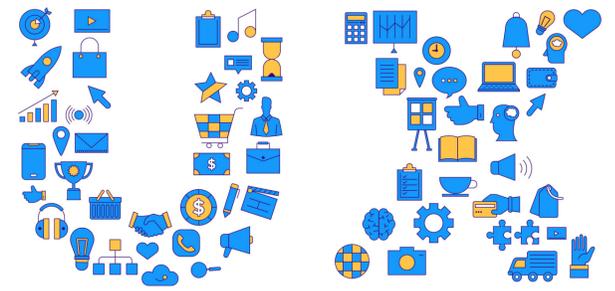


UX DESIGN: un'indagine su alcune esperienze italiane

User experience

"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 - Ergonomics of Human System Interaction: Guidance on usability)

"Today that term [user experience] has been horribly misused. It's been used by people who say, 'I'm a user experience designer, I design websites,' or, 'I design apps,' and they have no clue what they're doing, and they think the 'experience' is that simple device – the website or the app or who knows what – no, it's everything – it's the way you experience the world, it's the way you experience your life, it's the way you experience a service, or, yeah, an app, or a computer system, but it's a system that's everything".
(Donald Norman)



Cenni storici

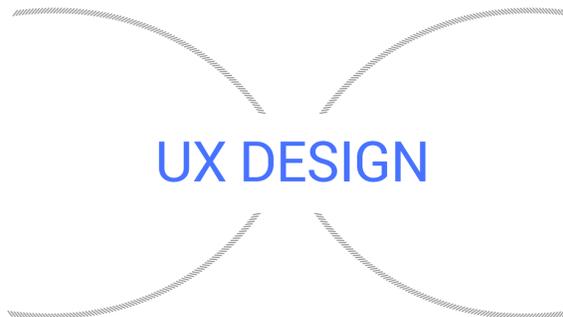


Usabilità

"L'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione con le quali determinati utenti raggiungono determinati obiettivi in determinati contesti" (ISO 9241-11).

Cinque attributi di qualità (Jakob Nielsen):

- apprendibilità
- efficienza
- memorabilità
- errori
- soddisfazione



Utente

Prima di tutto una persona, un consumatore che utilizza più o meno quotidianamente il servizio o il prodotto e che si trova a che fare con possibili problematiche.

Accessibilità

Descrive la facilità di accesso, utilizzo e comprensione da parte di qualsiasi tipologia di utente di un dispositivo, di un servizio o di una risorsa. Efficace dal punto di vista:

- Fisico
- Concettuale
- Economico
- Culturale
- Sociale

Processo

Serie di fasi che si adattano al prodotto al fine anche di migliorarlo nel corso del tempo.



Le personas

Giovanni
cittadino collaborativo

ATTIVITÀ
Giovanni ha 40 anni e vive in una piccola cittadina in provincia di Milano. Crede che la collaborazione tra cittadini sia molto importante al fine di vivere in un ambiente sereno e tranquillo. Per questo è molto attento alle iniziative organizzate dal Comune, alle quali partecipa attivamente.

OBIETTIVI E ASPIRAZIONI
Giovanni vorrebbe migliorare la propria vita ricorrendo ad ottenere più aree verdi nelle quali far giocare i figli nei weekend e dove poter incontrare con maggiore facilità i vicini di casa.

STRUMENTI DIGITALI
(Quali e quali sono le piattaforme di riferimento)

NECESSITÀ
• Giovanni ha necessità di comunicare in modo rapido e veloce con il comune;
• Giovanni vorrebbe conoscere meglio i vicini di casa ed organizzare insieme a loro qualche iniziativa per qualificare il quartiere.

DIFFICOLTÀ E FRUSTRAZIONI
• Difficoltà di trovare tutte le informazioni a proposito delle attività e dei nuovi progetti del Comune in un unico posto
• Giovanni non ha uno spazio di aggregazione nel vicinato dove può incontrare e proporre le proprie idee ai vicini di casa.

