
Come *davvero* usiamo il web (o del perché certi siti sono frustranti)

Luca Rosati - <http://lucarosati.it>

Sommario

- Obiettivi
- Catalogo d'oggetti introvabili
- Errori nel web
- Perché questi errori
- Percezione e uso
- Alcune discipline chiave
 - Ergonomia e usabilità
 - Information Architecture
- Il concetto di interfaccia

Catalogo d'oggetti introvabili

(J. Carelman)

Caffettiera per masochisti



Bicicletta convergente (modello per fidanzati)



Strumento per mettere i puntini sulle /



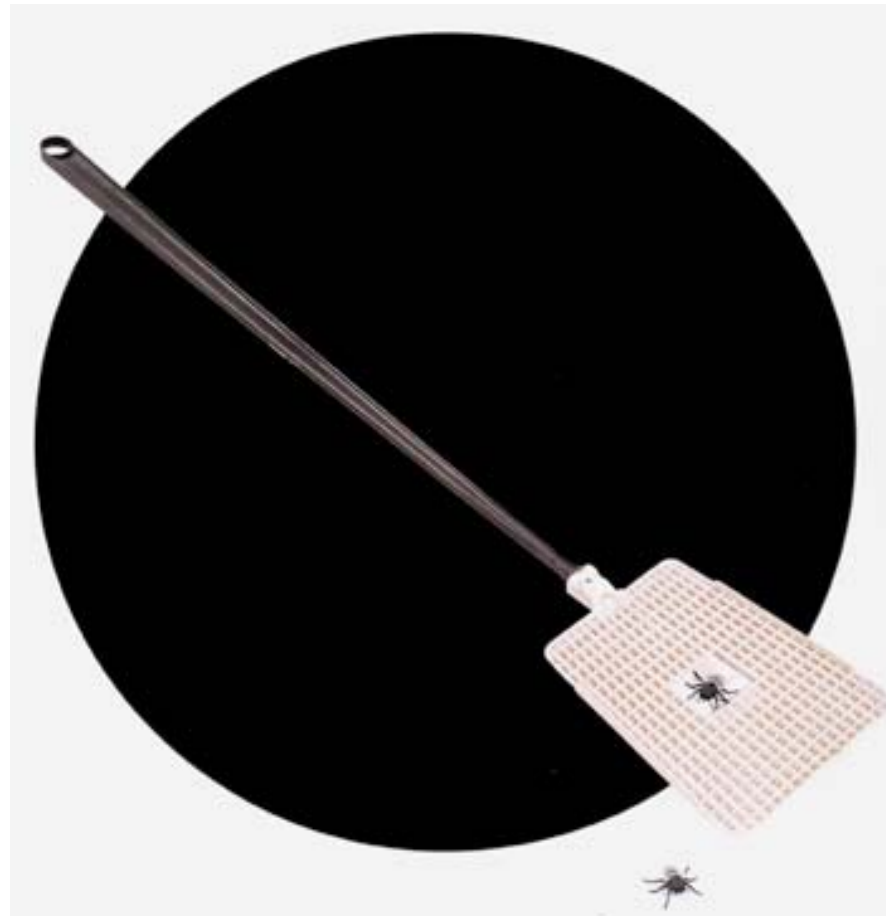
Incudine da viaggio



Borsa per gatti



Ammazzamosche detto l'indulgente

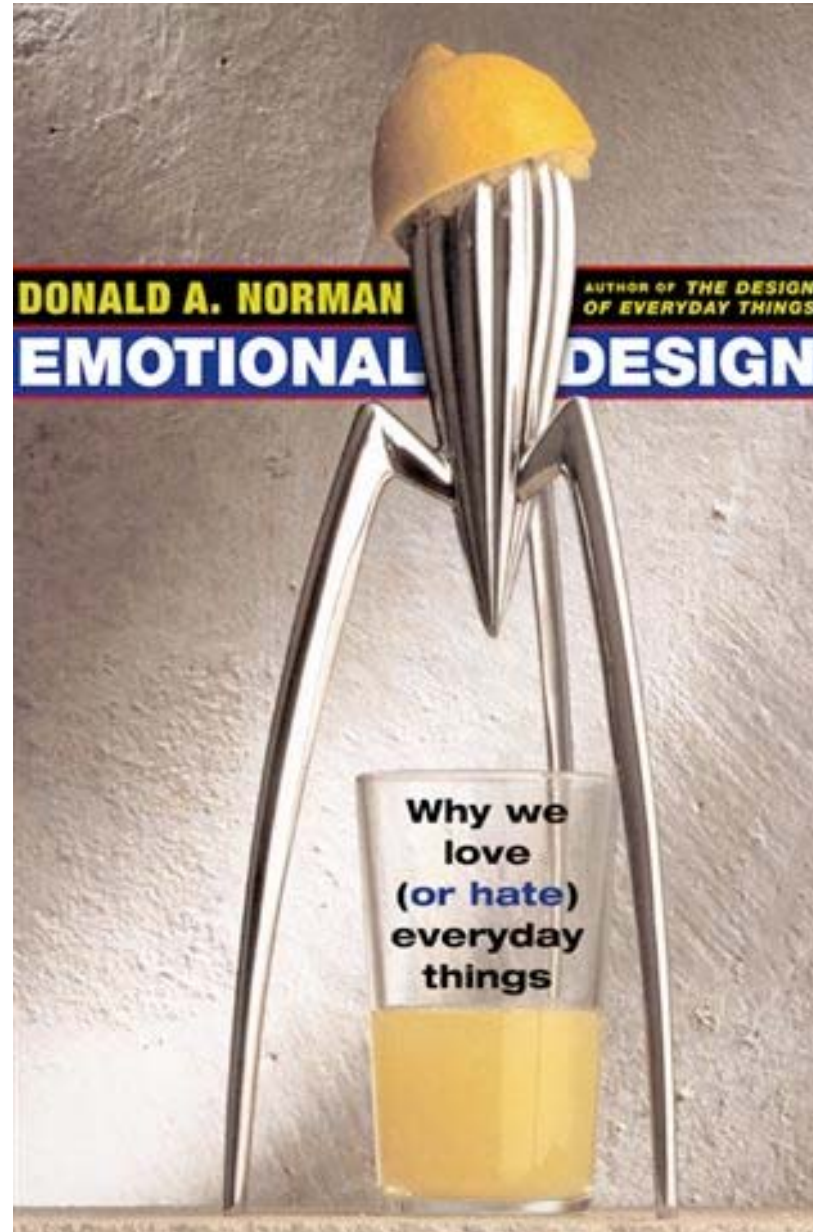


Lavatrice ecologica



Un mirabile esempio di cooperazione fra animali e uomo, nel nome del risparmio energetico.

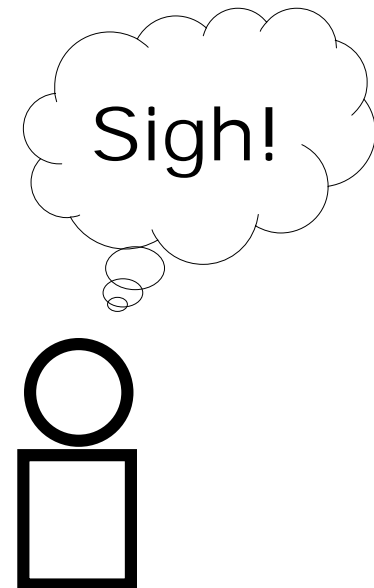
... ma siamo proprio sicuri che
siano introvabili?



