



Web Design

Matteo Baccan



UX User Experience

UX (acronimo di User Experience) è una parola inglese che può essere tradotta come "esperienza utente" e si riferisce all'insieme delle sensazioni, emozioni, attitudini e opinioni che un individuo sperimenta quando utilizza un prodotto, servizio o sistema.

In ambito informatico, il termine UX viene spesso utilizzato per fare riferimento alla progettazione di interfacce utente intuitive, accattivanti e facili da usare, sia in ambito web che mobile. L'obiettivo della progettazione UX è quello di rendere l'utilizzo di un prodotto il più piacevole e soddisfacente possibile per gli utenti, al fine di aumentarne l'adozione e la fidelizzazione.

ChatGPT

Trasformazione digitale

La UX fa parte di quelli che sono i processi di trasformazione digitale di un'azienda.

La trasformazione digitale è un percorso di crescita e la UX è un passo fondamentale di questo percorso.

Centralità della trasformazione

Molte aziende hanno messo la UX al centro del proprio processo di comunicazione:

- Apple semplificando il design degli smartphone
- Google cambiando il modo col quale fare ricerca
- Facebook creando il concetto di social media

Spendere in UX significa investire

Rendere semplice ed intuitivo un processo ne migliora l'efficacia e lo rende più produttivo

Investimenti in UX

Uno studio del 2013 condotto da Forrester ha dimostrato che un miglioramento delle prestazioni di un sito web del 25% può aumentare le conversioni delle vendite del 74%.

Un altro studio del 2014 ha mostrato che il 74% degli utenti web considera la qualità dell'esperienza utente come il principale criterio di giudizio di un sito web.

Uno studio del 2015 ha scoperto che il 49% degli utenti web che hanno avuto un'esperienza negativa con un sito web sono meno propensi a comprare da quell'azienda in futuro.

Una ricerca del 2016 ha dimostrato che il 75% degli utenti giudica la credibilità di un'azienda sulla base dell'aspetto del suo sito web.

Vantaggi

Questi sono solo alcuni esempi di come l'investimento in UX può avere un impatto positivo sulla performance di un'azienda. In generale, una buona UX può aumentare il tasso di conversione, ridurre il tasso di abbandono del carrello della spesa, aumentare la soddisfazione e la fedeltà degli utenti e migliorare la reputazione di un'azienda.

AARRR - AA

AARRR è un acronimo che rappresenta un modello di crescita noto anche come "Pirate Metrics". Si tratta di una sequenza di cinque fasi fondamentali che un'azienda deve percorrere per ottenere successo:

Acquisizione (**Acquisition**): si tratta del primo contatto che gli utenti hanno con il prodotto o il servizio dell'azienda. In questa fase è importante individuare le fonti di traffico e le strategie di marketing più efficaci per attirare nuovi utenti.

Attivazione (**Activation**): si tratta della fase in cui gli utenti diventano attivi e iniziano a utilizzare il prodotto o il servizio. In questa fase è importante assicurare che gli utenti abbiano un'esperienza positiva e che comprendano come utilizzare il prodotto.

AARRR - RRR

Retention (**Retention**): si tratta della fase in cui gli utenti continuano a utilizzare il prodotto o il servizio nel tempo. In questa fase è importante mantenere gli utenti interessati e soddisfatti, in modo da ridurre il tasso di abbandono.

Referral (**Referral**): si tratta della fase in cui gli utenti parlano del prodotto o del servizio ai loro amici e conoscenti. In questa fase è importante creare un prodotto o un servizio che sia talmente soddisfacente da spingere gli utenti a consigliarlo ad altre persone.

Revenue (**Revenue**): si tratta della fase in cui gli utenti generano entrate per l'azienda attraverso l'acquisto di prodotti o servizi o attraverso altre forme di monetizzazione. In questa fase è importante individuare le fonti di revenue più efficaci e implementare strategie per aumentare le entrate.

Modello AARRR

Il modello AARRR viene spesso utilizzato in ambito startup per identificare le aree su cui l'azienda deve concentrarsi per ottenere crescita e successo a lungo termine.

UX e Activation

Il primo impatto con l'azienda viene dato dalla UX di prodotto: è inutile investire in acquisizione utenti, se poi siamo carenti dal punto di vista dell'attivazione utenti

- Complessità
- Percorsi errati
- Mancanza di chiarezza

Design di servizi

Come devono essere strutturati i servizi?

