



# **Corso di CVeDI (8 CFU)**

## **Lezione 3**

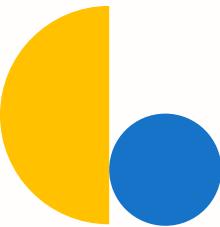
Marco Cremaschi  
[marco.cremaschi@unimib.it](mailto:marco.cremaschi@unimib.it)

# UX & UI



L'esperienza utente comprende tutti gli aspetti dell'interazione dell'utente finale con l'azienda, i suoi servizi e i suoi prodotti

*Nielsen Norman Group*



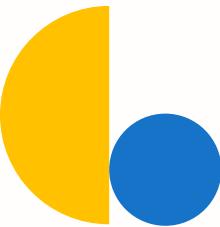


L'esperienza utente sono le risposte e le percezioni di una persona che risultano dall'utilizzo o dal passato utilizzo di un prodotto, un sistema o un servizio

*ISO 9241-210*



Lo User Experience Design (uxD) è il relativo processo progettuale che ha il compito di creare prodotti o servizi che forniscano all'utente finale un'esperienza significativa e rilevante

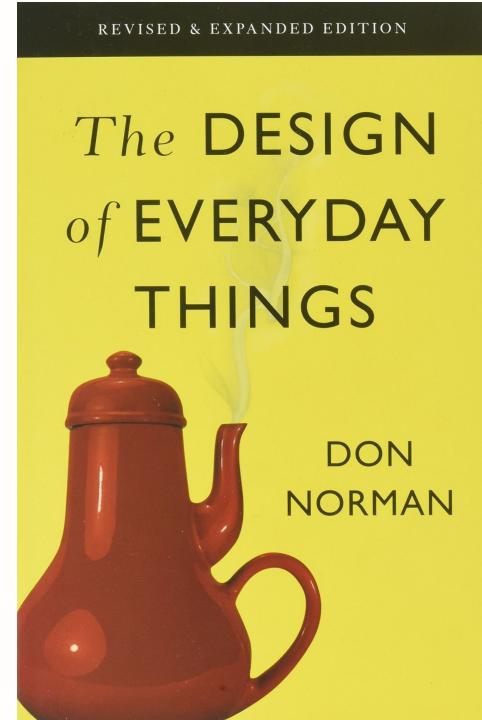




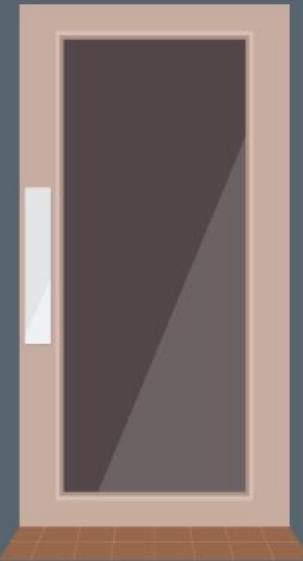
## Norman's Door

Se non riesci a individuare un posto dove spingere o tirare, la porta fallisce

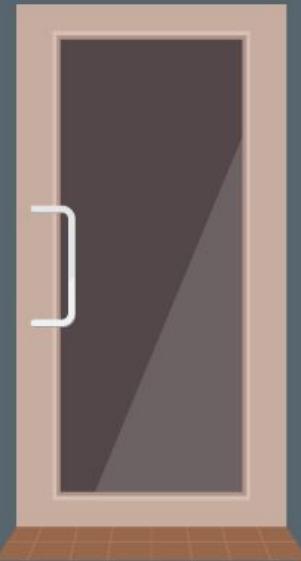
Se provi a spingere/tirare e la porta scorre, la porta fallisce



Push



Pull



Real life UX





## Esempi di “bad design”



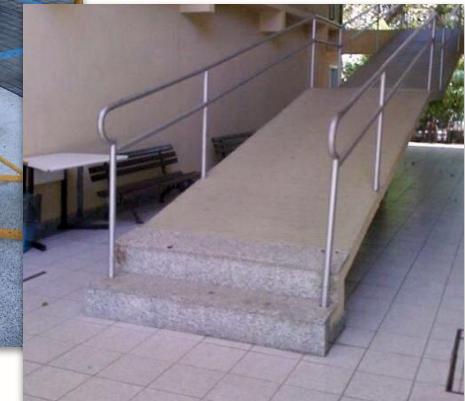


## Esempi di “bad design”





# Esempi di “bad design”





## Esempi di “bad design”





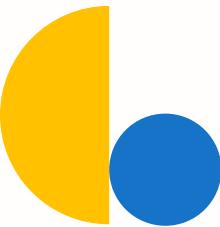
## Esempi di “bad design”