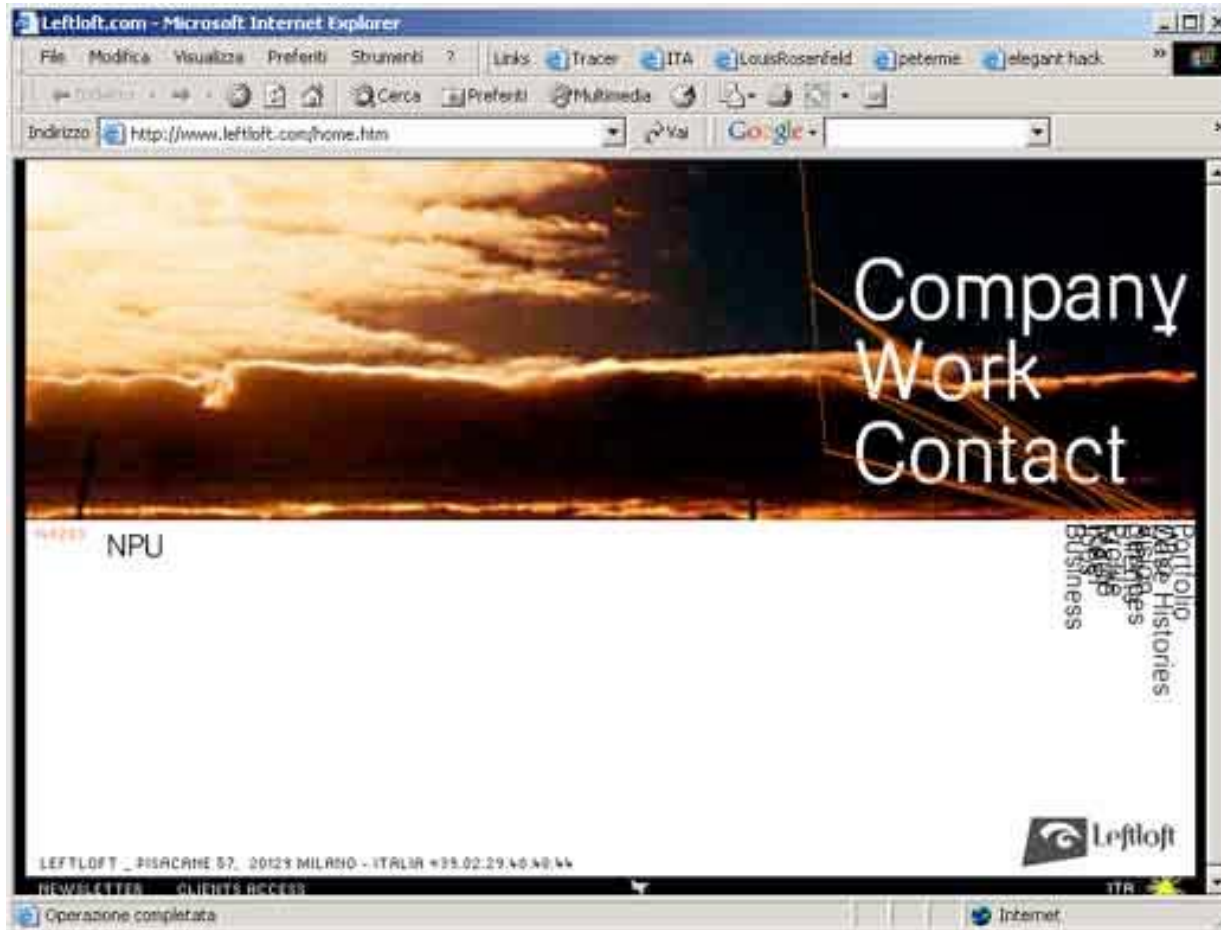
Toilet Paper Algorithms: I didn't know you had to be a computer scientist to use toilet paper.



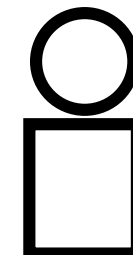
Vedi: <http://www.jnd.org/dn.mss/ToiletPaperAlgorithms.html>







La brochure online!



E per chi non ne avesse
abbastanza...