Design thinking

Approccio basato su empatia, sperimentazione e creatività

Service design

Efficienza dei servizi in base all'esperienza utente

UX Design

Rendere intuitivi e facili da usare i servizi

Design thinking

Il design thinking è un approccio metodologico alla risoluzione dei problemi e alla creazione di nuove soluzioni basato sull'empatia verso gli utenti, la sperimentazione rapida e il pensiero creativo.

Il design thinking si basa sull'idea che sia possibile trovare soluzioni innovative ai problemi attraverso il coinvolgimento attivo degli utenti e la sperimentazione di diverse opzioni. In questo modo, il design thinking cerca di coniugare la creatività con il pensiero strategico e l'analisi dei dati.

Occorre rompere la segregazione dei dipartimenti per trovare insieme nuove soluzioni.

Service design

Il service design è una disciplina che si occupa della progettazione di servizi basati sull'esperienza utente (UX). Il service design si concentra sulla creazione di servizi efficienti, coerenti e soddisfacenti per gli utenti, tenendo conto di tutti gli aspetti che influiscono sulla loro esperienza di utilizzo.

Il service design si basa sulla comprensione delle esigenze e dei desideri degli utenti e mira a creare servizi che siano facili da utilizzare, intuitivi e che rispondano alle loro aspettative. Inoltre, il service design cerca di ottimizzare le interazioni tra gli utenti e il servizio, al fine di rendere l'esperienza il più piacevole e soddisfacente possibile.

Il service design viene utilizzato in molti settori, come il turismo, il trasporto, la sanità, il retail e molti altri, al fine di progettare servizi efficaci e soddisfacenti per gli utenti.

UX Design

UX design è il processo di progettazione di prodotti, servizi o sistemi che tengono conto dell'esperienza utente. L'obiettivo dello UX design è quello di creare prodotti, servizi o sistemi che siano intuitivi, facili da usare e soddisfacenti per gli utenti, al fine di aumentarne l'adozione e la fidelizzazione.

Lo UX design si basa sulla comprensione delle esigenze, dei desideri e delle abitudini degli utenti, e utilizza metodi quali la ricerca, il testing e il design thinking per creare soluzioni che soddisfino queste esigenze. Inoltre, lo UX design tiene anche conto dell'impatto emotivo che un prodotto, un servizio o un sistema ha sugli utenti, al fine di creare un'esperienza coerente e piacevole.

Lo UX design viene spesso utilizzato in ambito informatico per progettare interfacce utente intuitive e accattivanti, sia in ambito web che mobile.

Le metriche di valutazione del design sono degli strumenti che vengono utilizzati per misurare l'efficacia di un prodotto, di un servizio o di un sistema dal punto di vista dell'esperienza utente. Tra le principali metriche di valutazione del design troviamo

Soddisfazione utente: si tratta di una misura della soddisfazione degli utenti rispetto al prodotto, al servizio o al sistema. La soddisfazione utente può essere misurata attraverso sondaggi o interviste a campione, o utilizzando strumenti di analisi delle prestazioni come il Net Promoter Score (NPS).

Tasso di conversione: si tratta di una misura del numero di utenti che completano un'azione desiderata (ad esempio, il completamento di un modulo di registrazione o l'acquisto di un prodotto) rispetto al numero totale di utenti che hanno visitato il sito.

Tasso di abbandono: si tratta di una misura del numero di utenti che abbandonano il sito o l'applicazione prima di completare un'azione desiderata. Il tasso di abbandono può essere utilizzato per identificare problemi con la facilità d'uso o con la soddisfazione degli utenti.

Tempo di permanenza: si tratta di una misura del tempo che gli utenti trascorrono sul sito o sull'applicazione. Il tempo di permanenza può essere utilizzato per valutare l'interesse degli utenti per il contenuto o per il prodotto/servizio offerto.

Tasso di rimbalzo: si tratta di una misura del numero di utenti che lasciano il sito dopo aver visitato solo una pagina. Il tasso di rimbalzo può essere utilizzato per valutare l'attrattività del sito o dell'applicazione per gli utenti.

Queste sono solo alcune delle metriche di valutazione del design che possono essere utilizzate per misurare l'efficacia di un prodotto, di un servizio o di un sistema dal punto di vista dell'esperienza utente. Ogni azienda o progetto potrebbe avere esigenze specifiche e quindi utilizzare altre metriche o combinare diverse metriche per ottenere una valutazione più accurata.

Fonti

- Corso UX di Carriere.it in collaborazione con Conflux
- Wikipedia
- ChatGPT