che include non solo componenti del prodotto ma anche componenti psicologiche, emotive e personali dell'utente suscite dall'interazione col prodotto stesso; una user experience positiva è memorabile e fidelizza l'utente verso il prodotto e spesso verso il brand.
- La UI, per certi versi, rientra all'interno della UX nel momento in cui contribuisce fortemente a determinare l'esperienza “diretta” dell'utente. L'interaction design si occupa in maniera più specifica degli elementi interattivi e del comportamento dell'interfaccia a seguito di azioni dell'utente.



- In sintesi, nell'ambito della UX si effettua molta ricerca, user testing, architetture delle informazioni e usabilità, oltre alle UI.
- La UX include anche il processo di **progettazione dell'interfaccia attraverso wireframes** (bozze o scheletri dell'interfaccia di un'applicazione o sistema) e prototipi (bozze interattive che simulano l'interazione dell'utente).
- In fase di definizione di **wireframes e prototipi**, l'interfaccia non è definita a livello grafico ma piuttosto sono definiti il layout (la struttura), la navigazione, i contenuti principali e gli hotspot (elementi interattivi). Lo UI designer normalmente si concentra principalmente sulla realizzazione dell'interfaccia e dei suoi elementi a livello grafico.



- Lo UI developer può essere un designer passato dalla parte del codice o uno sviluppatore che si avvicina al mondo delle interfacce grafiche, magari perché incuriosito o semplicemente costretto per necessità.
- È molto comune e tragicomico il fatto che il “grafico” non sia in grado di programmare e lo “sviluppatore” non sappia nulla di grafica: **parlano lingue diverse ma entrambi necessitano l'uno dell'altro.**
- Il classico dilemma designer VS coder porta ad incomprensioni e a volte ad insoddisfazione.



UX

UI

DISCOVER

ricerca e analisi
es.
interviste utente
ricerca qualitativa
e quantitativa

DEFINE

design vision
es.
personas
scenari
ia

DESIGN

costruzione
es.
mockup
wireframe
style guide

IMPLEMENT

sviluppo e test
es.
user test
survey

VALIDATE

consegna
es.
user test
interviste

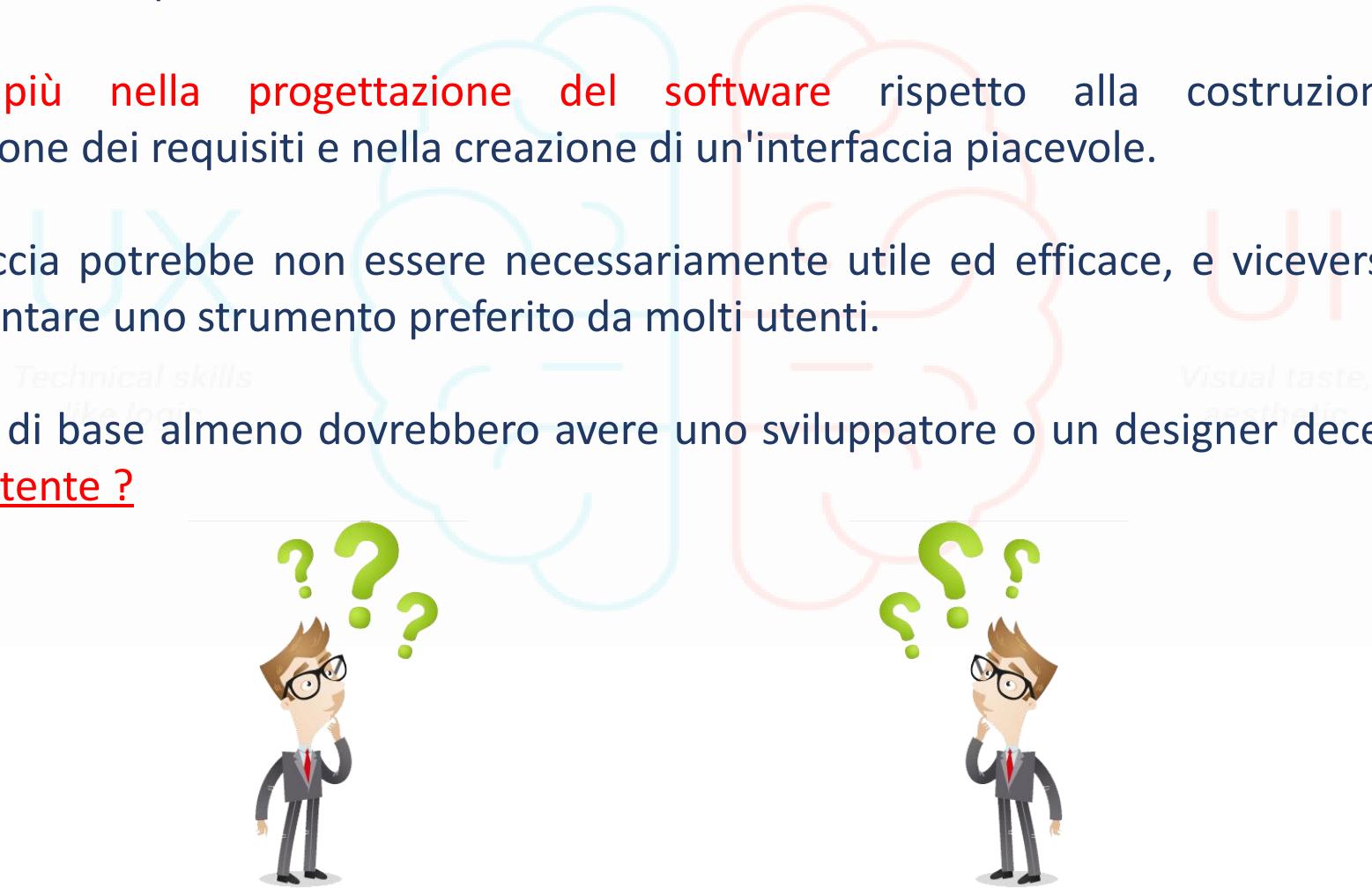
Il progetto

- La realizzazione del progetto prevede tre fasi ben distinte:
 - La fase iniziale di **UX design**, in cui vengono individuati i contenuti principali, progettati la struttura e la navigazione del software. In questa fase si individuano i design patterns e vengono definite le interazioni di base dei componenti. Carta e matita sono gli strumenti di lavoro.
 - La fase di vera e propria di **UI design**, in cui si definisce lo stile di comunicazione, vengono realizzati graficamente i componenti e creata la user interface. La creatività e i software di image editing sono gli strumenti di lavoro.
 - La fase finale di **UI development**, ossia lo sviluppo del software e delle sue componenti come definiti nella fase di UI design. HTML e CSS (nel caso di un applicativo web) sono gli strumenti.



Prime osservazioni e prime domande

- Quale **conoscenza** degli scenari di utilizzo, dei modelli di comportamento degli utenti e della psicologia dell'utente all'interazione con il computer dovremmo abbracciare per progettare un software efficace che aiuti gli utenti a risolvere i loro problemi in modo naturale e senza creare barriere e creando ostacoli ?
- C'è molto di più nella **progettazione del software** rispetto alla costruzione dell'architettura, nell'implementazione dei requisiti e nella creazione di un'interfaccia piacevole.
- Una bella interfaccia potrebbe non essere necessariamente utile ed efficace, e viceversa, una brutta utility software può diventare uno strumento preferito da molti utenti.
- Quali conoscenze di base almeno dovrebbero avere uno sviluppatore o un designer decente per **semplificare l'esperienza dell'utente** ?



MODULO 1

Le 10 domande per capire la UX e
per comprendere il lavoro dell'UX Designer.

Cosa è la User eXperience (UX)?

- UX sta per User Experience, quindi lo **UX design** si occupa di progettare – per quanto possibile – l’esperienza di un utente relativamente all’uso di un prodotto digitale – sito web, app mobile, software o altro.
- La norma ISO 9241-210:2010 definisce la User Experience come “**l’insieme di percezioni della persona e risultati derivanti dall’uso e/o dall’aspettativa d’uso di un prodotto, sistema o servizio**”.
- In effetti quel particolare tipo di esperienza definita «**esperienza d’uso**» ha origine in una esigenza, un obiettivo che il soggetto deve raggiungere per il tramite dell’oggetto in questione.
- Ciò comporta che su di esso pendano delle aspettative di tipo pragmatico (prevediamo che ci consenta di raggiungere il nostro scopo), ma anche di carattere «**estetico**» (desideriamo cioè che la fruizione risulti piacevole).

UX design



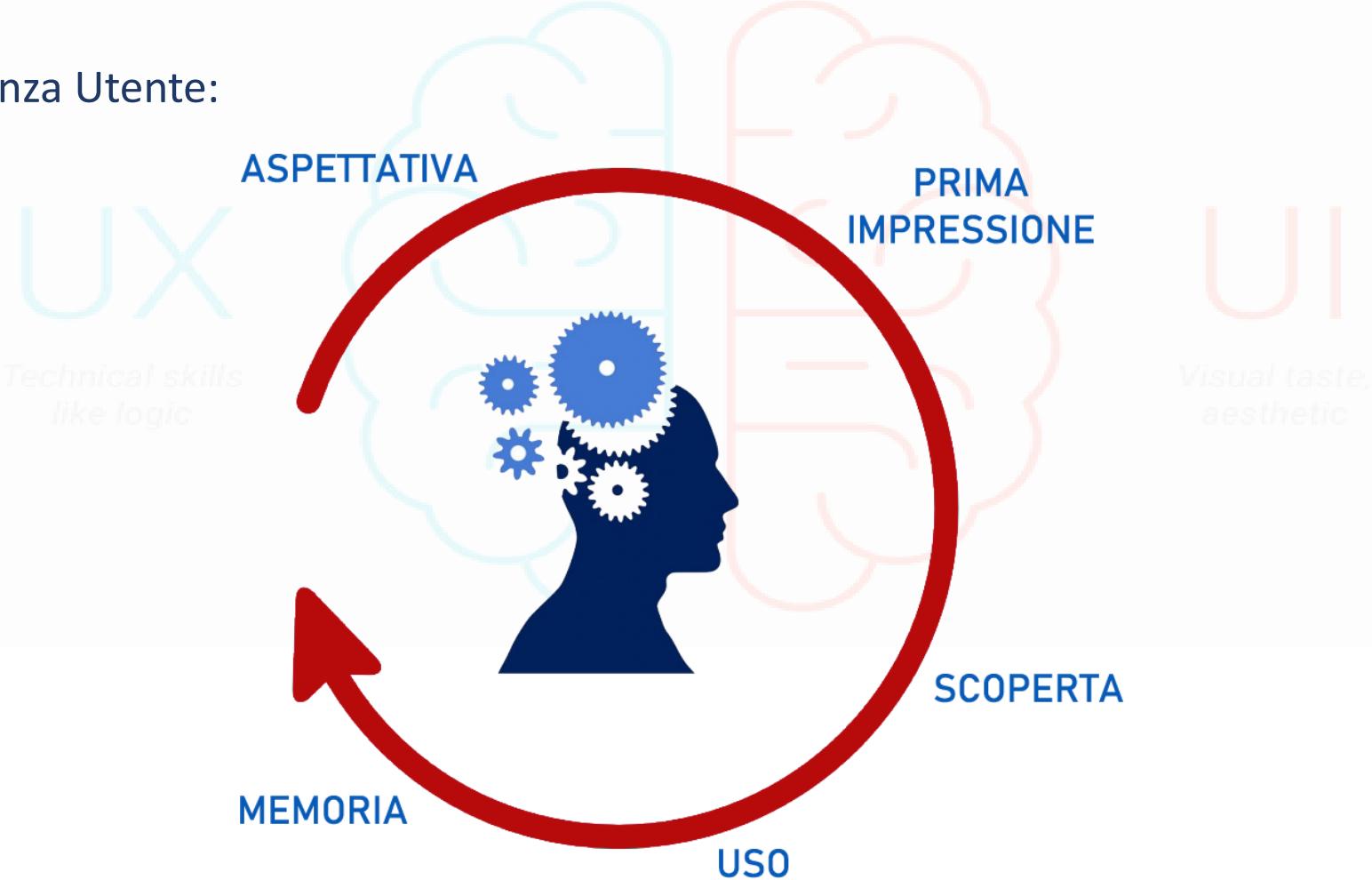
Cosa è la User eXperience (UX)?