... un'utile collezione di cattivo web design

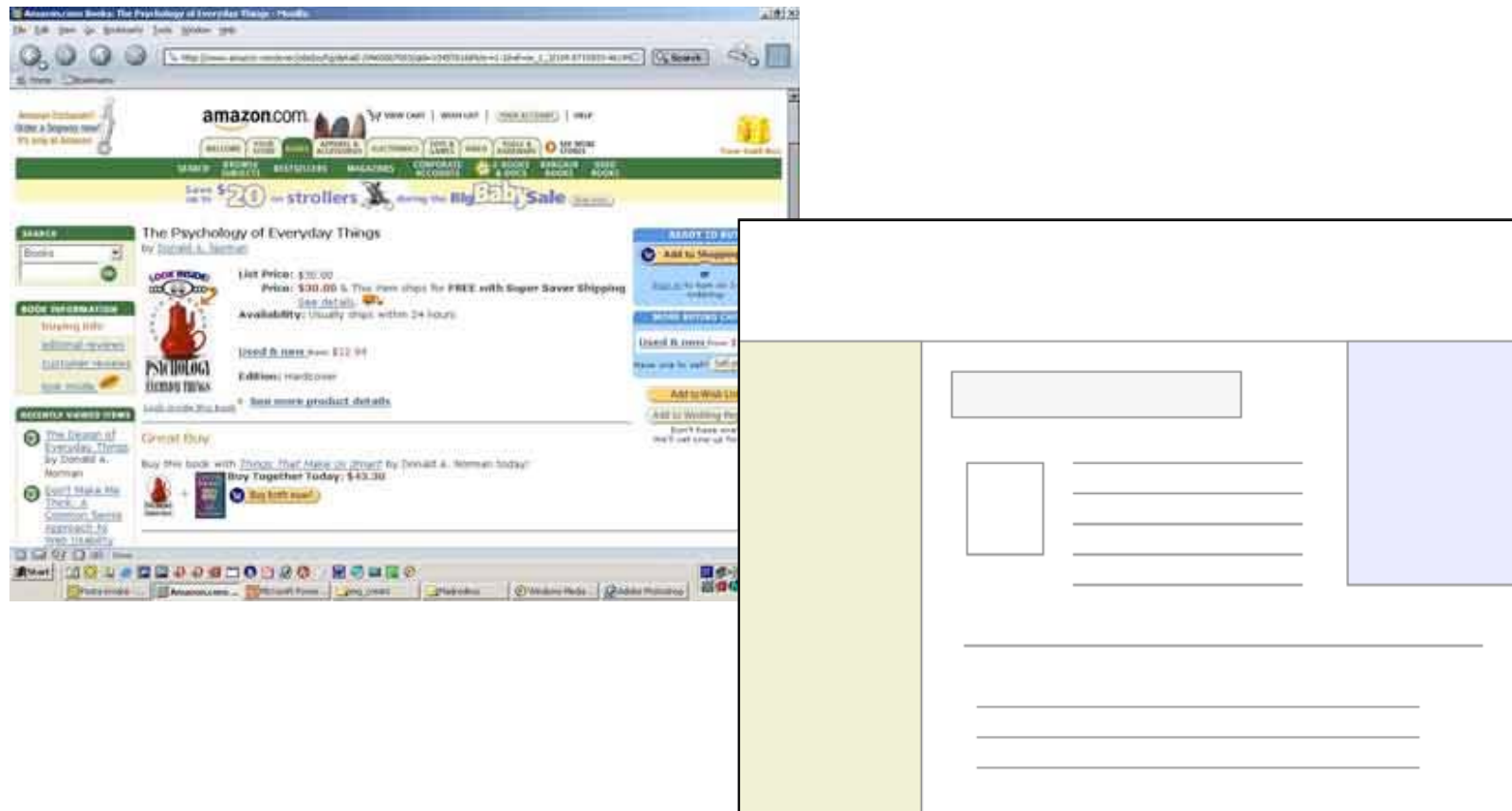
– <http://www.webpagesthatsuck.com/>

Perché...

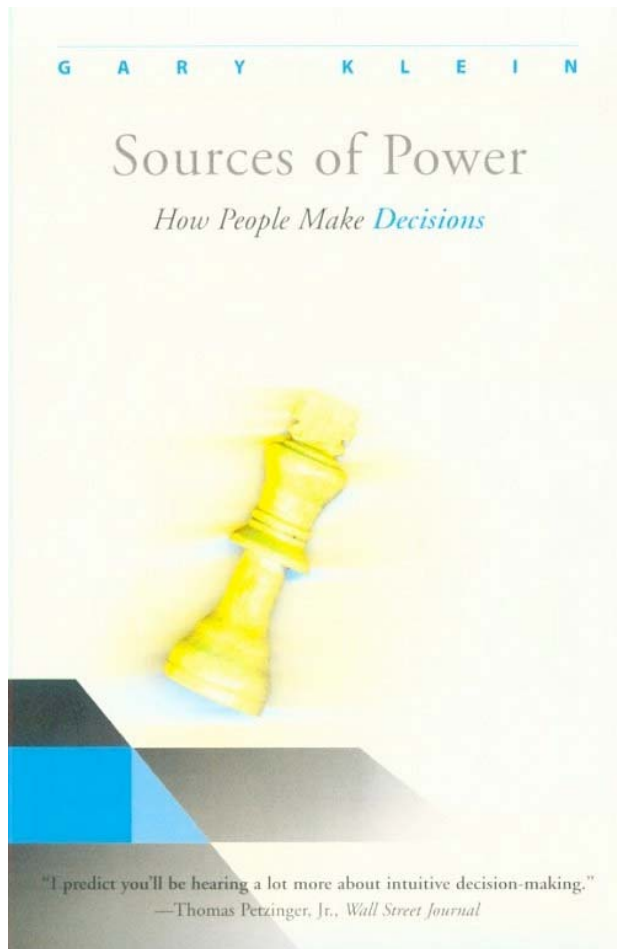
... dopo anni di web ancora questi errori?