User Stories

As a <Role> I want <action or function> so that <desired result>.

In qualità di <Ruolo> voglio <azione o funzione> in modo da <risultato desiderato>.

UX DESIGN: un'indagine su alcune esperienze italiane

IL PUNTO DI VISTA DEGLI UX DESIGNER

Domande

1_Quando e perché ha deciso di diventare UX designer?

2_Quale definizione di UX darebbe a chi non ne conosce il significato?

3_Quali sono i pro e contro della UX design? Quali sono i principali errori commessi?

4_Quali sono gli strumenti per progettare una UX efficace?

5_Qual è il futuro della UX design?

Debora Bottà



UX e service designer presso Digital Entity a Milano. Dirige il team di UX e service design.

"Il vantaggio principale è la progettazione centrata quindi fare human-centered design, quindi lavorare con gli utenti: si cerca di comprendere meglio i suoi problemi.

Per contro però, inteso come errore, si tende a sottovalutare spesso questa attività perchè si crede di poter comprendere i bisogni.

L'obiettivo è di entrare in empatia con l'utente e di lasciare fuori le esperienze personali."

Maria Cristina Caratozzolo



UX designer e docente in corsi di formazione sulla UX

"Penso che il concetto di UX non sarà eliminato perchè il fattore umano nel design non è imprescindibile. Per fortuna in questi anni la UX ha acquisito forza in tutti gli ambiti. Verranno incluse varie figure nella UX: credo che la figura dello UX designer sarà sempre più integrata in un team di professionalità diverse; non solo credo che succederà, ma io auspico che succeda sempre di più."

Alessandra Petromilli



UX designer, Chief eXperience Officer presso Ibuildings. Docente di UX design allo IED di Milano.

"La metodologia in sé non ha particolari difetti, ma siamo noi che ci dimentichiamo di collaborare con le altre figure del team e quindi non c'è poi un risultato soddisfacente."

Simone Giomi



UX designer. Si occupa di Consulenze e formazione di UX e usabilità.

"Ho intrapreso un corso di specializzazione in studi di interazione uomo-macchina. Al tempo non si parlava di UX, ma la parola-chiave era usabilità. Poi ho capito che si stava delineando questa nuova figura, che un po' si è delineata da sola e un po' l'ho costruita."

Matteo Di Pascale



UX designer e docente senior UX design mentor.

"L'unico non contro, ma (inteso come) differenza da un design di genio è lavorare in modo rigido e si rischia di perdere intuizioni. Alla base ci deve essere sempre un processo creativo."

UX DESIGN IN AZIENDA: TIROCINIO PRESSO INFOMOBILITY

L'azienda: Infomobility Spa

Si occupa di sistemi e servizi innovativi nell'ambito dell'infomobilità e della domotica.

INFOMOBILITY

Domotica
Human centered design
Interaction design
Interfaccia
IoT

Mockup
Usabilità
User (utente)
Wireframe

Tirocinio: sviluppo e obiettivi

Realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro al fine di agevolare le scelte professionali mediante una conoscenza diretta con le attività produttive.

Incontro di tre soggetti:

- lo studente;
- l'impresa o azienda, denominata Soggetto ospitante;
- l'Università di Camerino, denominata Soggetto promotore.

Attività del tirocinio:

- ricerca delle principali definizioni di alcune parole chiave del design;
- analisi comparativa dei principali prodotti presentati dai vari competitor;
- supporto all'aggiornamento delle interfacce grafiche del dispositivo Smart home HomeBox.