- Nell'utilizzare un oggetto o usufruire di un servizio, compiamo inevitabilmente un atto che ha una valenza sociale: quel dato oggetto o servizio, infatti, è stato **scelto** in un'offerta di altri simili per l'immagine che esso (o il brand che lo propone) ha sul **mercato**.



Cosa è la User eXperience (UX)?

- Inoltre, un altro elemento è fondamentale nella connotazione di una esperienza: il **contesto** nel quale essa ha luogo. Contesto inteso non soltanto come luogo fisico, ma in senso più ampio, come scenario culturale, simbolico e sociale nel quale l'esperienza dell'utente avviene.
- Il ciclo dell'Esperienza Utente:



Cosa è la User eXperience (UX)?

- Oltre quindi al fatto di essere «**user friendly**», ovvero efficiente ed efficace dal punto di vista delle «prestazioni», per un prodotto/servizio digitale è fondamentale possedere un attributo qualitativo imprescindibile: quello della **piacevolezza**.
- Questo aspetto assume un peso sempre crescente per diversi ordini di motivi: innanzo tutto c'è da dire che la tecnologia e il digitale sono ovunque.
- Quasi ogni nostra attività quotidiana è **supportata** ormai da un dispositivo digitale e il mercato presenta pertanto un'offerta sovrabbondante di qualunque tipo di prodotto; **la concorrenza è serrata**, e con questa l'aspirazione al dominio del mercato e alla fidelizzazione del cliente.



Cosa è la User eXperience (UX)?

- Inoltre la qualità media dei prodotti tecnologici attuali è piuttosto **alta** ed appare sempre più evidente come a fare la differenza in termini di vendite sia la componente **edonistica della fruizione**.
- L'esperienza con un dispositivo inizia con l'**apertura della scatola**: in sostanza, un oggetto che ci offre un'esperienza anche **emotivamente positiva** ci induce ad una certa affezione, che si traduce in una fidelizzazione al prodotto stesso.
- Detto questo, possiamo certamente considerare che ciò che ciascun singolo utente proverà prima, durante e dopo l'esperienza di acquisto e uso di un prodotto o servizio digitale è imponderabile. Pertanto, per essere precisi, dovremmo dire che il **focus dello UX design non è progettare l'esperienza**, quanto più progettare «**PER**» l'esperienza dell'utente.



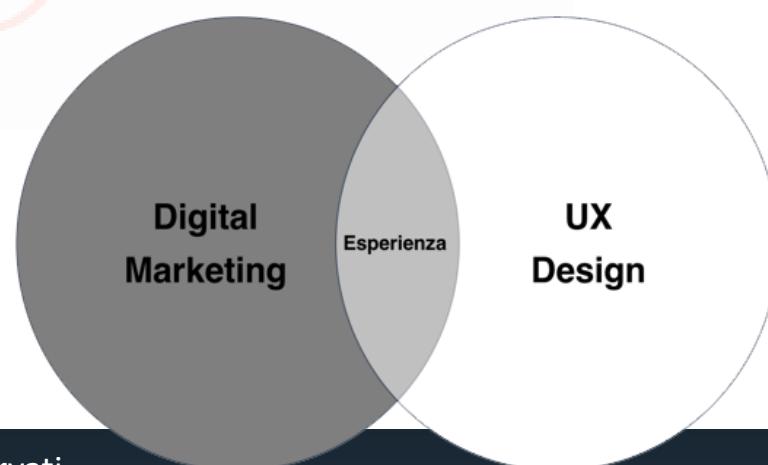
Lo UX Designer deve conoscere la comunicazione, il marketing, il branding? (1 di 2)

- Un essenziale **bagaglio di conoscenze** che uno UX Designer deve possedere fa riferimento alle **discipline della comunicazione**.
- In molti cadono nell'equivoco di considerare i professionisti del digitale come profili legati esclusivamente alla sfera tecnico-informatica del prodotto; tuttavia, ogni volta che un designer progetta un'interfaccia, sia essa digitale o fisica, esso di fatto crea un **ambiente di comunicazione**.
- Un'interfaccia è infatti per definizione un tramite, un livello intermedio che divide e allo stesso tempo **unisce** (mette appunto in comunicazione) l'utente e il sistema con cui questi interagisce. Tale livello, nel caso di un prodotto o servizio, dovrà essere **intelligibile**, intuitivo, piacevole, ma anche veicolare i valori, la visione, l'immagine del brand che lo ha creato.
- È in questo senso che un buon UX Designer deve saper essere un buon comunicatore. Va da sé che quando si parla di comunicazione riferendosi all'ambito dei prodotti e servizi, il passaggio al marketing è immediato e **inevitabile**; nel nostro caso poi, è altrettanto scontato che il dominio di riferimento sia quello del **marketing digitale**.



Lo UX Designer deve conoscere la comunicazione, il marketing, il branding? (1 di 2)

- Se la funzione principale del marketing è quella di creare valore per il brand tramite la comunicazione, di vendere, «**far volere qualcosa alle persone**», quella dello UX design è creare valore per il cliente soddisfacendone le esigenze – in altre parole «**fare qualcosa che le persone vogliono**».
 - Se il **marketing** studia i clienti per proporgli l'offerta più adatta, la **UX** lo fa per comprenderne i bisogni e cercare di soddisfare le loro esigenze.
 - In definitiva, entrambi gli approcci fanno ricerca sul **comportamento umano** – il marketing più quantitativa, mentre la UX più qualitativa – perseguendo un fine comune: garantire al cliente un'esperienza straordinaria, che consentirà al business di battere la concorrenza.
 - È per questo che le competenze fondamentali dello UX non riguardano solo l'area del design, **ma sono estese e compatibili con il marketing digitale**.



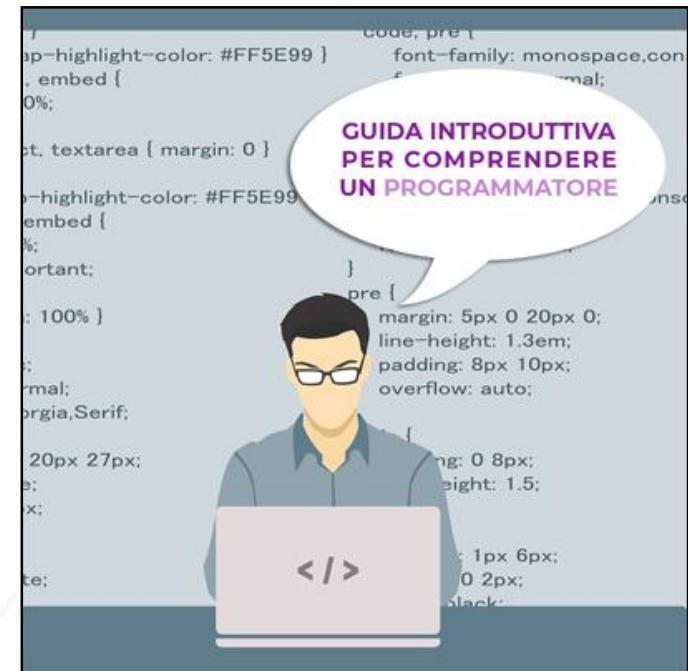
Lo UX Designer è anche un grafico, un creativo?

- Le conoscenze di comunicazione che uno UX Designer deve avere non si esauriscono al solo ambito testuale e linguistico, **ma devono estendersi anche a quello visivo**.
- Chi si occupa di realizzare e valutare esperienze d'uso deve essere in grado di riconoscere quando un prodotto è **ben concepito** dal punto di vista estetico e grafico, oltre ovviamente ad essere funzionale e ben centrato sulle esigenze degli utenti.
- Per questo uno UX designer è tenuto ad avere anche conoscenze (non per forza operative) di **visual design**: l'aspetto dell'**interfaccia-utente** di un sistema ha legami diretti con la definizione della brand identity di chi lo produce (comunicazione visiva).
- Sarà importante che lo UX **intuisca** come il prodotto sarà **percepito** dagli utenti in termini di posizionamento sul mercato, anche sulla base del suo mood grafico.
- L'esperto di UX dovrà e potrà dire la sua sulla scelta dei colori, sullo stile di impaginazione, sull'utilizzo dei font e così via, poiché dovrà bilanciare scelte di gusto estetico/artistico con esigenze più legate all'usabilità del prodotto.



Lo UX Designer è un informatico?

- Lo UX designer viene spesso considerato un profilo prevalentemente tecnico; molti **lo considerano un professionista dotato di forti competenze informatiche** o comunque specializzato nel campo delle tecnologie digitali. Nella sua versione più estrema questa credenza si spinge fino a considerare lo UX alla pari di uno sviluppatore.
- Le offerte di lavoro che le aziende propongono **confermano** spesso questa impressione: le skills richieste per uno UX ruotano a volte intorno all'ambito strettamente informatico: sviluppo di CSS, conoscenza di HTML, PHP, ecc.
- Lo UX designer però è tutt'altra cosa. Il suo bagaglio formativo è principalmente basato su **discipline umanistiche** (declinate certamente sul design e nello specifico legate al mondo del digitale): questo lo pone su un livello completamente diverso dai profili dedicati alla realizzazione ingegneristica e pratica dei prodotti digitali (gli sviluppatori o i grafici) .
- Anche se una buona conoscenza delle tecnologie è comunque necessaria per svolgere bene questo lavoro, il focus dello UX designer è più sulle persone che sulla tecnologia.