- Perché lo studio di ergonomia arriva tardi nella preparazione dei progettisti HW e SW (se arriva)
- Perché la progettazione web richiede un approccio pluridisciplinare
- Perché \exists uno scarto fra percezione e uso

Realtà e percezione a video



Lo scarto fra percezione e uso



Questo e altri studi dimostrano che:

- come agiamo \neq da come *pensiamo* di agire
- per capire come la gente usa il web occorre *osservarla*
- non possiamo fidarci solo della testa del progettista o di *focus group*

Alcune discipline chiave

Prima del web

- Ergonomia e interazione uomo-macchina
 - (studio interfacce)
- Biblioteconomia
 - (organizzazione della informazione)

Dopo il web

- Usabilità web
 - (studio interfacce web)
- Architettura della informazione
 - (organizzazione della informazione nel web)

Ergonomia (1)

- 2a guerra mondiale, USA: ricerche per ottimizzare le prestazioni dei piloti degli aerei
- anni '60, USA: nascita *Human Factors*, studio interazione fra uomo e macchina e aspetti cognitivi coinvolti
- anni '70: l'ergonomia si divide
 - *Ergonomics*: studi sulle applicazioni del design nella vita quotidiana (es. sedie)
 - *Human Machinery Interaction* (HMI): studio ergonomia degli oggetti per il lavoro (macchine, computer etc.)

Ergonomia (2)

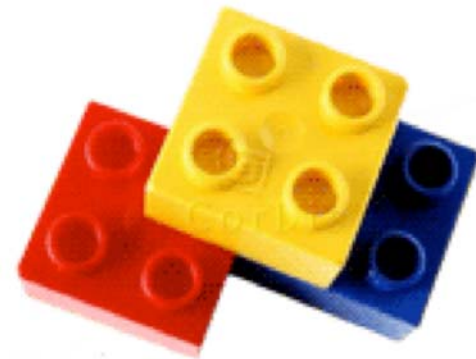
- anni '80: il ruolo sempre crescente del calcolatore porta alla nascita di un campo specifico, la *Human Computer Interaction* (studio interazione fra uomo e calcolatore)
- 1981 (Xerox Star); 1983 (Apple Lisa): nasce la Graphical User Interface (GUI) e un nuovo campo all'interno della HCI
 - Coinvolgimento di psicologi, antropologi, linguisti... nella progettazione SW
 - (cf. <http://toastytech.com/guis/>)

Ergonomia (3)

- anni '80-'90: usabilità del SW; applicazione dalla HCI alla progettazione del Software
- anni '90: con l'esplosione del web nasce l'usabilità web; si rifà alla SW usability ma ha una sua specificità...
 - per la differenza fra le due cf.
<http://www.usabile.it/092001.htm>

In sintesi

- >> L'ergonomia riguarda:
 - rapp. oggetto/anatomia umana
 - rapp. oggetto/psiche umana
- La sua missione:
 - rendere la *conoscenza*
(necessaria all'uso di un oggetto)
interna all'oggetto stesso



4 regole per l'ergonomia (1)

- Pensare agli utenti
 - Il 90% degli sforzi di un esperto in HCI è ricordare al progettista del sistema che ci sarà un utente ad usare il sistema.
- Provare sul campo
 - Un sistema che in laboratorio è facile e piacevole da usare può non esserlo nella situazione reale: le autoradio o i telecomandi vanno usati senza essere guardati, le radiosveglie da persone addormentate.

4 regole per l'ergonomia (2)

- Coinvolgere gli utenti
 - Gli utenti hanno conoscenze importanti e non formalizzate. Una interfaccia di prova (mock-up) compie il miracolo che mille studi su carta non riescono a fare.
- Iterare
 - Nessuna interfaccia riesce giusta al primo tentativo. Piccoli prototipi a basso costo e sacrificabili sono cruciali. Esistono molte tecnologie che permettono di creare finte interfacce a basso costo.