## Esempi di “bad design”





# **Altri esempi?**

## **Altri esempi**

- Interruttori della luce
- Prese di corrente nelle aule
- Vecchi distributori dell'acqua in università
- Termostati
- Testiere delle Smart TV

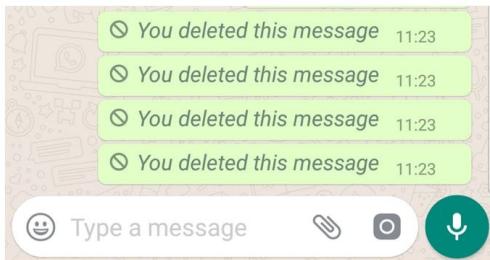


# Esempi di “good design”





# Esempi di “bad design” digitale



Ch

Whe

Email

Sh

S. View our

Last Name\*

- Saint Pierre and Miquelon
- Saint Vincent and the Grenadines
- Samoa
- Sao Tome And Principe
- Saudi Arabia
- Serbia
- Singapore
- Slovakia
- Slovenia
- Solomon Islands
- South Africa
- South Korea
- Spain
- Suriname
- Sweden
- Switzerland
- Taiwan
- Thailand
- Timor Leste
- Trinidad And Tobago
- Turkey
- Turks and Caicos Islands
- Ukraine
- United Arab Emirates
- United Kingdom
- ✓ United States
- Uruguay
- Vanuatu
- Vatican City
- Venezuela

Sign In Or Sign Up

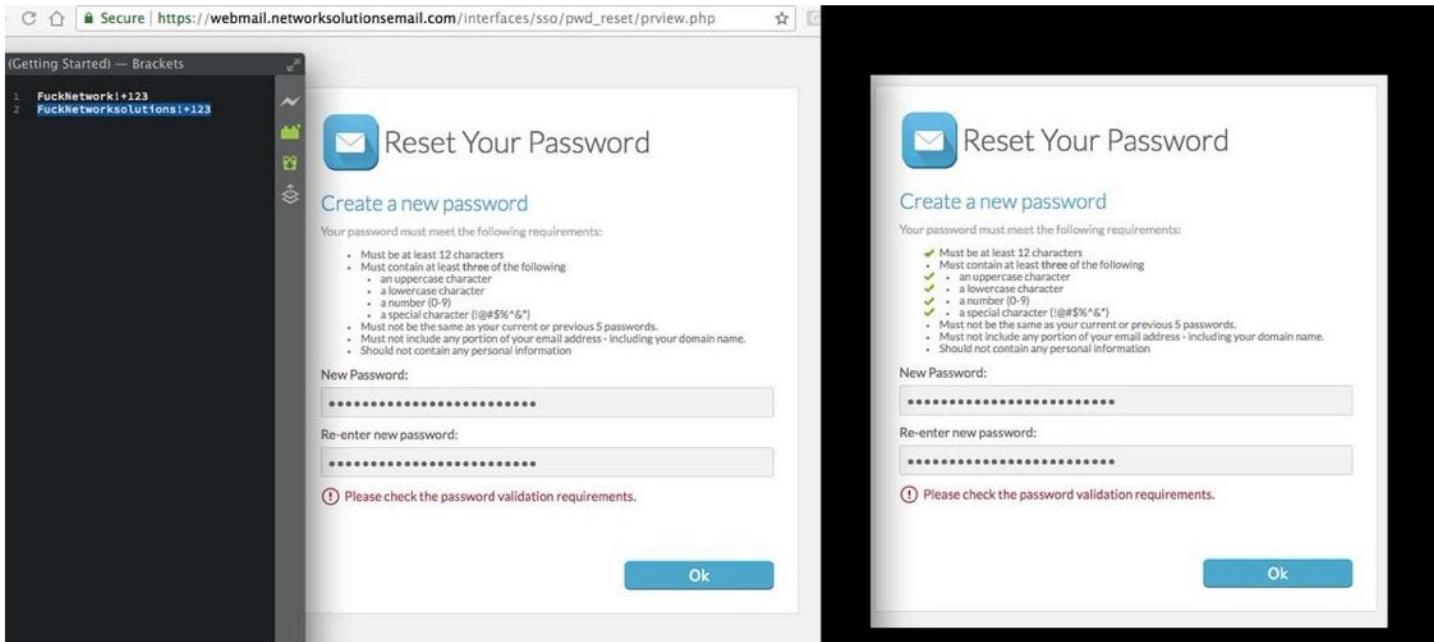
Sign in to check out faster.

