

WEB DESIGN

andrea.crevola@3juice.com

OBIETTIVO DEL CORSO

- Acquisire una conoscenza teorico-pratica di concetti, delle metodologie progettuali e strategie tecniche relative all'ideazione e realizzazione di un sito web con forte riferimento alla pubblicazione di informazioni e servizi tramite canale mobile (smartphone).
- Significherà prendere in considerazione sia aspetti puramente tecnici sia elementi di carattere progettuale e metodologico.



WEB DESIGN?

- Diamo una definizione: un sito web è una rete di unità informative contraddistinte da una omogeneità tematica e stilistica e veicolate telematicamente attraverso il protocollo HTTP.
- Ma è molto di più!
 - è un atto di comunicazione;
 - è uno spazio di interazione;
 - è un artefatto tecnologico complesso;

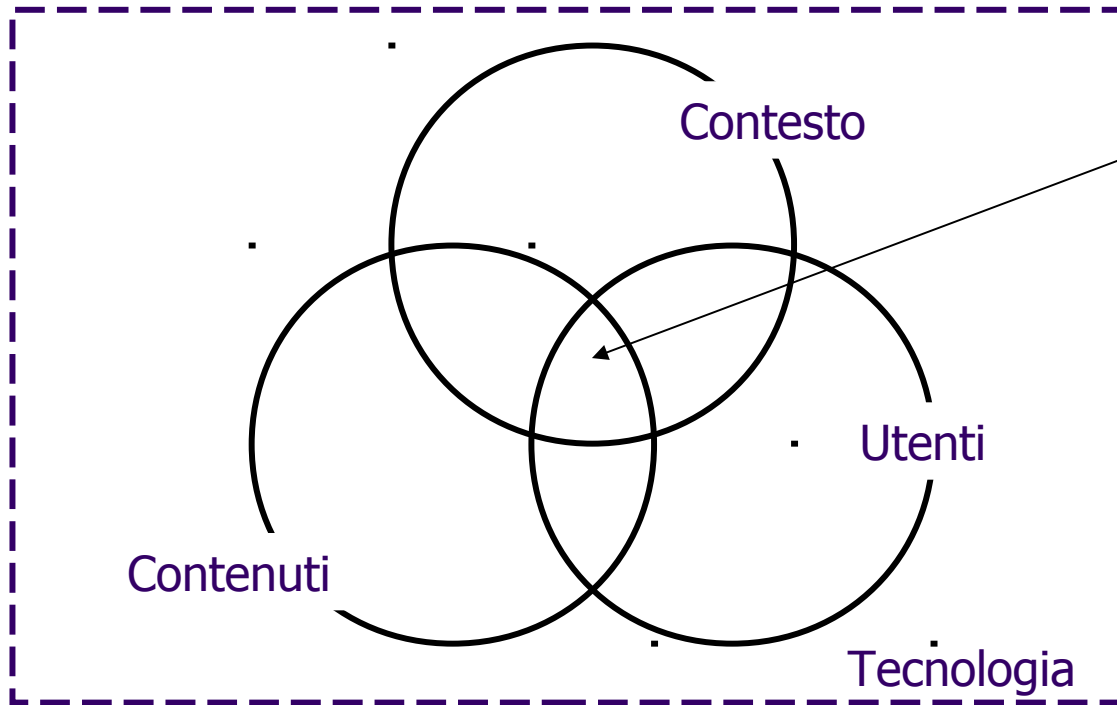


UNA PRIMA DISTINZIONE

- I siti web si possono classificare secondo due principali categorie (dai confini labili).
 1. **Siti orientati ai contenuti:** il sito web è principalmente un insieme di contenuti informativi che l'interfaccia utente deve presentare, rendere navigabili e reperibili con semplicità
 2. **Siti orientati ai processi:** il sito web è un insieme di funzionalità volte alla gestione di una base informativa, in modo simile ai normali software (web application): l'interfaccia deve consentire determinate operazioni di trattamento dei dati e deve fornirne un'adeguata rappresentazione.