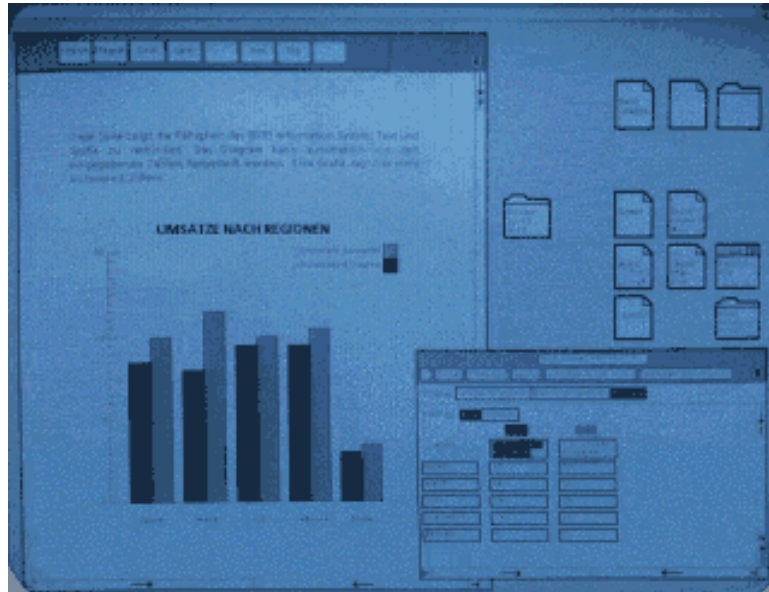
(Fonte: F. Vitali, Università di Bologna, <http://www.cs.unibo.it/~fabio/>)

Il concetto di *interfaccia*

- The **user interface** is the part of a system exposed to a user. The system can be any kind of machine, also computerized systems and software. As for software, the user interface is usually the only part a user ever sees. The user interacts with a system through its user interface.
- The design of the user interface is relevant for the user's understanding (also called the **mental model**) of the system and thus for the system's **usability** or user-friendliness.

(Fonte: <http://www.wikipedia.org/>)

Graphical User Interface (1)

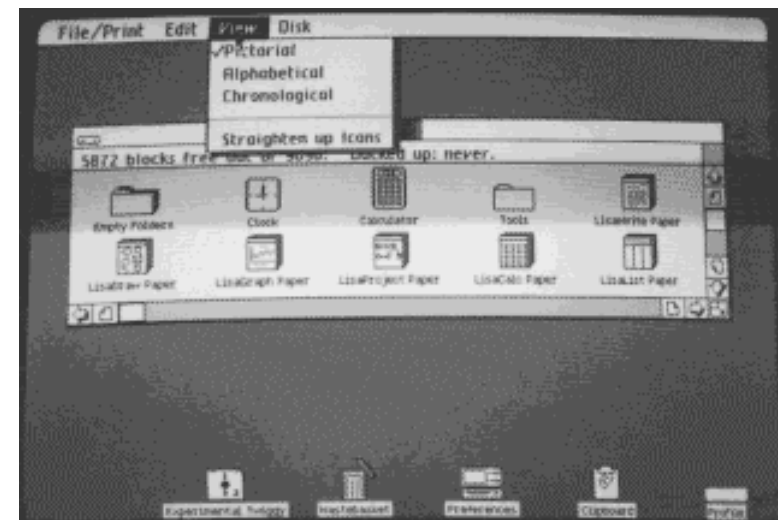


1981: Xerox Star

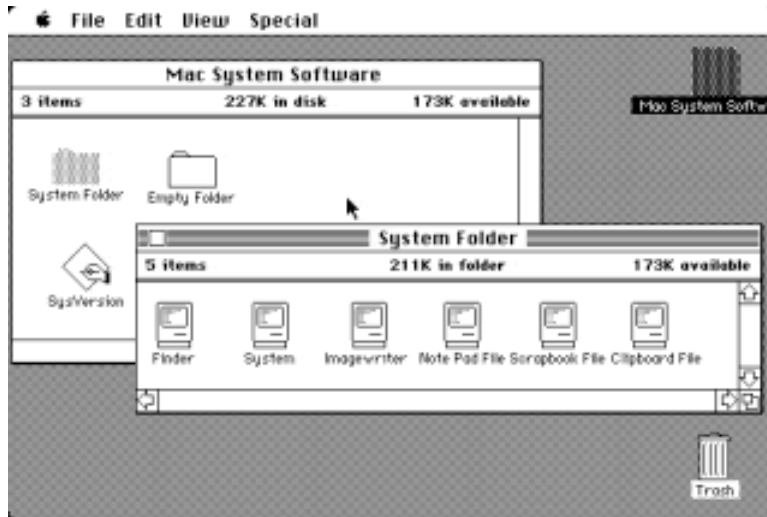
- Double-clickable icons
- overlapping windows
- dialog boxes
- 1024*768 monochrome display