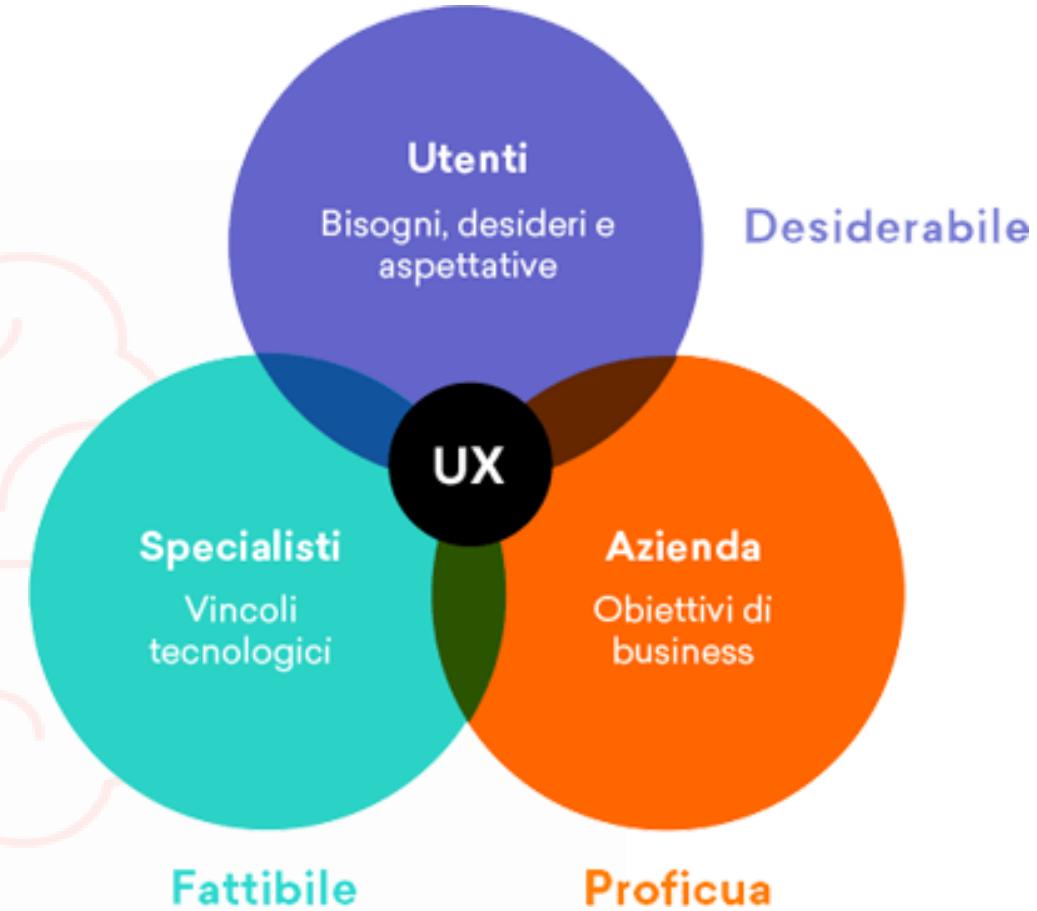
Quali relazioni ha lo UX Designer con le diverse funzioni aziendali?

- Lo UX designer deve **necessariamente** avere competenze di comunicazione, marketing, branding... questo non significa che egli si sostituirà alle specifiche figure professionali che si occupano di queste materie, **ma che sarà in grado di dialogare con loro.**
- E in effetti dovrà farlo, in particolare nelle fasi di un progetto in cui è necessario stabilire gli **obiettivi strategici** dello strumento che si sta **progettando.**
- All'avvio di un progetto, le figure di riferimento con cui lo UX si confronta non posseggono competenze di design, ma si concentrano sugli obiettivi di business e sulla vision generale.



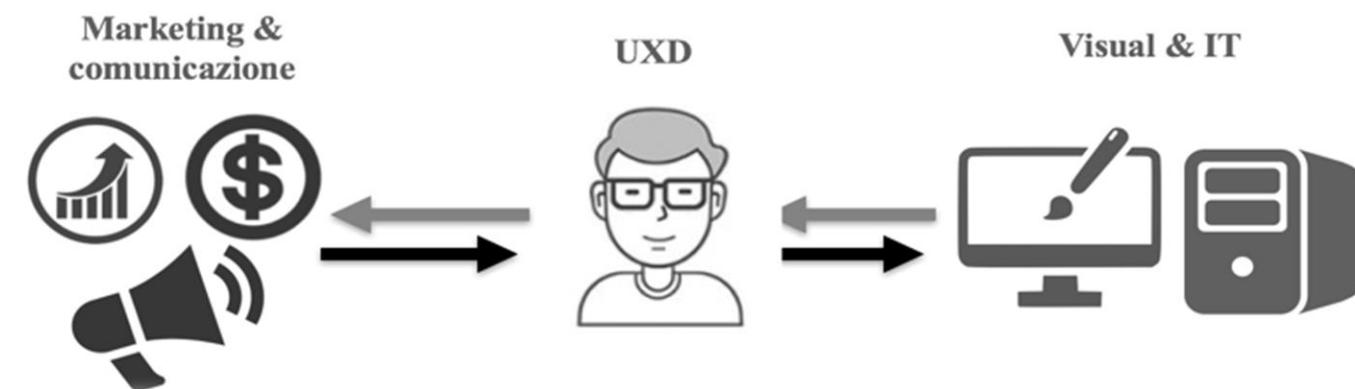
Quali relazioni ha lo UX Designer con le diverse funzioni aziendali?

- Il materiale di discussione che viene condiviso consiste normalmente in **un'idea delle funzionalità attese** che il prodotto dovrà avere e in **alcuni obiettivi strategici** da raggiungere.
- Compito dell'UX designer è quello di **aiutare queste figure** a chiarire bene gli **obiettivi ed esplorare possibili alternative** non necessariamente contemplate dall'analisi interna, anche attraverso momenti di contatto con l'utenza finale al fine di meglio definire i requisiti di prodotto.
- Nella **prospettiva ottimale**, l'**esperienza-utente arriva a guidare le decisioni di marketing**; nella peggiore delle ipotesi invece, il reparto digital marketing non riesce a percepire il valore dello user experience design, **enfatizzando così il divario tra aspirazioni e fattibilità**.



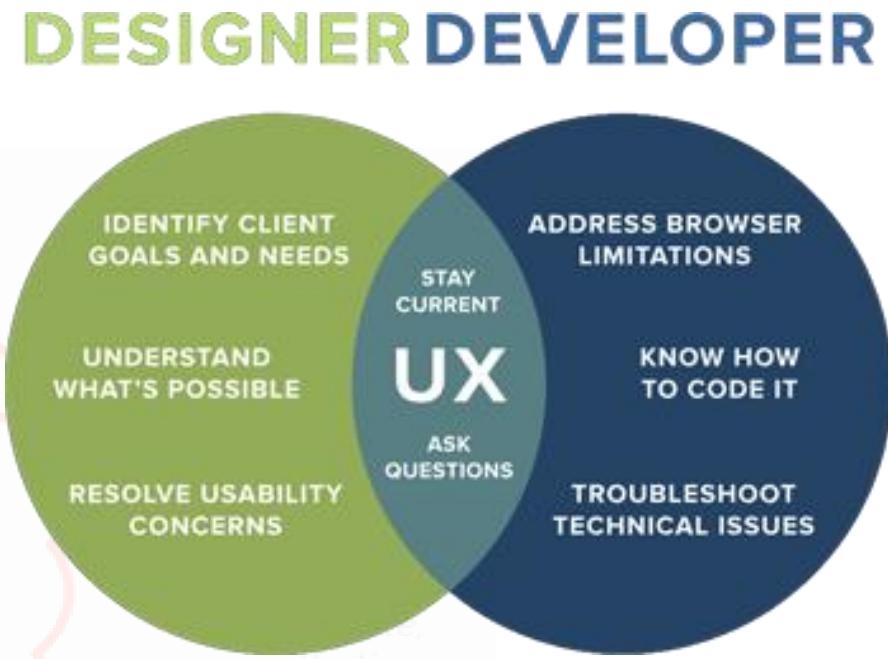
Quali relazioni ha lo UX Designer con le diverse funzioni aziendali?

- Si è detto anche che lo UX **non è un grafico** (uno UI designer), né un informatico. Tuttavia, analogamente a quanto detto per il branding, **egli non potrà ignorare questi aspetti.**
- Lo Ux designer deve infatti tenere presenti nelle sue riflessioni gli aspetti **estetici**, di “look&feel” che l’interfaccia finale assumerà, e che influiranno non poco sull’esperienza finale che l’utente avrà del sistema.
- Per fare questo, dovrà lavorare, nelle fasi intermedie e finali di ogni progetto, **insieme ai visual designer**, in modo da individuare insieme a loro il «**visual mood**» (la modalità grafica, l’approccio visivo) più adatto per ogni progetto.
- **Lo UX Designer è il tramite fra altre figure professionali:**



Quali relazioni ha lo UX Designer con le diverse funzioni aziendali?

- Il disegno dell'interfaccia prendere vita dall'unione dello studio sulla struttura logica dell'applicazione con quello visuale e di identità svolto dallo UI designer. La collaborazione tra UX e UI avviene a maggior ragione anche in tutti quei casi in cui è necessario ripensare (o creare da zero) il brand positioning del prodotto.
- Un altro stretto collaboratore dello UX è il programmatore, che sarà colui che darà risposte sulla fattibilità o meno delle varie proposte in termini di funzionalità e modelli interattivi e che definirà la priorità alle diverse release, consentendo di conseguenza di effettuare stime sulle tempistiche di rilascio e sui costi di implementazione.
- Del resto, uno UX designer non deve e non può progettare «a ruota libera» sistemi e interfacce innovativi, senza tenere presenti le possibilità ed i vincoli presentati dalle tecnologie esistenti o prescelte per il progetto in corso, oppure ignorando i tempi e i costi stanziati.



Quali relazioni ha lo UX Designer con le diverse funzioni aziendali?

- Lo UX, in definitiva, **rappresenta un elemento importante e di raccordo in un team più vasto**, in cui esperti di comunicazione e branding, visual designers, informatici, analisti, copywriters (esperti di contenuto), project manager, specialisti in Social Media e SEO... e altre figure che via via saranno necessarie e specifiche di ciascun progetto in particolare, **devono collaborare sin dalle fasi iniziali per pianificare al meglio le attività verso gli obiettivi condivisi.**
- Lo sforzo sarà ricompensato, perché mettere l'utente al centro consentirà di realizzare un prodotto o un servizio digitale utile, usabile, desiderabile, credibile, redditizio.



Quali sono allora le competenze specifiche di uno UX Designer?

- Lo UX non è un grafico e non è un informatico; sa di queste discipline abbastanza da saper dialogare con le figure professionali corrispondenti.
- Non è un pubblicitario, ma sa di comunicazione e di branding.
- Non è un project manager, ma deve essere in grado di pianificare le diverse attività nelle varie fasi di un progetto, raccordando le azioni dei vari professionisti coinvolti...
- E' una figura che ha una formazione trasversale, che nello specifico parte dalle scienze umane e arriva al design passando attraverso la tecnologia digitale.
- Background di uno UX: solide basi di psicologia ed ergonomia cognitiva (l'area disciplinare identificata come Human Factors – Ergonomics), per conoscere il modo in cui la mente umana percepisce, comprende, ricorda, elabora i dati del mondo reale.
- Inoltre, occupandosi di esperienza, è importante che uno UX conosca anche i processi legati al vissuto emozionale degli esseri umani.



Quali sono allora le competenze specifiche di uno UX Designer?

- La semiotica è una materia importante nella formazione di uno UX; la fruizione digitale ha sempre di più una rilevanza simbolica che, fra l'altro, determina un altro importante «**ponte disciplinare**», che lega lo UX Design al brand marketing, o meglio al digital marketing.
- Nella **Human-Computer Interaction** (Interazione Uomo-Macchina), materia di riferimento per tutti gli UX, si convogliano gli studi di psicologia e scienza cognitiva con quelli sulla evoluzione delle tecnologie e infine quelli sul design.
- Avere una cultura di design è infatti fondamentale per uno UX, perché fondamentale è il cosiddetto «**design thinking**» cioè l'approccio progettuale – tipico appunto di coloro che provengono dal mondo del progetto (architetti, designer industriali etc.) – che prevede un focus sulla soluzione piuttosto che sul problema.
- Si tratta di un modo di procedere per «**prova ed errore**», avanzando proposte di soluzione che si avvicinano progressivamente a quella ottimale, attraverso cicli ripetuti di progettazione-valutazione-riprogettazione.

```
59 int D[600];
60 int P[600];
61 int V[600];
62 int FD[600][600];
63 int n2n[600];
64
65 int floyd(){
66     for(int i=0; i<cnt; i++){
67         for(int j=0; j<cnt; j++){
68             if(i==j)
69                 FD[i][j] = 0;
70             else
71                 FD[i][j] = 12001;
72         }
73     }
74     for(int i = 0; i<cnt; i++){
75         for(int j=0; j<G[i].size(); j++){
76             FD[i][G[i][j].to] = G[i][j].cost;
77         }
78     }
79 }
```



Quali sono allora le competenze specifiche di uno UX Designer?

