

# Don't make me think, please!

## La missione dell'usabilità web

Luca Rosati

<http://lucarosati.it>



# Sommario

- Manifesto
- Definizioni di usabilità
- Euristiche vs. test con utenti

# Manifesto

“la mia operazione è stata il più delle volte una **sottrazione di peso**; [...] soprattutto ho cercato di togliere peso alla struttura del racconto e al linguaggio [...]

sono portato a considerare la **leggerezza** un valore anziché un difetto”

(Calvino)



Henry Beck, Mappa della metropolitana di Londra, 1936  
<http://lucarosati.it/blog/mappa-metropolitana-di-londra>

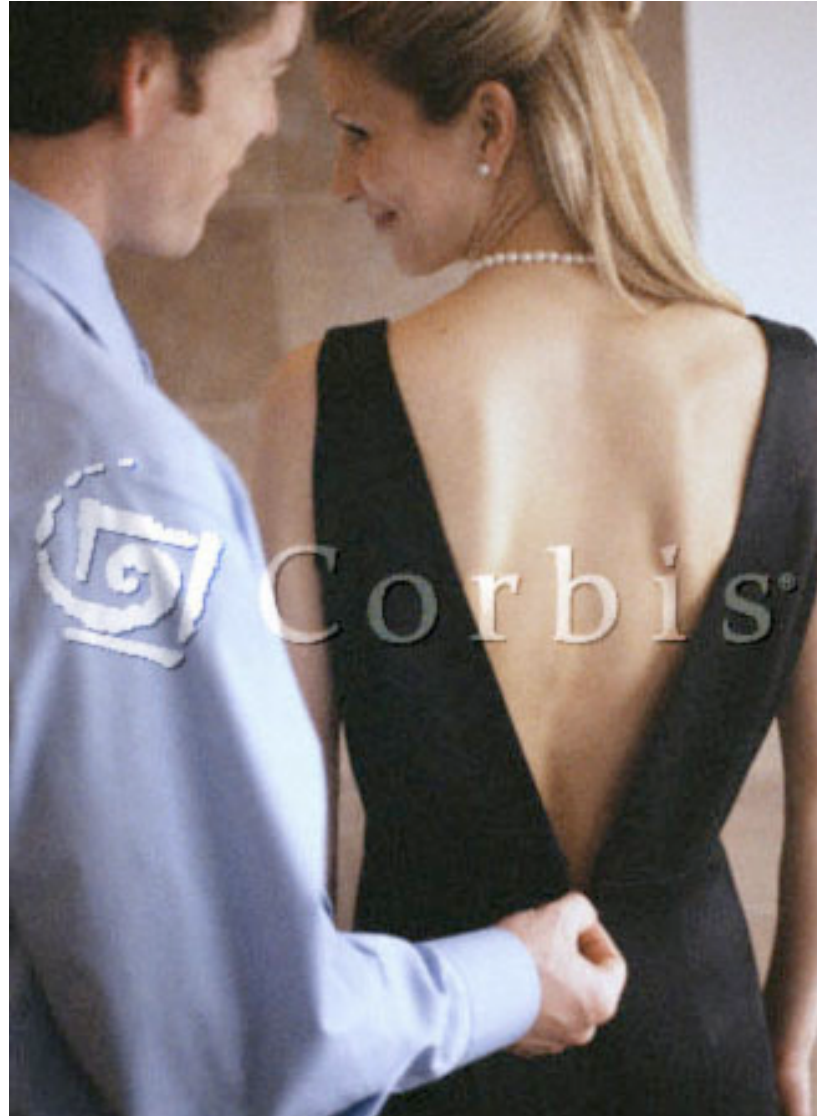
# Definizioni di U.

- ISO 9241 (ergonomia postazioni di lavoro)
  - grado in cui un prodotto può essere usato da specifici utenti per raggiungere specifici obiettivi con **efficacia, efficienza e soddisfazione** in uno specifico contesto d'uso
- Jakob Nielsen
  - misura della qualità dell'**esperienza** dell'utente in interazione con qualcosa, sia esso un sito, un software o altro strumento

# Requisiti di U. in sintesi

**Adeguatezza:**  
ai bisogni e  
alle aspettative  
degli specifici  
utenti finali

**Facilità:**  
facile da  
capire, da  
imparare, da  
usare



**Soddisfazione  
d'uso:**  
consentire di  
eseguire le  
specifiche  
attività in modo  
corretto, veloce,  
soddisfacente

# I limiti delle regole

“L’U. è un metodo di sostegno alla progettazione e al design, e va commisurata ai diversi obiettivi del sito.