ECOLOGIA DELL'INFORMAZIONE



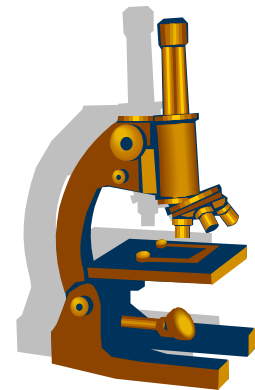
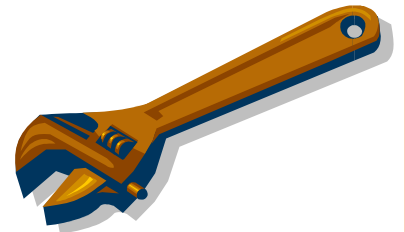
Un sito web è la risposta data dal team di progetto e sviluppo ad una precisa ecologia dell'informazione.

Questa risposta è spesso un compromesso: il web design è l'arte e la scienza dell'individuare il miglior equilibrio possibile tra le diverse componenti dell'ecologia dell'informazione



UN DUPLICE PUNTO DI VISTA

- **Web design come “arte”**: realizzare un prodotto digitale è un attività pratica molto influenzata dalle particolari richieste e necessità di un determinato progetto.
- **Web design come “scienza”**: l’attività di progetto e sviluppo può però essere guidata da una conoscenza più teorica e astratta, tale da garantire un framework concettuale e operativo che è garanzia di buoni risultati:



IL DESIGN DEI SITI WEB: ARGOMENTI

- Durante le prossime lezioni introdurremo e discuteremo i seguenti temi:
 - User centered design;
 - Architettura dell'informazione;
 - Usabilità;
 - Accessibilità;
 - Tecnologie web;
 - Device independence;



LA “VITA” DI UN PROGETTO WEB

- Ogni sito web attraversa almeno cinque fasi prima di essere pubblicato:
 1. Analisi preliminare
 2. Ideazione / Progettazione
 3. Realizzazione / Sviluppo
 4. Test e debug
 5. Pubblicazione, monitoraggio e manutenzione
- Inoltre si tratta pressoché sempre di un'opera collettiva, che richiede la partecipazione di differenti professionalità.
- Tempistiche complessive e delle singole fasi possono variare molto da progetto a progetto



IL WEB COME PROFESSIONE

- Un sito web è il risultato di un processo di lavoro collettivo che vede coinvolte differenti figure professionali:
 - Project manager
 - Analista
 - Art director / graphic designer
 - Developer
 - Esperto di interazione uomo-macchina
 - Content manager
 - Information architect
 - ...
- A ciascuna di queste fa capo una o più competenze specifiche che difficilmente possono essere padroneggiate da una sola persona.



L'INTERFACCIA-UTENTE

- L'interfaccia è la superficie di contatto tra l'utente e le funzionalità offerte da uno strumento.
- Ogni oggetto con cui entriamo in relazione può essere considerato come dotato di un'interfaccia (es. il volante, il cruscotto, i pedali e il cambio sono l'interfaccia di un'automobile).
- Nel caso dei sistemi informatici, due sono le principali funzioni di un'interfaccia:
 1. Consentire un'azione diretta sull'oggetto (input);
 2. Comunicare all'utilizzatore lo stato dell'oggetto (output);
- Non solo: l'interfaccia è il luogo dell'interazione e della comunicazione tra i destinatari e i “mittenti” del sistema.



INTERFACCE-UTENTE & WEB

- Il web è un ambiente di comunicazione in cui è il protagonista è l'utente;
- Web design significa progettare interfacce che accompagnano il flusso operativo dell'utente in modo naturale, anticipando le sue esigenze, dialogando in modo cooperativo e senza mostrare il proprio funzionamento interno;
- Lo strumento deve essere un interlocutore e un collaboratore dell'azione, non un'autorità che impone il proprio modo di lavorare e di funzionare (mentre spesso accade l'inverso...);