- Esistono ormai percorsi formativi specifici atti a formare UX designers, sia di livello universitario che post-universitario o professionalizzante. I primi includono tutte le competenze trasversali di cui si è detto; gli altri permettono di integrare la propria formazione in modi specifici su ciò che eventualmente manca.



Come può uno UX Designer progettare per aree di business molto diverse fra loro?

- La **tecnologia digitale è ovunque**; in ogni ambito della nostra esistenza siamo quasi costretti ad utilizzarla per accedere a servizi (banking, servizi sanitari, di mobilità, di fruizione multimediale, cittadinanza digitale etc.), ad attività di svago, all'acquisto di beni e di oggetti di qualunque tipo.
- La tecnologia digitale è praticamente in ogni oggetto domestico, nei sistemi che impieghiamo per il nostro lavoro, contraddistingue in sostanza ogni momento della nostra quotidianità.
- Ognuno di questi innumerevoli oggetti digitali, ognuna delle esperienze d'uso ad essi collegate, **è il risultato di un (più o meno efficace) progetto di UX design**

Technical skills
like logic



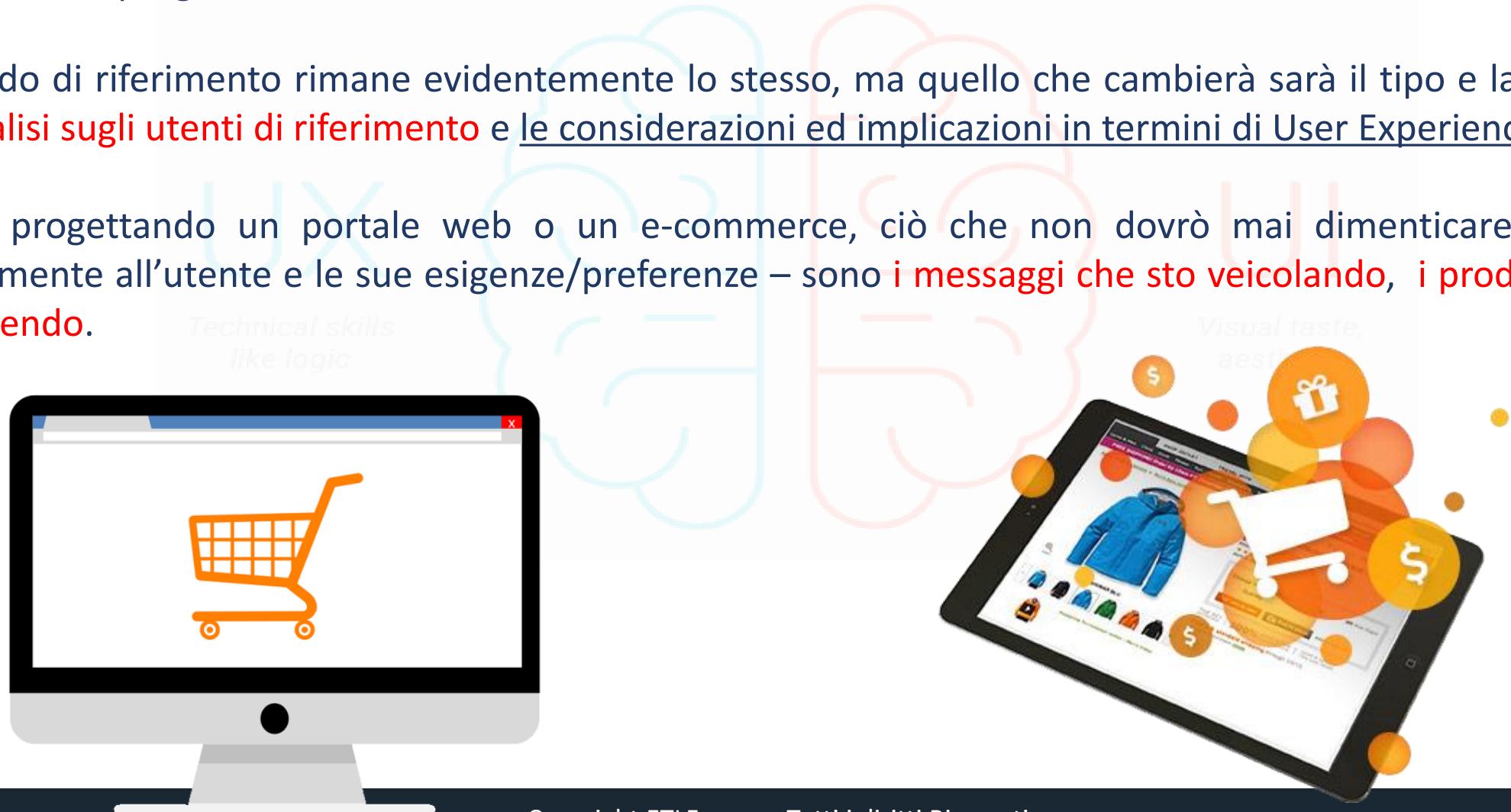
Come può uno UX Designer progettare per aree di business molto diverse fra loro?

- Allo UX designer **è richiesta l'attitudine a muoversi in modo trasversale** fra vari ambiti disciplinari che spaziano dalle scienze umane al design, dal marketing alla computer science. Una tale formazione **multidisciplinare** è utile anche a conferire allo UX l'elasticità necessaria a confrontarsi di caso in caso con domini, ambienti e tecnologie anche molto differenti fra loro; è infatti richiesta la capacità di mantenere un solido riferimento al metodo, **adattandosi** (e adattandolo) al tempo stesso alle specificità di ogni singolo progetto.
- Un ennesimo elemento di versatilità che contraddistingue questa figura è la sua **capacità di applicare le proprie conoscenze a domini e in contesti** di volta in volta differenti e padroneggiarli fino a diventare degli esperti.



Come può uno UX Designer progettare per aree di business molto diverse fra loro? (1 di 3)

- Certamente il **contesto di applicazione ed il dominio di riferimento** in cui un sistema digitale (con la sua interfaccia) si inserisce e le funzioni che dovrà supportare, condizionano in modo determinante le modalità di approccio alla progettazione dello stesso.
- Il metodo di riferimento rimane evidentemente lo stesso, ma quello che cambierà sarà il tipo e la **profondità dell'analisi sugli utenti di riferimento e le considerazioni ed implicazioni in termini di User Experience**.
- Se sto progettando un portale web o un e-commerce, ciò che non dovrò mai dimenticare – accanto naturalmente all'utente e le sue esigenze/preferenze – sono **i messaggi che sto veicolando, i prodotti che sto proponendo**.



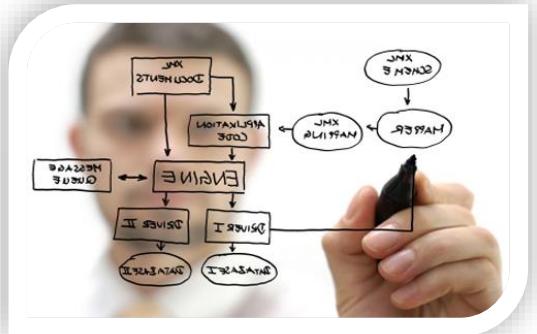
Come può uno UX Designer progettare per aree di business molto diverse fra loro? (2 di 3)

- Questo significa che dovrò attivare e mettere in campo le mie competenze nell'ambito della comunicazione, della psicologia della persuasione, del digital marketing: dargli forma e concretizzarle attraverso elementi di design, layout, “percorsi di acquisto” orientati alla soddisfazione dell’utente ed insieme al risultato commerciale/pubblicitario.
- La **progettazione di applicazioni e di servizi digitali riguarda** a sua volta obiettivi diversi ed implica il coinvolgimento di competenze specifiche, legate innanzi tutto al mondo del mobile – che impone evidentemente caratteristiche e modalità proprie – e a quello del service design.
- Quando si parla di servizi è molto importante che il designer abbia una approfondita conoscenza dei contesti di accesso e di fruizione di questi ultimi, e che conosca molto dettagliatamente esigenze e criticità degli utenti di riferimento.



Come può uno UX Designer progettare per aree di business molto diverse fra loro? (3 di 3)

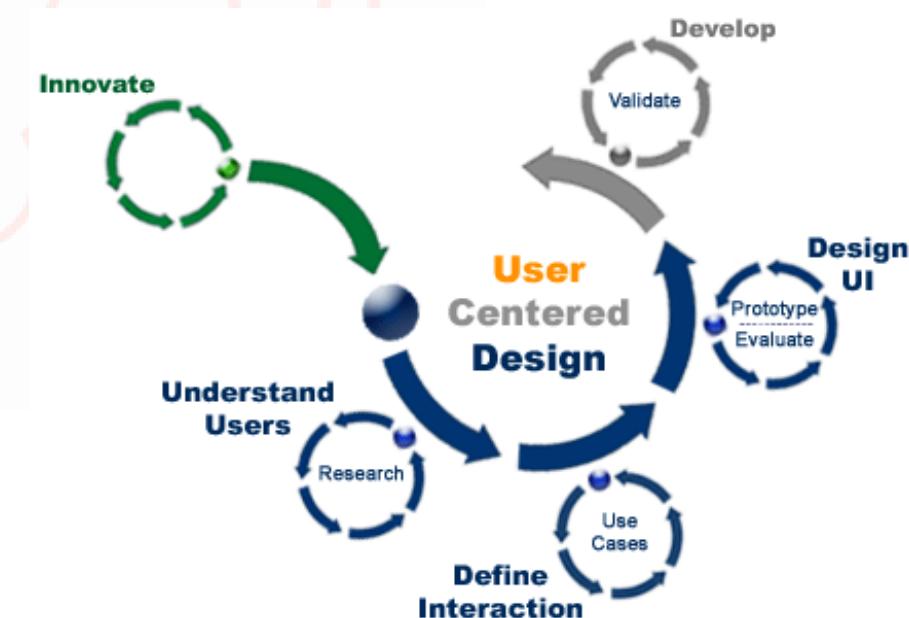
- Nel **progettare un software** il quadro evidentemente cambia nuovamente e si fa più complesso, soprattutto se si parla di sistemi per la gestione di dati e di attività lavorative.
- I sistemi di CRM per esempio, o quelli per la gestione e l'aggiornamento dei servizi e dei dati sanitari, si collocano in contesti ad **elevata complessità e criticità**, non solo perché “maneggiano” dati sensibili, ma anche perché vengono utilizzati in contesti lavorativi, fatti di routine, potenziale stress, alta probabilità di errore.
- In queste situazioni il designer deve **prendere in considerazione** tutti gli elementi, funzionali e di contesto, per poter procedere ad una corretta definizione della struttura (o Architettura Informativa) del sistema da progettare.
- Cambiando il tipo di interfaccia da progettare e la funzione da supportare, cambiano le attività da portare avanti e le competenze specifiche da attivare e si realizza per lo UX la necessità di apprendere di volta in volta nozioni specifiche di quel determinato dominio. Rimane però costante il metodo e la necessaria attenzione all’utente.



A word cloud centered around the term "software development", with related terms like website, usability, layout, rank, cost, traffic, programmer, design, marketing, project, seo, web, coding, etc., surrounding it.