**Non esiste un’U. a priori**, insita in ogni sito. L’U. non è una proprietà astratta, misurabile automaticamente.

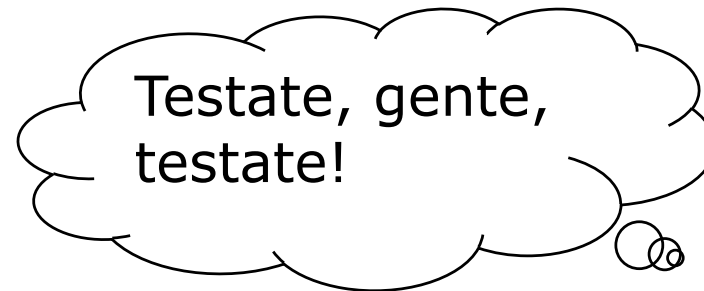
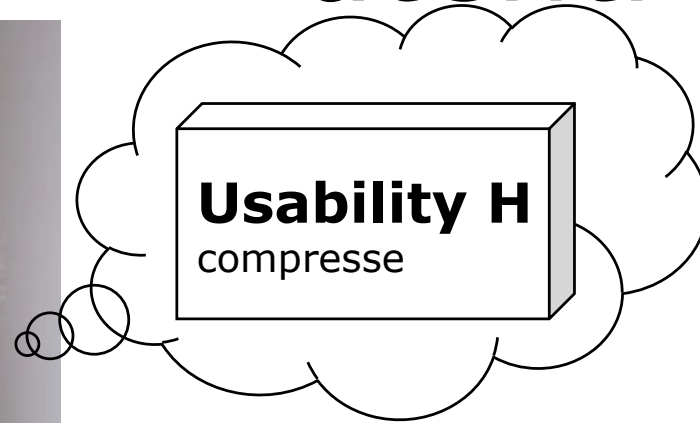
Le regole sono semplificazioni buone, ma devono subito essere sostituite da un **metodo**: questo metodo è un approccio al design più ampio, che coinvolga l'utente nel processo di progettazione”

(M. Boscarol, <http://www.usabile.it/082001.htm>)

# Euristiche vs. test con utenti



(J. Nielsen)



(S. Krug)



# Ipse Dixit

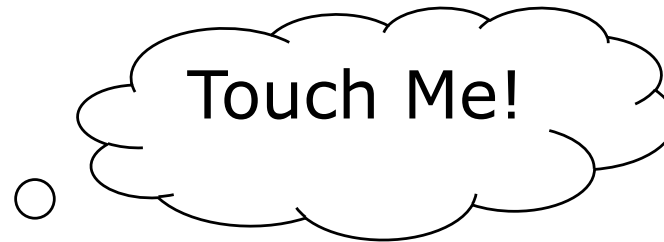
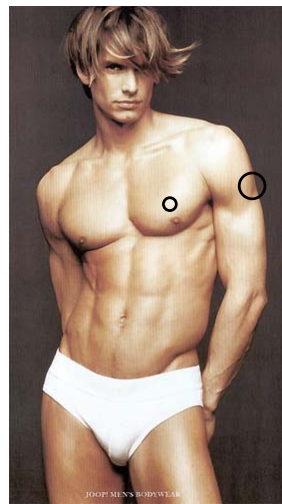
“Il mondo del web business, qui e ora, di questo ha bisogno: non metodi, non problemi, ma **pillole pronte all'uso**. E Nielsen gliele dà. È un'indicazione interessante, anche questa. Questa è l'aria che tira.”