**Sign In**

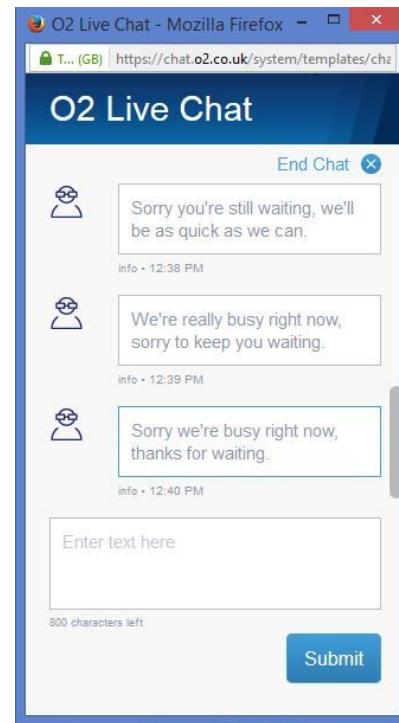
[Sign Up](#)



# Esempi di “bad design” digitale



# Esempi di “bad design” digitale



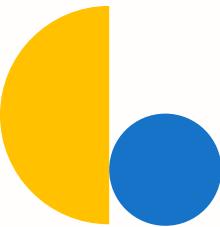


# Esempi di “good design” nel web



Your PC ran into a problem and needs to restart. We're just collecting some error info, and then we'll restart for you. (0% complete)

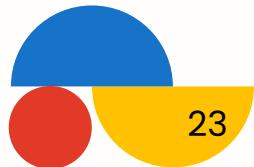
If you'd like to know more, you can search online later for this error: PDP\_DETECTED\_FATAL\_ERROR

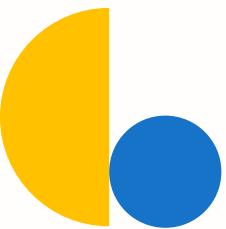


# **Altri esempi (nel web)?**

## Altri esempi

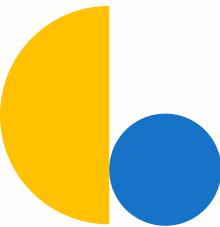
- Segreterie online, soprattutto menu
- Sito UNIMIB
- I siti che dopo una CTA non includono una modale o una *thank you page*
- SPID
- Sito dell'INPS
- App UNIMIB course: versione dark il colore di "numero dei posti" è lo stesso del background e diventa invisibile
- Il sito e l'app di Poste Italiane
- Il sito di Booking che ogni volta in cui si inserisce un nuovo filtro ricarica la pagina
- I *thread* su X
- I gruppo Facebook
- Overlay per accettare o meno i cookies





Developers spend, on average, close to 50%  
of their time making changes after initial  
development

*Bad UX fact*



68% of customers who leave a business say  
that they left because they felt like the  
business didn't care about them

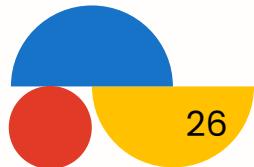
*Bad UX fact*

# Gli obiettivi di un UX designer

Lo UX designer **non è un artista**, il suo obiettivo non è quello di esprimere le proprie emozioni in maniera libera e autonoma

Il suo scopo primario è **creare un prodotto che risponda a reali bisogni degli utenti** e che questi ultimi siano in grado di utilizzare in maniera soddisfacente

La **creatività** del suo lavoro consiste in un'attività di **problem solving costante**, nella capacità di trovare soluzioni a problemi complessi



**RUOLO**

# UX designer

**COMPETENZE RICHIESTE**

Design Thinking, User Centered Design, Benchmark, Valutazioni euristiche, User Research, **HTML & CSS**, Information Architecture, **Angular**, Paper sketch, Wireframing, Flowchart, Axure, Sketch, Invision, Omnigraffle, Google Analytics, **JavaScript**, **PHP**, Lean UX, **Adobe InDesign**, User Testing, **CSS Framework**, Wordpress, **React**, **Final Cut**, **Adobe Premiere**, Motion Graphics, **Branding**.