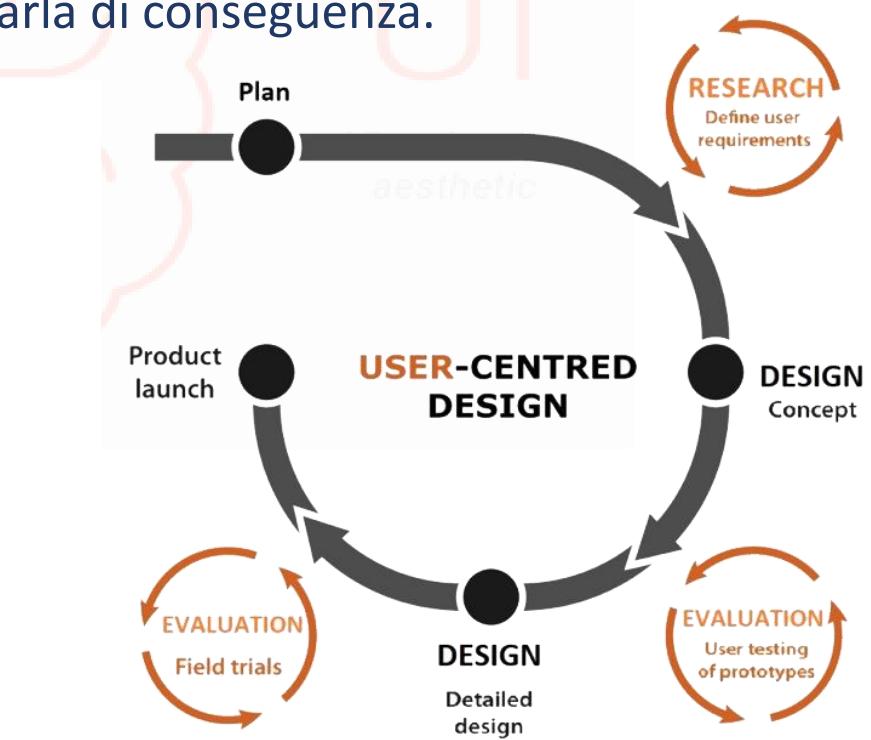
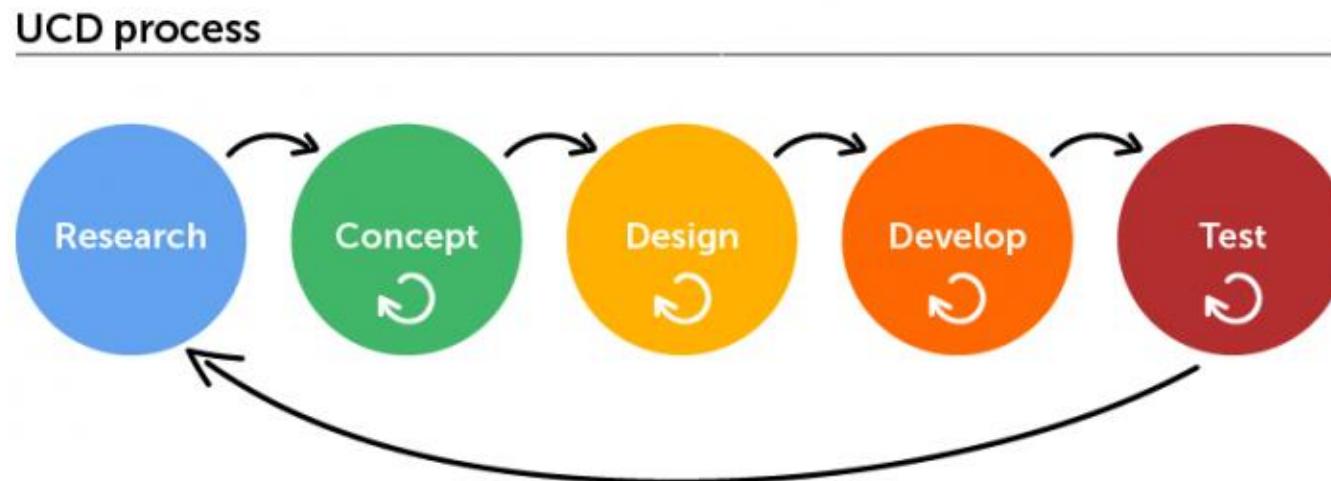
Qual è il metodo lavorativo di riferimento di uno UX Designer?

- Lo **User Centred Design** (UCD), o **Design Centrato sull'Utente**, rappresenta il «**gold standard**», il paradigma di riferimento per lo UX design. La dicitura (introdotta da Norman, 1986), si riferisce alla necessità di «**progettare per l'utente**», ovvero quella di adottare una prospettiva e un punto di vista progettuale che non fosse quello del progettista stesso, ma quello dell'utilizzatore finale.
- Negli anni l'approccio è diventato una vera e propria **metodologia** e ha esteso il concetto di centralità dell'utente fino a coinvolgere **direttamente** quest'ultimo nel processo di **progettazione**; non si tratta cioè semplicemente di progettare per l'utente, ma di progettare con quest'ultimo.
- Il metodo previsto dall'approccio UCD prevede infatti un **coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della progettazione**, secondo un'ottica che definisce lo UX designer come un interprete delle loro esigenze e preferenze.
- Altra caratteristica qualificante dello UCD è l'**iteratività**: esso si distingue quindi nettamente dal classico modello “a cascata” tipico dell'ingegneria del software.



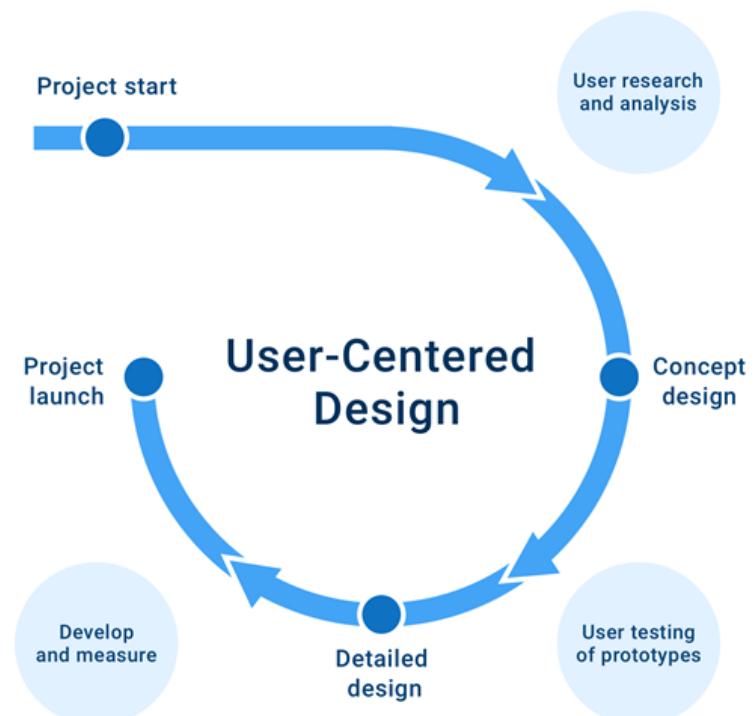
Qual è il metodo lavorativo di riferimento di uno UX Designer?

- Il processo di design di un **artefatto tecnologico** non procede in linea retta dal brief all'implementazione, ma prevede più cicli di valutazione (anche e soprattutto con utenti) e correzione/ri-progettazione: un processo euristico in un percorso di progressivo avvicinamento all'optimum.
- Questo è un altro elemento che **conferma la centralità dell'utente** e rende il lavoro dello UX meno autoreferenziale (e quindi più complesso); infatti il designer «non può permettersi» di concepire un'idea e realizzarla seguendo la sua ispirazione e il suo gusto, ma deve sempre confrontarsi con il suo destinatario, raccoglierne le preferenze, i commenti, i suggerimenti e modificarla di conseguenza.



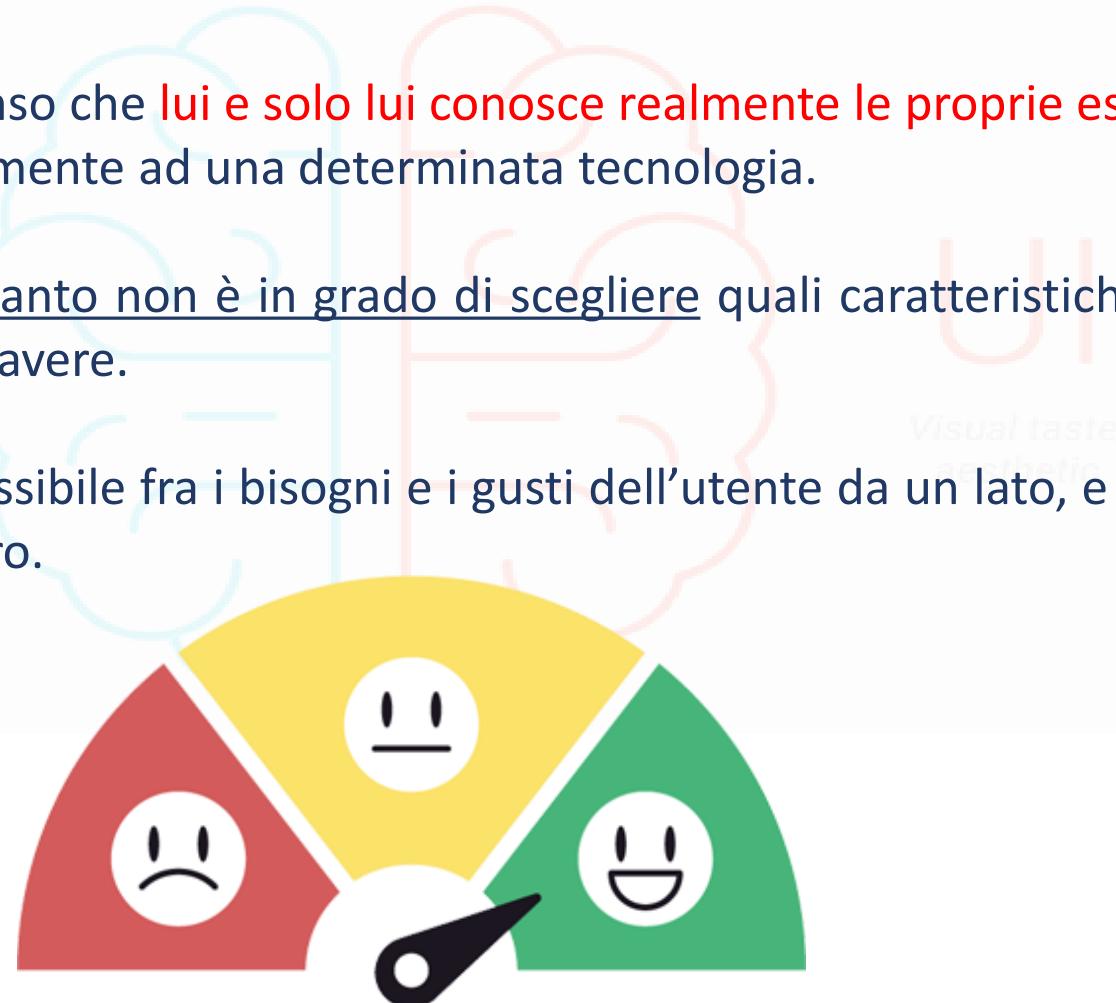
Le 3 fasi fondamentali previste dallo UCD

- **L'Analisi:** consiste da una parte nella **definizione degli obiettivi di business e delle caratteristiche del mercato** in un dato momento e dall'altro nella raccolta di informazioni sugli utenti, sulle loro abitudini e necessità, sui contesti d'uso. E'orientata alla definizione dei requisiti funzionali e non funzionali del sistema e alla tipizzazione degli utenti di riferimento.
- **La Progettazione:** consiste nella realizzazione, a seconda della fase di progetto in cui ci si trova, di **bozze di layout o veri e propri prototipi dell'interfaccia**.
- **La Valutazione:** la **verifica di quanto progettato**, anche con diretto coinvolgimento di utenti-target (come ad esempio negli User Test). Ha come risultato una serie di informazioni aggiuntive e acquisizioni che vengono poi tradotte in indicazioni di re-design ed attivano un nuovo ciclo di progettazione.
- Il **numero di cicli** da fare prima di scegliere la soluzione definitiva per l'interfaccia e procedere allo sviluppo dipenderà dal singolo progetto, dalle risorse presenti, dai tempi stimati.