(F. Comolli, recensione a Homepage Usability di Nielsen  
<http://www.apogeeonline.com/webzine/2002/03/13/01/200203130102>)

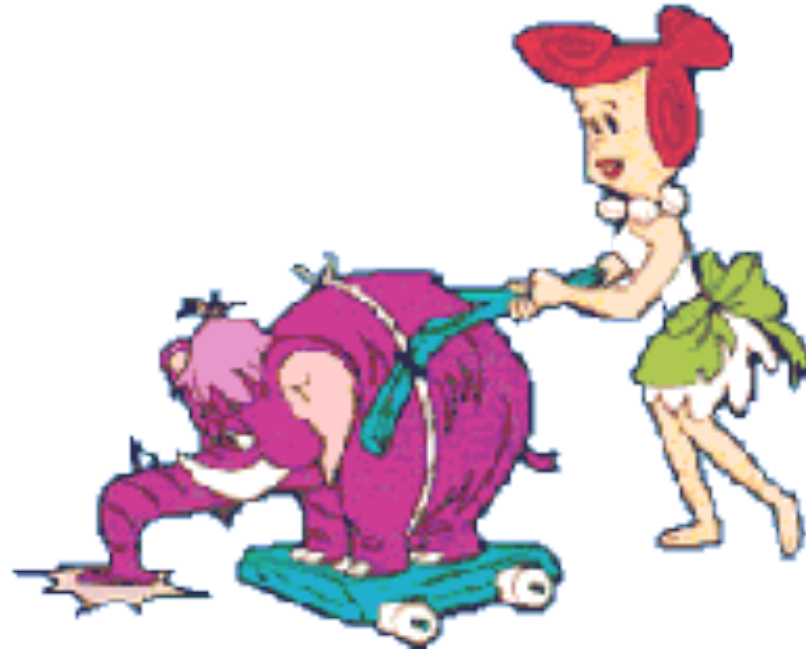
# Una soluzione di *buon senso* al conflitto

- Krug non disdegna le linee guida (euristiche), ma
  - sottolinea che l'ultima parola spetta sempre agli utenti, solo osservandoli si può capire cosa non va
  - ritiene cruciale il concetto di *Perceived Affordance* (cf. Norman, *La caffettiera del masochista*, p.17)
    - capacità dell'utente di riconoscere gli oggetti per ciò che sono e usarli di conseguenza

# Perceived Affordance



# Perceived Affordance (2)



# In sintesi

- L'U. è un approccio globale alla progettazione (i.e. **metodo**) che pone l'utente al centro del processo di design (**User Centered Design**)
  - Non si limita a valutare un prodotto alla fine del ciclo produttivo (“prevenire è meglio che curare”)
  - Viceversa guida la progettazione in ogni fase, iterando i test a più stadi del processo produttivo
    - Ma ciò aumenta i costi in tempo e denaro; e allora? >>

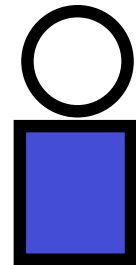
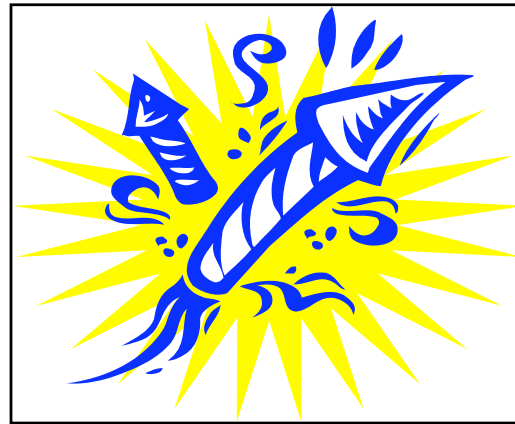
# Discount Usability

- Termine coniato da Nielsen per esprimere una pratica dell'usabilità a basso costo e impatto, particolarmente adatta al web.
- 2 tipologie fondamentali, complementari
  - Valutazioni **euristiche** condotte da uno o più esperti
  - **Test con utenti**, condotti in forma semplificata rispetto a quanto avviene nella usabilità del software

# Qui prodest?

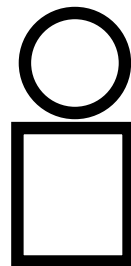


Web Designer  
compiacente



CEO

Il progettista  
inerte



# Cui prodest

- Il "QUI" della slide precedente era ovviamente ironico...
- ... ispirato a Gene Gnocchi e a quanti abusano di latinismi e inglesismi

Grazie  
(to be continued...)

Luca Rosati  
<http://lucarosati.it>