Competenze di:

- █ Front-end developer
- █ Back-end developer
- █ Graphic designer
- █ Video
- █ Art director



# Consiglio di lettura



**Don't make me think**  
Steve Krug



# **Domande**

Che uno UX designer si deve porre

## **WHO.**

Per chi sto progettando?

## **WHERE.**

Dove verrà utilizzato il risultato del mio lavoro?

## **WHAT.**

Quali sono i bisogni degli utenti da soddisfare?

## **WHAT.**

E quali i bisogni dei committenti?



Flushing Toilet  
Flush



Flushing Toilet  
Light Flush



Lid  
Opening and  
Closing



Seat  
Opening and  
Closing



Stop



Rear Cleansing



Front Cleansing



Dryer

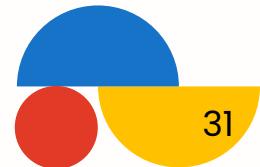


source: <http://www.sanitary-net.com/global/pictgram/>

# User Experience (1)

La **User Experience (UX)** indica un'esperienza 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



# User Experience (2)

Il termine è stato introdotto da **Donald Norman** per indicare, nell'ideazione dei siti web, l'area di sovrapposizione tra le varie parti in gioco: marketing, comunicazione, branding, design e usabilità

La UX quindi è una **materia multidisciplinare** e può essere ritrovata in qualsiasi ambito ci sia uno scambio tra utenti e servizi o prodotti

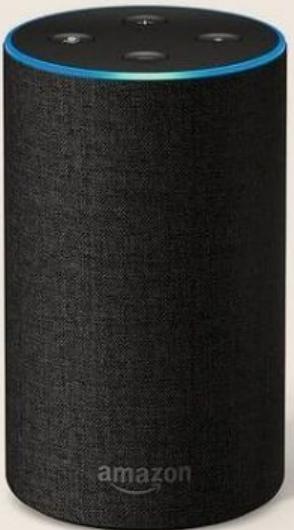
# User Experience (3)

In sintesi, nell'ambito della UX si effettua molta ricerca, user testing, architetture delle informazioni e usabilità, oltre alla progettazione di interfacce (UI)

**L'UI  
non è la  
UX**

**L'UI  
è il set di  
controlli  
dell'UX**





**Per un UI designer, la  
skill fondamentale è  
l'usabilità  
(non il graphic design)**

**L'UI  
è una parte  
dell'UX**

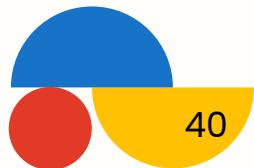
[FONTE](#)

# **UI ≠ UX**

I termini **UX** (User Experience) e **UI** (User Interface) spesso vengono accostati o sovrapposti, a volte addirittura interscambiati sebbene rappresentino due concetti differenti

La **User Interface** (UI) indica l'insieme di tutti gli elementi visivi che l'utente usa per interagire con un dispositivo