Lo UX Designer fa gli interessi del business o quelli dell'utente ? (1 di 3)

- Si potrebbe dire che lo UX designer, in quanto esperto di psicologia cognitiva e in quanto fedele ai principi dello User Centred Design, abbia la tendenza a pensare che sia l'utente in ultima analisi a decidere le caratteristiche di un prodotto digitale.
- «**L'utente ha sempre ragione**»: nel senso che **lui e solo lui conosce realmente le proprie esigenze**, i propri gusti, le proprie abitudini di utilizzo relativamente ad una determinata tecnologia.
- L'utente non è uno UX designer! Pertanto non è in grado di scegliere quali caratteristiche, funzioni, modalità interattive un prodotto digitale dovrà avere.
- Queste è il migliore compromesso possibile fra i bisogni e i gusti dell'utente da un lato, e gli obiettivi strategici e di business del committente dall'altro.



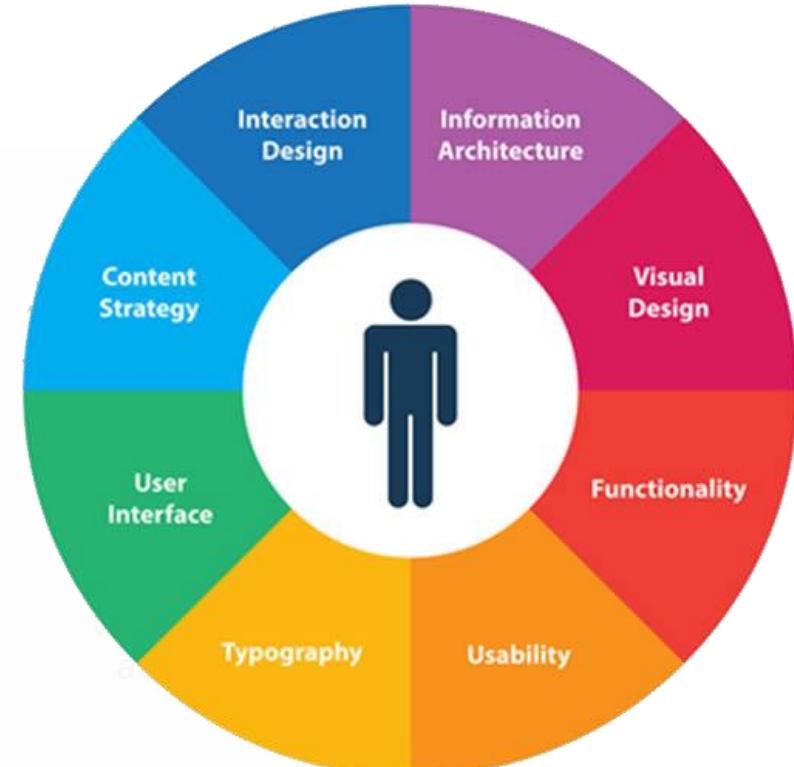
Lo UX Designer fa gli interessi del business o quelli dell'utente ? (2 di 3)

- Mettere al centro le esigenze degli utenti **non significa** mettere in secondo piano le esigenze del cliente e i suoi obiettivi di business. L'esperienza non deve essere buona solo per l'utente finale, ma consentire una **sostenibilità di business a tutto tondo** per raggiungere **legittimi obiettivi di marketing**: conversioni, lead generation, fidelizzazione.
- Fare UX significa considerare il **committente come il primo vero utente del progetto**, per intercettare possibili strategie e azioni di intervento.
- **La competenza dello UX costituisce quindi il valore aggiunto**, che gli consentirà di scegliere la tecnologia più adatta fra quelle disponibili e di proporre le modalità interattive, i tools, i modelli di navigazione più adeguati al progetto in corso.



Lo UX Designer fa gli interessi del business o quelli dell'utente ? (3 di 3)

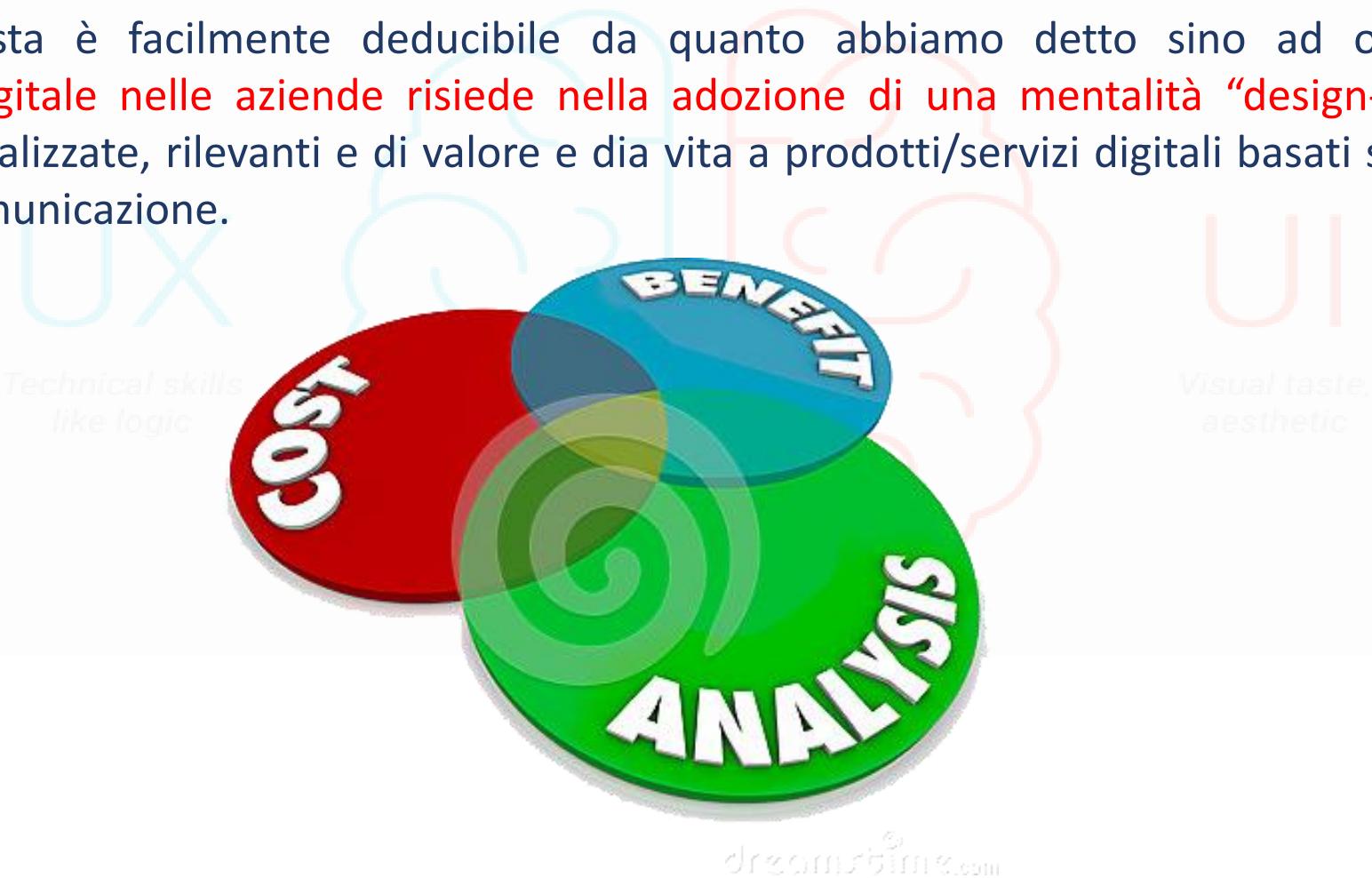
- Dall'analisi accurata del briefing di partenza lo UX designer **dovrà comprendere e definire il posizionamento di brand che il prodotto andrà a ricoprire**. La fase di design vera e propria non può avere infatti inizio senza che siano stati definiti con precisione i temi relativi all'immagine, al "tono di voce" e al "look&feel" complessivo con cui il prodotto si presenterà agli utenti.
- Più nello specifico, sarà importante definire una **value proposition**, una sintesi forte e rappresentativa del prodotto e tradurla poi in linee-guida per il design.
- Questo è il motivo per cui, per **ottenere un buon prodotto digitale**, non basta "ascoltare gli utenti" e di certo non è neanche corretto lasciare ai committenti tutte le decisioni.



Technical skills
like logic

La UX è un costo? Come si misurano i ritorni economici di una buona UX ? (1 di 3)