Interfaccia 1
Precedente



Interfaccia 1
Aggiornata



Interfaccia 2
Precedente



Interfaccia 2
Aggiornata



UX DESIGN: un'indagine su alcune esperienze italiane

PROGETTO GRAFICO

Report

Font

Roboto

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Color palette

	R = 71 G = 114 B = 255		R = 71 G = 64 B = 61
	R = 255 G = 255 B = 255		R = 0 G = 0 B = 0

Formato pagina

160 x 230 mm



INTRODUZIONE

La figura dello UX Designer negli ultimi anni ha avuto sempre più richiesta nel mercato del lavoro. Nonostante ciò questa professione ancora non è ben conosciuta come dovrebbe, poiché esistono molte definizioni, più o meno diverse tra loro, che non aiutano a fare chiarezza. In particolare in Italia, alla figura dello UX designer vengono accostate moltissime attività, non sempre adeguate e corrispondenti al profilo di un designer specializzato in questo campo. Per questo la tesi si pone l'obiettivo di descrivere nel modo più articolato possibile questa nuova professione, in modo da far comprendere ciò di cui si occupa, in quali ambiti si addentra e l'importanza della figura dell'utente o "user" affinché si possano raggiungere dei risultati ottimali. Nella prima parte, la tesi tenta di fornire una spiegazione in generale dell'argomento trattato, cercando di sgombrare il campo

Definizione di user experience

1.1

2.1 CASI STUDIO

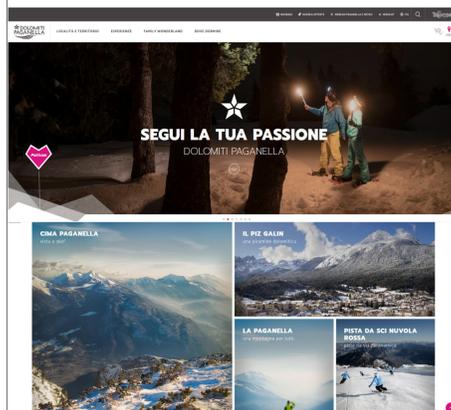
2.1.1 Turismo Dolomiti Paganella

Il primo caso studio analizzato riguarda il sito web dell'Azienda per il Turismo (APT) Dolomiti Paganella. L'azienda ha commissionato alla società di digital design Kumbe di lavorare sul restyling del sito web, poiché presentava lacune varie a livello di design, come l'organizzazione dei contenuti poco fruibile o la mancanza di una versione mobile. È stata quindi definita una strategia, basata su alcuni punti chiave: consultazione semplice e immediata; utilizzo di immagini evocative;

Luogo: Trento
Anno: 2017
Studio design: Kumbe

stile che renda riconoscibile. Il progetto è partito a settembre 2016 ed è stato definito il traguardo della pubblicazione del sito previsto per giugno 2017. Con la definizione degli obiettivi, sono partite le attività del processo, così delineate:

- analisi del target e delle personas, realizzando 8 profili;
- confronto con i principali siti web di altre destinazioni turistiche più importanti;



Debora Bottà

IL PUNTO DI VISTA DEGLI UX DESIGNER



Profilo:
UX e service designer presso Digital Entity.
Dirige il team di UX e service design.
Età:
45
Sede di lavoro:
Milano

1_Quando e perché ha deciso di diventare UX designer?

1_È nato tutto per passione. Stavo facendo una laurea in scienze politiche. Avendo un passato da ragioniere programmatore, dopo gli studi da autodidatta ho iniziato a programmare HTML e a lavorare con la grafica e ho intrapreso la carriera.

2_Quale definizione di UX darebbe a chi non ne conosce il significato?

2_L'esperienza è la percezione che noi abbiamo delle cose. La UX è formata da tre elementi: parte estetica, perché noi abbiamo una prima opinione in base a ciò che vediamo e ci fidiamo; poi l'usabilità, perché il prodotto non deve richiedere un grande sforzo cognitivo; infine la parte emozionale, perché si progetta per risolvere un problema o un'esigenza dell'utente.

UX DESIGN: un'indagine su alcune esperienze italiane

PROGETTO GRAFICO

Video-interviste

Font

Roboto

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Color palette



R = 71
G = 114
B = 255



R = 255
G = 255
B = 255



R = 71
G = 64
B = 61



R = 0
G = 0
B = 0

Risoluzione

1920 x 1080 px