1983: Apple Lisa

- Pull down menus
- menu bars



Graphical User Interface (2)

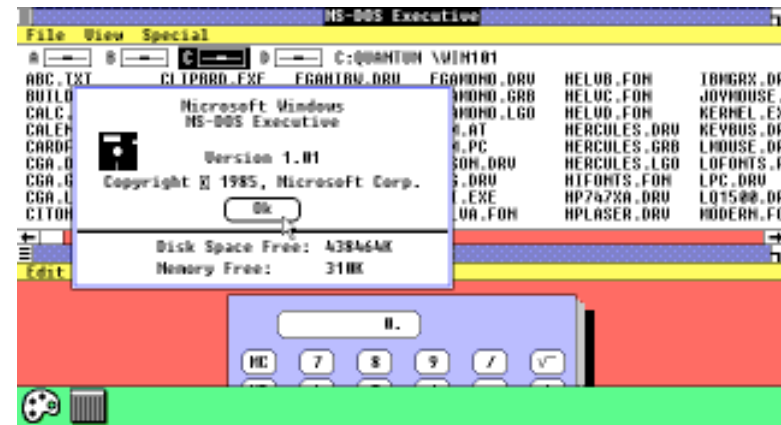


1984: Apple Macintosh

- Pull down menus
- menu bars

1985: Windows

- windows cannot be overlapped
- windows cannot cover an area at the bottom of the screen that is reserved for "iconized" programs



(Fonte: <http://toastytech.com/guis/index.html>)

L'interfaccia *assente*

- La migliore interfaccia è quella che non si vede
 - Cioè quella interfaccia che si lascia usare con una naturalezza tale da divenire “invisibile” agli occhi dell'utente
 - Una buona interfaccia è fatta per essere usata *non* guardata

Il paradosso del web: l'interfaccia-spettacolo

- Nella prima fase del web si è verificato proprio l'opposto:
 - Stuole di web-designer facevano a gara per creare interfacce spettacolari, fatte per essere guardate e celebrare il marchio che incarnavano e la bravura del designer
 - Queste sono la negazione dell'interfaccia (un es. alla slide n. 14)

Information Architecture (1)

- '80-'90, USA: i bibliotecari Rosenfeld e Morville si interessano della applicazione del web alla biblioteconomia e viceversa
 - “in the coming information explosion, who else would supply the skills of organizing, classifying and labeling information? (L. Rosenfeld)”
- 1991: R. e M. fondano *Argus Associated*, prima azienda di consulenza specializzata nella disciplina emergente della IA
- 1998: pubblicano *Information Architecture for the WWW*, testo di riferimento sull'argomento

Information Architecture (2)

- 2001: con l'esplosione della bolla speculativa del web, la IA diviene un bene troppo intangibile, Argus chiude
- Rosenfeld diviene consulente indipendente, Morville fonda Semantic Studios
- 2002: esce la 2a ed. di *Information Architecture for the WWW*, enormemente arricchita
 - Il libro è tradotto anche in italiano
- Negli USA la IA è ora una realtà consolidata in molte aziende, con suoi standard metodologici

...e ora un gioco

- Analizzate un esempio di cattivo design tratto dalla quotidianità (porte, auto, elettrodomestici...)
 - Sono ammessi anche oggetti tratti dal mondo della finzione (letteratura, cinema, tv...) purché ben dettagliati nella fonte
- Qualche spunto? (*ma non copiate*)
 - Il libro di Norman
 - Idearium (<http://www.idearium.it>): rubrica “Usabilità del quotidiano”, nella homepage in basso
 - Bad Desigs (<http://www.baddesigns.com/examples.html>)
 - Bad Human Factors Designs
<http://www.stumbleupon.com/url/www.baddesigns.com/>

Grazie
(to be continued...)

Luca Rosati - luca@lucarosati.it
<http://lucarosati.it>