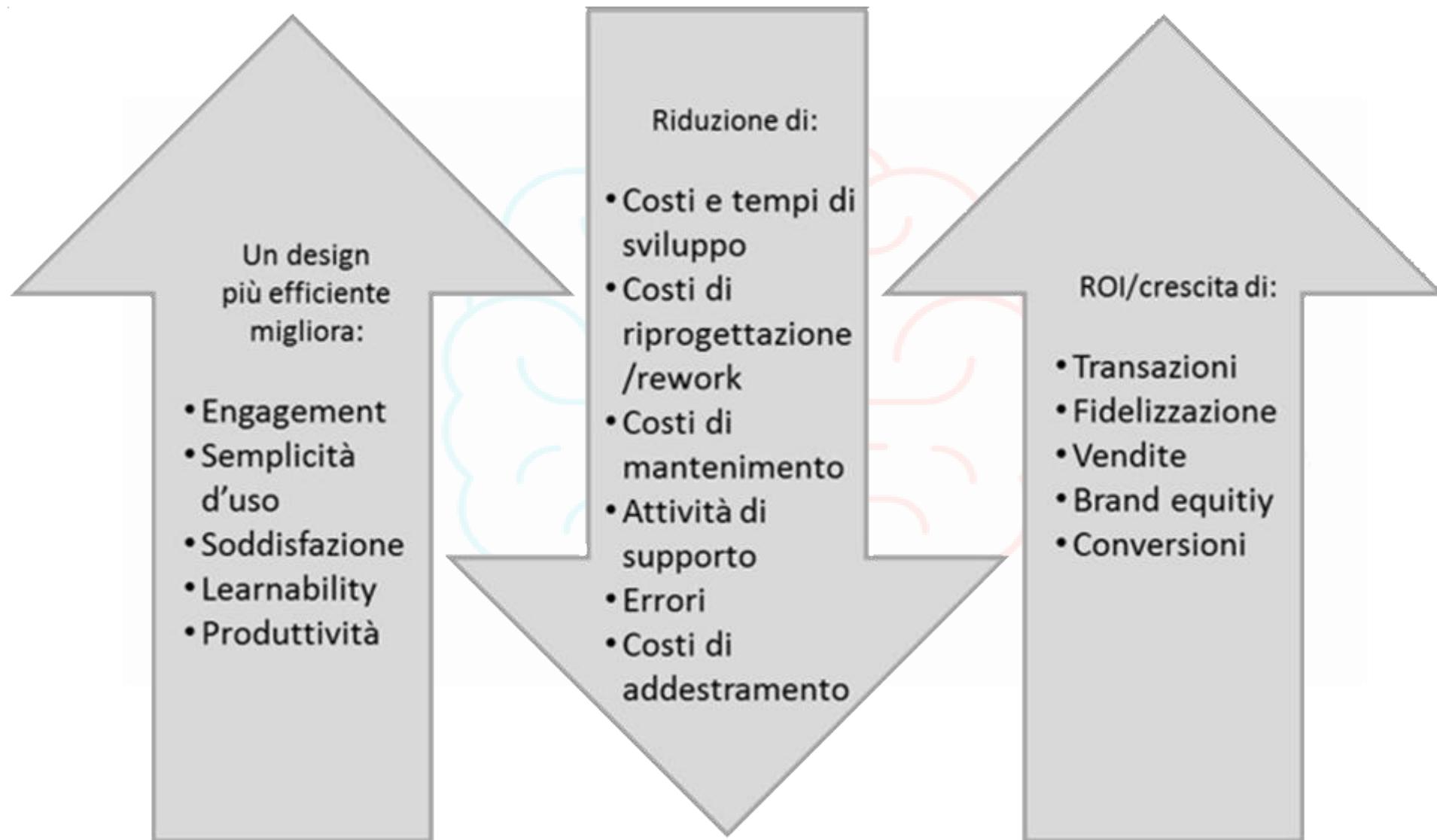
- È giusto che un imprenditore o un manager si domandi perché dovrebbe investire più tempo e più denaro in progetti digitali basati su metodologia user centred.
- Una prima risposta è facilmente deducibile da quanto abbiamo detto sino ad ora: la chiave della trasformazione digitale nelle aziende risiede nella adozione di una mentalità “design-centric” che generi esperienze personalizzate, rilevanti e di valore e dia vita a prodotti/servizi digitali basati su solide strategie di marketing e di comunicazione.



- Per essere più specifici, alcuni vantaggi derivanti da un approccio di UX design alla progettazione digitale, sintetizzati per parole-chiave, sono:
 - **Digital branding:** la UX riesce a trasmettere al meglio i valori legati ad un prodotto, ad un servizio o un brand, grazie al giusto bilanciamento tra design delle pagine, copywriting e contenuti visuali;
 - **Acquisizione di nuovi contatti:** con la UX possiamo realizzare un'interfaccia specifica per chi è alla prima visita in modo da avvicinare l'utente all'azione desiderata (si pensi, ad esempio, alla sottoscrizione di newsletter);
 - **Conversione delle visite:** la UX appaga gli scopi degli utilizzatori perché cura ogni dettaglio visivo e interattivo finalizzato a un particolare goal strategico (si pensi al design di un form da compilare o di un bottone da premere), fino ad arrivare a estremi come «**l'usabilità ingannevole**», ovvero accorgimenti di design che spingono l'utente a compiere una determinata azione online in maniera poco consapevole (le opzioni di default già selezionate ma svantaggiose per l'utente, i dati importanti occultati o lontani dal focus visivo, i testi importanti ma di dimensioni ridotte etc);

- **Fidelizzazione dei già clienti:** le persone tendono a ricordare, condividere e ripetere esperienze soddisfacenti e la UX permette di consolidare tale circolo virtuoso;
- **Riduzione dei costi di assistenza:**, di training e delle lamentele: grazie ai ripetuti cicli di valutazione e ri-progettazione è possibile ridurre gli errori nell'interfaccia e con essi le richieste di aiuto ed assistenza;
- **Velocità nello svolgimento dei compiti:** interfacce efficaci fanno sì che le persone svolgano le loro attività (anche lavorative) con maggiore efficienza, diminuendo i tempi per l'apprendimento del sistema e per l'individuazione delle informazioni (si pensi ad esempio alle Intranet o ai software).





- Abbiamo visto che un prodotto che tiene conto dei bisogni delle persone **ha maggiori probabilità di avere successo** e permette di **instaurare un rapporto di fiducia con l'utente**, attirandolo, ma soprattutto trattenendolo. Per dirla alla Alan Cooper:
 - *«Lo spettacolare successo di aziende come Apple ha dimostrato che un'ottima esperienza utente fa la differenza tra una fortuita buona performance del prodotto e la dominazione del mercato. L'investimento che un'organizzazione fa nello user experience design la ricompensa con maggiori vendite e una tenace lealtà da parte dei clienti.»*
- Che lo UX Design come approccio stia vivendo una fase di boom appare chiaro dal moltiplicarsi di richieste di UX Designers da parte delle aziende, sia per consulenze che come figure da includere nell'organico aziendale.
- Un numero crescente di compagnie si dota infatti di unità UX interne, o sceglie comunque di affidare ad esperti esterni la progettazione e/o la valutazione dei prodotti o servizi che offre, tanto che, fra le professioni del digitale, quella dello UX – con tutti i suoi vari sinonimi, più o meno equivalenti – è attualmente fra le più richieste (insieme al Big Data Analyst e all'esperto di Digital Marketing).

MODULO 1

La UX secondo Norman

Il pensiero di Norman (1 di 3)

- Donald Arthur Norman (25 dicembre 1935) è uno psicologo e ingegnere statunitense.
- Il suo campo di ricerca è lo **studio dell'ergonomia, del design, e più in generale del processo cognitivo umano**.
- Noto per essersi occupato anche degli aspetti più prettamente pratici ed economici della propria materia di studio (in quanto dirigente per la Apple Computer)
- Nelle sue prime pubblicazioni si occupa prevalentemente **dell'usabilità e dei vari aspetti del processo cognitivo**, ma nel libro «*Le cose che ci fanno intelligenti*» espone anche critiche di carattere sociologico verso la società occidentale.



Technical skills

Visual taste,
aesthetic

- Nella seconda parte della sua carriera pubblica il noto volume «*La caffettiera del masochista*», in cui propone una tagliente critica al design attaccando la scarsa ergonomia della maggioranza delle interfacce e degli strumenti in uso all'uomo.
- Questo volume lo porta alla ribalta mondiale nel suo settore ed è causa di accese polemiche da parte di designer e progettisti per le sue affermazioni tese a **esaltare la funzionalità degli oggetti a scapito della loro gradevolezza estetica**.
- In particolare nei suoi studi fa spesso riferimento all'**affordance** degli oggetti, che lui intende nell'accezione di autorizzazioni, inviti all'azione, che l'oggetto sembra permettere. "Sembra", poiché secondo Norman le proprietà possedute da un oggetto, in particolare di ordine ottico, dipendono da chi osserva l'oggetto.
- In altre parole chi percepisce un significato ci riesce perché possiede un sistema di raccolta dati che gli consente di ottenerlo.
- Più tardi, con la pubblicazione di «*Emotional design*», rinnega parzialmente le tesi proposte in «*La caffettiera del masochista*», focalizzandosi sugli aspetti più emotivi della cognizione ed esaltando quegli oggetti progettati per essere sì facilmente utilizzabili, ma anche in grado di coinvolgere emotivamente l'utente.

Il pensiero di Norman (3 di 3)

- Un oggetto in grado di suscitare emozioni positive nell'utente, in pratica, è progettato meglio di uno effettivamente ergonomico.
- Data questa teoria, diventa praticamente impossibile concepire una "*qualità oggettiva*" del design, poiché la storia di ogni individuo rende "*piacevolmente emozionanti*" (evocativi) determinati strumenti o interfacce a scapito di altri solamente in base alle proprie esperienze soggettive.
- Norman è anche il promotore del concetto di *informatica pervasiva*, presentato nel libro «*The invisible computer*»: «**La tecnologia migliore è quella che non si vede, perché è tanto semplice da usare da diventare "trasparente"**».



- La chiave di tutto: **il mondo, la realtà, le persone, i bisogni veri degli utenti**
- Nella maggior parte dei casi i progettisti di tecnologia e i designer in generale, hanno commesso, secondo Norman, l'errore di progettare avendo al centro dei loro pensieri le funzioni e non i bisogni; e lo stesso discorso vale per i siti Web.
- Donald è infatti noto per le sue teorie sul concetto di «**user-centered interface**» ed è autore di molti libri che sottolineano senza mezzi termini l'incompetenza di molti designer (come accennato il suo primo testo famoso sull'argomento è "The Psychology of everyday things" del 1988, tradotto in italiano in «*La caffettiera del masochista*»).



Technical skills
like logic



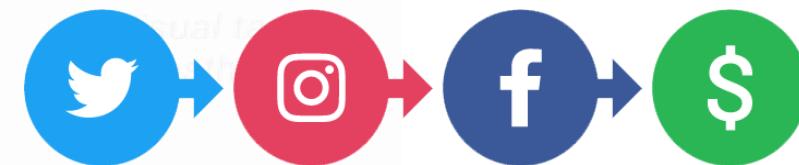
Visual taste,
aesthetic

- E' stato ed è tutt'ora un **visionario** che ha saputo «**comprendere e soprattutto prevedere**» le evoluzioni e le rivoluzioni tecnologie; già nel '98 sosteneva che non siamo nell'era dei computer, ma nell'era del telefono in cui il networking ha acquisito un potere eccezionale perché permette la condivisione di conoscenza ed è in grado di entrare nella nostra vita quotidiana e scardinare vecchi modelli del mondo del lavoro, della scuola e della vita sociale.
- La tecnologia oggi ci permette di **condividere la conoscenza** in una misura che non ha paragoni con il passato, e per questo è in grado di definire il **nostro presente**.