La UI è solo una delle branche di cui si compone l'UX



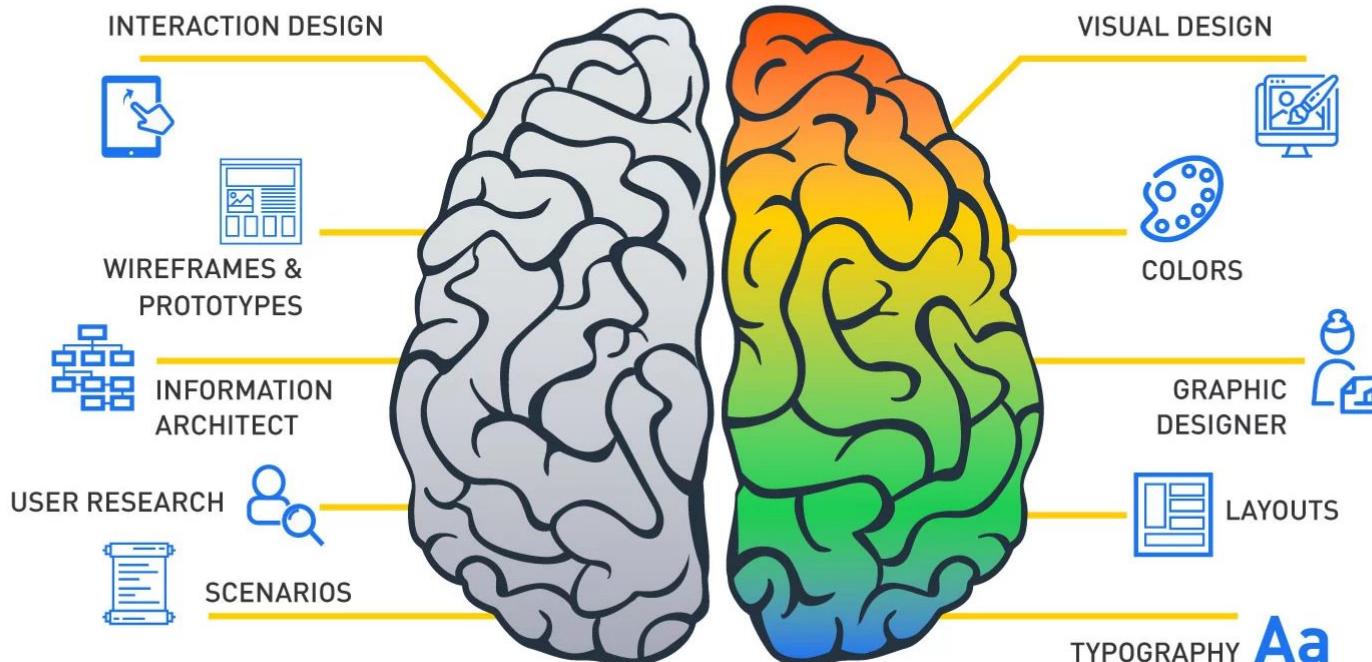
## KNOWING THE DIFFERENCE BETWEEN

**UX**

&

**UI**

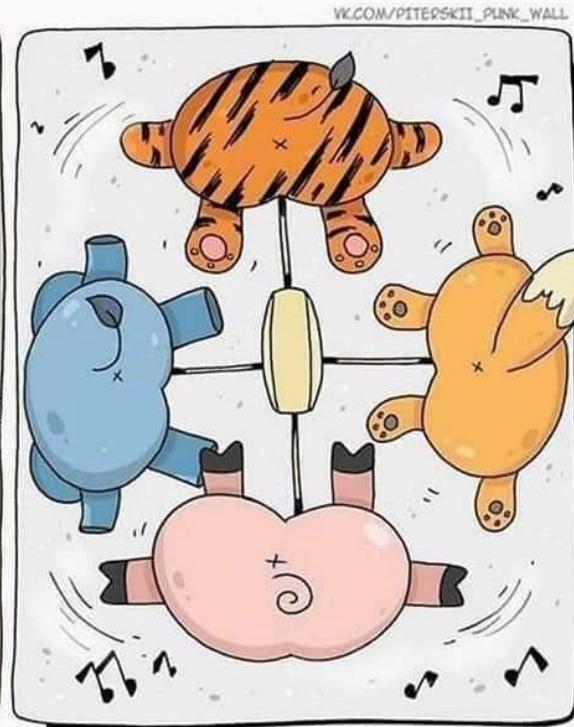
DESIGN



## Clients



## Users



VK.COM/PETERSKII\_PLUNK\_WALL

**UI**



**UI**



**UX**



**UX**





UI



UX

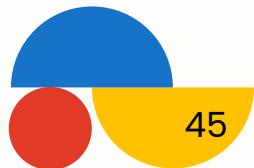
# **USABILITÀ ≠ UX (1)**

Un altro concetto spesso sovrapposto e confuso con UX è quello di usabilità

Intendiamo con **usabilità** la facilità con cui un sito web interagisce con i visitatori