IL COMPITO DEL DESIGNER

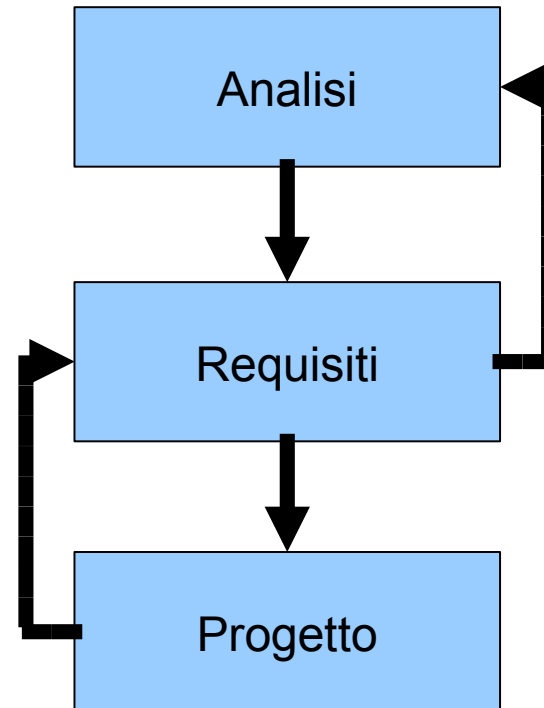
- Il ruolo del web designer è rendere ottimale l'interazione
- Qual è il primo passo? **Fase di analisi:**
 - Se contenuti e funzionalità del sito esistono già, è necessario strutturarli e rappresentarli secondo forme adeguate alle conoscenze e le abilità degli utenti;
 - Se il sito è in fase di ideazione, è necessario conoscere i propri utenti al fine di identificare quali contenuti/servizi proporre e come strutturarli e rappresentarli;



LA FASE DI ANALISI

La fase di analisi è dedicata alla conoscenza e all'approfondimento di:

- Obiettivi e necessità della committenza
- Contenuti
- Aspetti tecnologici
- **Destinatari**
- Contesto



CONOSCERE GLI UTENTI

- La ricerca sull'HCI ha messo a punto alcuni metodi utili ad aumentare le conoscenze circa i propri destinatari.
 - Interviste agli stakeholders;
 - Analisi dei siti competitors;
 - Focus group e interviste agli utenti finali;
 - Osservazione;
 - Metodi sperimentali e test di usabilità;
 - Coinvolgimento partecipativo (participatory design);
- Ma l'utente non è un designer!
 - Spesso l'utente non ha idea di cosa sia effettivamente meglio per sé;
 - L'utente non ha la visione di insieme del progetto (i limiti economici, le necessità "politiche", i contenuti disponibili, i vincoli tecnologici...);
 - Il ruolo del progettista è riuscire ad interpretare i dati ottenuti dall'analisi degli utenti e, grazie ad essi, fornire risposte adeguate ai problemi di design;



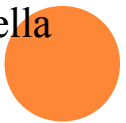
ANALISI DEGLI UTENTI

- Metodi **senza** il coinvolgimento di utenti:
 - Analisi dei log-file;
 - Analisi delle query di ricerca;
 - Analisi dei *clickstream*;
 - Metodo degli scenari;
- Metodi **con** il coinvolgimento di utenti:
 - Indagini sul campo;
 - Focus group;
 - Interviste;
 - Card sorting;

ANALISI COMPARATIVA (1)

- Un ulteriore metodo preliminare volto alla raccolta di informazioni utili in sede progettuale è dato dall'analisi comparativa.
- Individuazione di un insieme di siti web “concorrenti”, ossia analoghi per obiettivi / target / contenuti / funzionalità. L'elenco può essere facilmente costruito in autonomia ma può essere rafforzato dalle indicazioni di un esperto di contenuti (che spesso è il committente stesso);
- L'analista, dopo una prima navigazione esplorativa, costruisce una griglia di osservazione articolata su indicatori che consentano di schematizzare:
 - Quali e quanti contenuti sono gestiti da ciascun sito esaminato;
 - Quali schemi di classificazione e strutture di navigazione sono utilizzati;
 - Quali strumenti sono offerti all'utente;
 - Quale modello di utente è sotteso dal sito (anche in termini di analisi di mercato);

L'analisi può essere spinta oltre fino a esaminare in modo comparato pagine ricorrenti in questo gruppo di siti (es. home page, risultati del motore di ricerca, pagina di prodotto, carrello della spesa ecc.);



ANALISI COMPARATIVA (2)

- Il metodo dell'analisi comparativa non sostituisce l'analisi degli utenti ma rappresenta piuttosto un'attività complementare dal momento che sposta l'attenzione anche su contesto e contenuti;
- L'obiettivo del metodo deve essere quello raccogliere materiale che potrà successivamente essere discusso dal team di progettazione:
 - Consente di definire il proprio pubblico di utenti, anche in termini di analisi di mercato;
 - Permette di raccogliere spunti per la definizione di contenuti e funzionalità da proporre in un nuovo sito web;
 - Aiuta a valutare come siano stati affrontati in contesti simili problemi di interazione analoghi a quelli del sito in fase di lavorazione e/o consente di acquisire un punto di vista differenti su come affrontare un problema;
 - Favorisce la scoperta / apprendimento di nuove forme di organizzazione dell'informazione, impaginazione, interazione ecc.