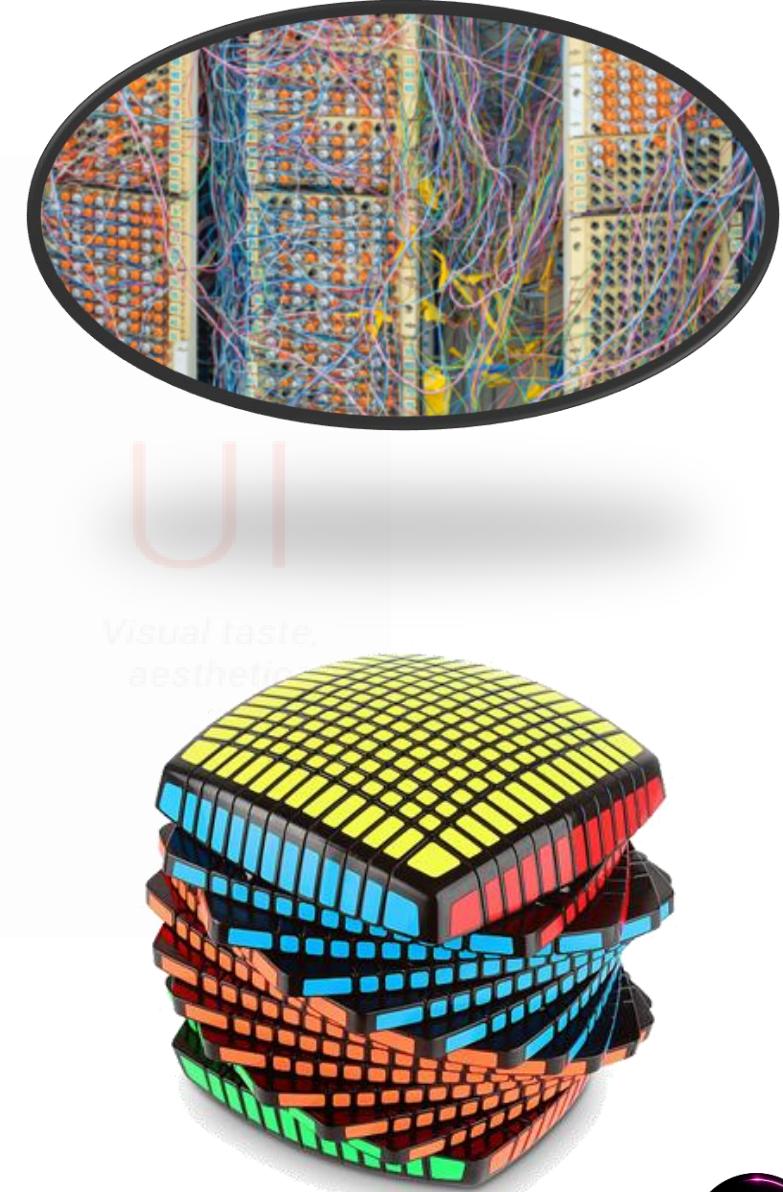
La Condivisione e L'interazione Sociale

- Già all'epoca intravedeva i due fenomeni determinati delle **evoluzioni tecnologiche**:
 - La condivisione
 - L'interazione sociale.
- Sosteneva che l'interazione sociale e condivisione della conoscenza fossero la **chiave della tecnologia del futuro**. Questa visione è assolutamente in linea con il suo design-pensiero: le persone al centro.
- Ha avuto ragione? Oggi, nel 2019, a quasi più di 30 anni possiamo affermare con certezza che la sua **visione pionieristica è andata addirittura oltre le sue previsioni**.
- Al di là di ciò, il merito di Norman è di aver posto al centro l'obiettivo di **umanizzare la tecnologia**. In altri termini, egli afferma che essa debba diventare **invisibile** ("Il computer invisibile"), grazie a un design human-centered in cui è più importante l'utente della tecnologia.



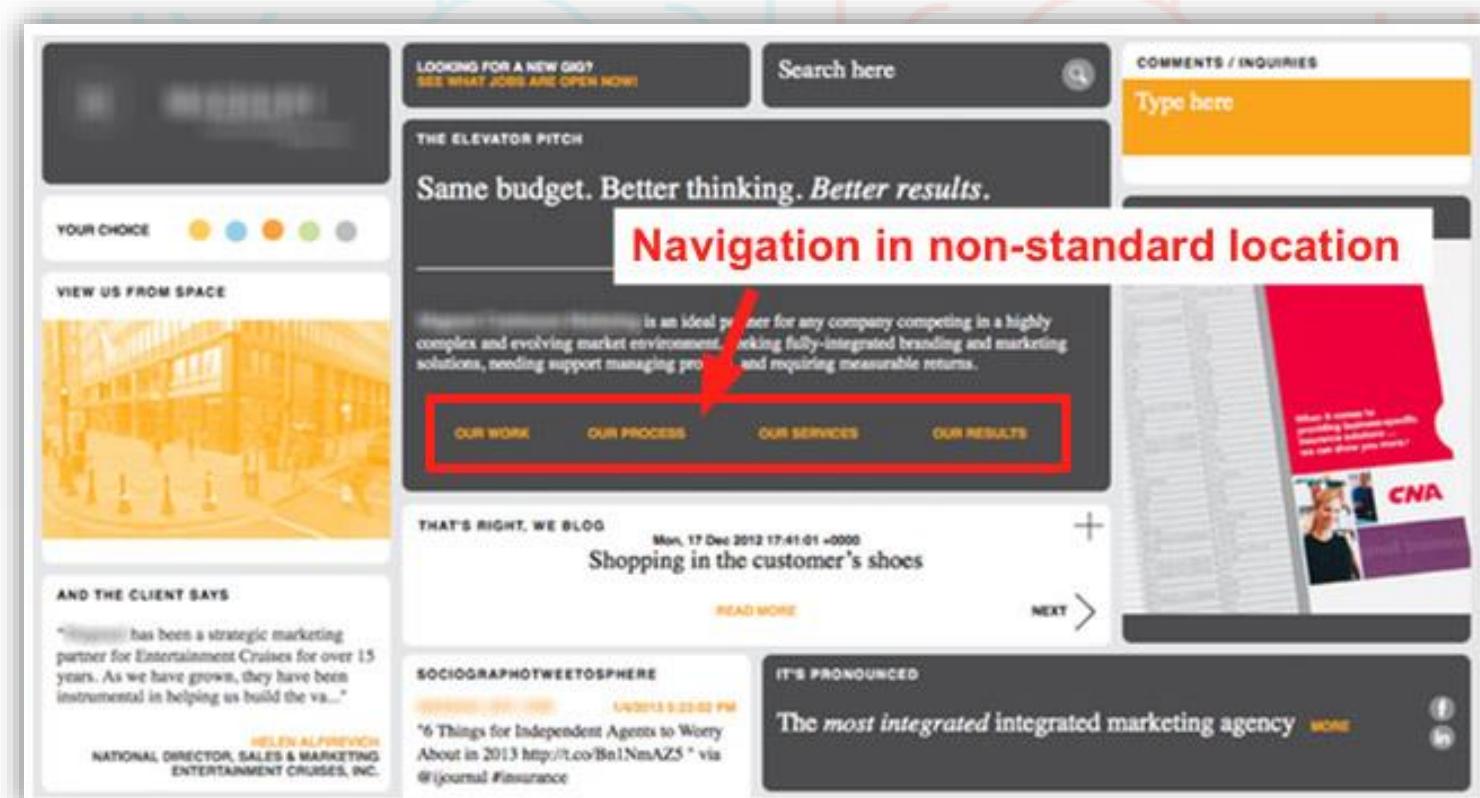
La complessità (1 di 3)

- Invisibile significa che le persone devono essere messe nelle condizioni di usare gli strumenti in maniera estremamente intuitiva.
- Non dovremmo neanche renderci conto di avere a che fare con una tecnologia complessa.
- Se un computer fosse davvero progettato correttamente non avremmo neanche bisogno di manuali. ("Things that make us smart - defending human attributes in the age of the machine").
- Tecnologia semplice da imparare, semplice da usare; Norman parla a questo proposito di **infodomestici**: non un computer complesso, ma diversi dispositivi semplici e interconnessi.



La complessità (2 di 3)

- «Sono un technology enthusiast infastidito dalla inutile complessità dei prodotti esistenti». Affermazione con cui a suo tempo esordiva nella sua homepage personale (<http://www.jnd.org/>), in cui troviamo anche il suo "motto centrato sugli esseri umani per il 21° secolo: people propose, science studies, technology conforms (le persone propongono, la scienza studia, la tecnologia si adeguà)".
- Per quanto concerne il Web, Norman vedeva trasferiti in quest'ultimo, allora come oggi, **tutti gli errori della progettazione**.



La complessità (3 di 3)

UX
Technical
like log

首页 网站地图 企业邮箱 中国搜索 移动版 客户端 微信 English 无障碍

安徽·北京·重庆·福建·甘肃·贵州·广东·江西·河南·湖北·湖南·黑龙江·江苏·吉林·辽宁·内蒙古·青海·山东·山西·陕西·上海·四川·香港·新疆·兵团·云南·浙江

无理由退货 哈哈 值得信赖的 安全营养早餐 广告

恒大集团 国庆大优惠全国楼盘82折 全国400个城市27个楼盘的优惠活动

建设银行 网上银行 近期掘地推荐一览 工行·工银理财 行以致远

自助理财·农行金融专卖店 河南蓝天 喷气世界 特别推荐

中国新闻网 报道天下大事 2016年09月28日 星期三 请输入关键字 中英 搜索

滚动 时政 国际 社会 财经 产经 金融 汽车 港澳 台湾 华人 娱乐 体育 文化
English 中国侨网 图片 视频 访谈 理论 生活 葡萄酒 微视界 演出 专题 新媒体 供稿

习近平主持政治局会议 六中全会10月24日召开
李克强看望古巴革命领袖菲德尔·卡斯特罗
体验出口客车：与古巴领导人出席中古“手拉手”文艺演出 专题
台风“鲇鱼”今登福建沿海 多地停课列车停运
台风预警让你惊慌了吗？ 福州狂风12.24万人 10省区强风暴雨
拆封了也可退？网购7日无理由退货办法征求意见
网购退货办法拟规定：赠品一律退货 详解为何要制定办法 全文
美国街头危情十日：恐袭多样化 “独狼”难防

李克强在古巴体验中国出口客车

中新闻视频

中新闻视频

十一长假出境游预订火爆 赴途遇索要小费可这样办
人民日报：国企瘦身健体开足马力 公平效率可兼顾
76岁老人其中出殡：喜欢高谈阔论 此中分析新闻联播
“老赖”一处失信处处受限 惩治新规能否戳其痛点？
揭佛教“门徒会”：驱鬼治病救人死 非法敛财千万
天安门城楼更换毛主席画像 游客与画像合影
宁夏石嘴山煤矿爆炸已致19人死 因非法违规开采引发
公安执法行为将标准化 推现场执法录音录像制度
张裕4款酒入选权威年鉴 长虹公司进军机器人领域

外媒：朝鲜粮食缺口近70万吨 呈持续增加态势
欧盟防长“聚首”讨论加强防务合作引发美方不满
阿塞拜疆通过宪法修正案 总统任期延长至7年
埃及非法移民沉船事故遇难人数升至202人
木卫二水蒸气喷泉新证据公布 或不消井即获液态水样本
世卫报告称PM2.5向全球蔓延 每年致300万人死亡
冰岛称俄轰炸机危急飞近民航客机 俄回应：纯属臆造
巴格达自杀式袭击已造成至少15人死亡59人受伤
近千名患者在火车医院获光明 长虹打造“白电帝国”

网络举报APP下载

中国互联网举报中心

微视界 我用了摔倒的黑狗 网红推手

微视界 手工点钞竟机器 公交巧数钱数到手软

微视界 乐康医生修“镇院之宝” 求医致匠心调音

中新闻报

■即时新闻精选 1/5

人民日报：国企瘦身健体开足马力 公00:39
15岁女客盗卖座玉手链信息 母亲00:35
四川遂宁市射洪县拔灯收费站 每个灯每00:27
“国庆”长假铁路运输启动 台风“鲇00:25
台风“鲇鱼”登陆福建石狮泉州 台风狂00:23
76岁老人其中出殡：喜欢高谈阔论 此中00:15
台风“鲇鱼”登陆福建泉州 4省遭大面积00:11
欧盟防长“聚首”讨论加强防务合作 00:07

上海农商银行SRCB 广告

上海农商银行工会卡 ATM取现 全球免

■热点话题 1/7

十一长假期间 第一次峰会 第十一次峰会 [详细]

■新闻排行 领先排行 视频排行

1 中办国办：全面推行司法执法活动视...
2 杭州9月1日起在市区范围内暂停...
3 云南腾冲旧城改造引全民挖土 官...
4 杭州楼市出新政：提高二套房首付 ...
5 全球知名企业家：中国未来将引领...
6 亚洲开发银行上调今年中国经济增长...
7 大数据强调金融：“北上广深”成...
8 百度地图发布《十一出行预测大数据...
9 北京与克罗地亚深化各领域友好合作 ...
10 丽水湖大闸蟹之乡巴城镇入“蓝名单”

快进早

ETL FORMA