Alcuni siti sono visivamente sbalorditivi ma difficili da navigare, il che rende difficile per gli utenti trovare ciò di cui hanno bisogno

Tali siti Web si trovano nella fascia bassa della scala di usabilità

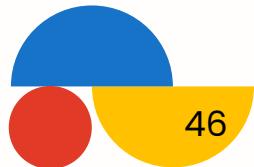


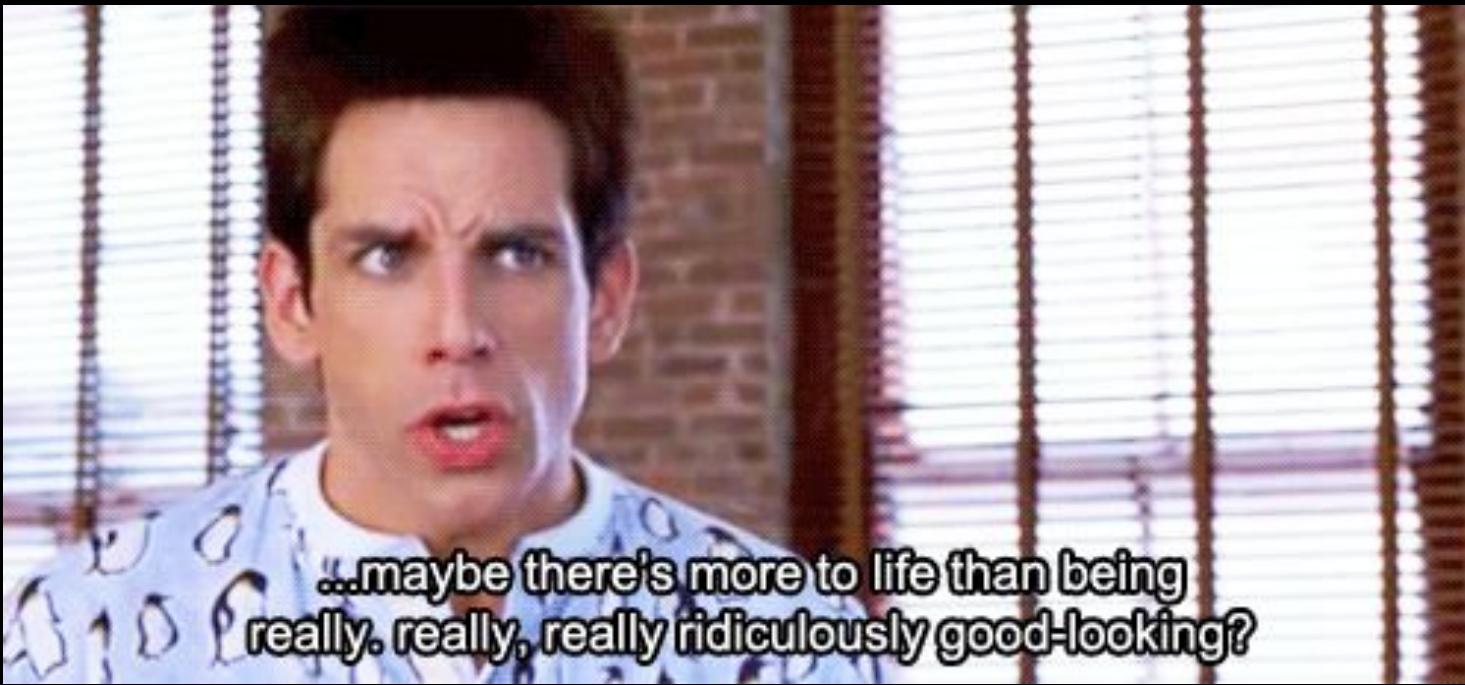
## **USABILITÀ ≠ UX (2)**

L'**usabilità** riguarda la funzionalità, mentre la **user experience** riguarda l'esperienza

L'usabilità e l'esperienza utente sono strettamente collegate ma non sono la stessa cosa

L'usabilità è, infatti, solo una delle componenti necessarie per progettare una buona User Experience





...maybe there's more to life than being  
really. really, really ridiculously good-looking?

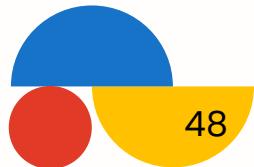
# UI DEVELOPER

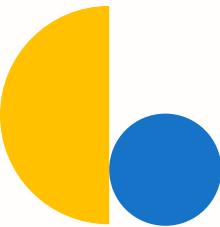
Spesso, chi si occupa di UX e di UI non sa programmare, e, allo stesso modo, gli sviluppatori non sanno nulla di grafica e di comunicazione:

parlano “lingue” diverse ma entrambi necessitano l’uno dell’altro

Non è raro che queste difficoltà portino ad incomprensioni e ad insoddisfazione

**Per tale ragione una figura ibrida che conosca entrambi i mondi può giovare enormemente all’intero team**





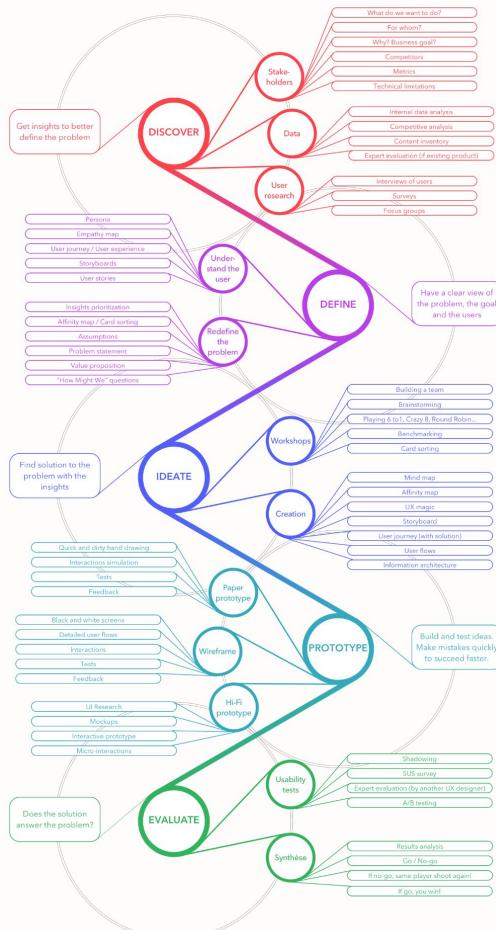
A user interface is like a joke  
If you have to explain it, it's not that good

**Martin Le Blanc**

# Il processo UX

# UX Design Process

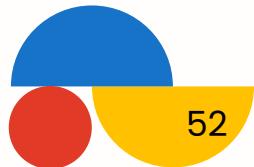
by François Bourin Merlet



# Il processo UX completo (1)

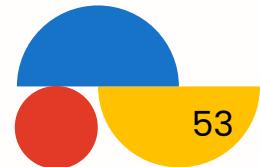
Il processo di UX design non è un'equazione rigida da seguire come pedissequamente

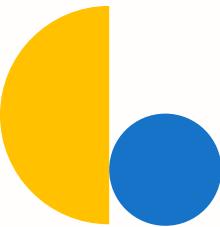
Si tratta di un percorso **fluido, che va reinventato** e riadattato a seconda dei progetti e, per padroneggiarlo come si deve, bisogna comprendere il **valore delle varie fasi**, sempre tenendo a mente quel che è: un mix di buona progettazione e prevenzione degli errori



# Il processo UX completo (2)

1. Pensiamo agli utenti  
*Step di riferimento: tutti*
2. Chiediamo agli utenti  
*Step di riferimento: Intervista con gli stakeholder, User research, Analisi dei competitor, Usability testing*
3. Facciamo un pezzetto, e poi chiediamo nuovamente agli utenti  
*Step di riferimento: Wireframing, Prototyping, Usability testing*
4. Abbiamo fretta di sbagliare e ancora più fretta di correggere  
*Step di riferimento: Wireframing, Prototyping, Usability testing, Iterazioni sui prototipi*
5. Ottimizziamo tutto quello che possiamo  
*Step di riferimento: tutti quelli che prevedono l'utilizzo di una metodologia o una disciplina precisa, quindi customer journey, user story, user flow, Information Architecture ecc*





# **Domande?**

# **Corso di CVeDI (8 CFU)**

## **Lezione 2**

Marco Cremaschi  
[marco.cremaschi@unimib.it](mailto:marco.cremaschi@unimib.it)