LOG ANALYSIS

Spesso il compito del web designer è la revisione di un progetto già pubblicato

L'osservazione di dati statistici relativamente all'utilizzo del sito web può aiutare a comprendere meglio come gli utenti attualmente interagiscono con il sito e a confrontare i dati con le attese della committenza

Da questa osservazione possono emergere informazioni interessanti che possono guidare / influenzare la progettazione successiva, tuttavia è necessario riuscire a interpretare queste informazioni nel modo corretto.

==> Web Analytics



PROGETTAZIONE USER-CENTERED

- La progettazione centrata sull'utente è una filosofia di progettazione che cerca di incorporare la figura dell'utente nella vita di un prodotto, fin dalle battute iniziali.
- Nel caso dei siti web, è necessario conoscere i propri destinatari non solo dal punto di vista socio-demografico, ma anche dal punto di vista della loro alfabetizzazione informatica, dei loro comportamenti di ricerca dell'informazione, dei loro modelli di classificazione e organizzazione della realtà.
- Gli utenti non sono tutti uguali:
 - Utenti primari, secondari e occasionali;
 - Utenti esperti, novizi e “perpetuamente intermedi”;



MODELLI DELL'UTENTE: IL METODO DELLE *PERSONAE*

- Partendo dalle informazioni raccolte, il designer deve costruire un modello dei potenziali utenti da utilizzare come parametro di riferimento nelle successive fasi del progetto;
- Il metodo delle *personae* ha per obiettivo la costruzione di rappresentazioni di classi di utenti specifici, con precisi obiettivi e capacità e calati in precisi contesti d'uso;
- Una *persona* è una descrizione di un ipotetico utente che possiede adeguate caratteristiche, possiede determinate competenze e motivazioni e che persegue obiettivi ben precisi in un contesto d'uso plausibile.
- Sono costruzioni finzionali che si poggiano sui risultati della fase di analisi degli utenti.

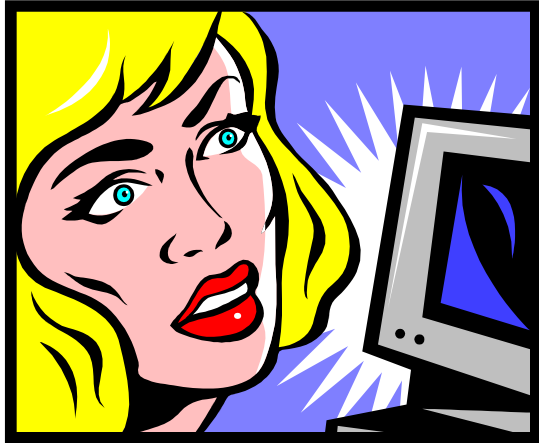


PERSONAE: UTILITÀ

- Danno “sostanza” al concetto di utente con obiettivi, motivazioni e necessità plausibili anche se finzionali;
- Danno “complessità” agli ipotetici comportamenti degli utenti;
- Aiutano chi progetta a delimitare l’ambito del progetto;
- Costituiscono un parametro per valutare in itinere la qualità del prodotto;
- Aiutano a non cadere in errori concettuali come il design per i casi limite, il design auto-referenziale o il design indifferenziato;
- Facilitano il consenso all’interno del team di design: è più chiaro a tutti chi è il destinatario;



PERSONAE: UN ESEMPIO



- Paola è una studentessa lavoratrice di Scienze della Comunicazione. Deve ancora sostenere otto esami e la tesi; A causa dei suoi impegni, non può recarsi fisicamente al punto informativo, dunque visita il sito web del CdL per restare aggiornata;
- Paola vorrebbe poter sapere quali sono i programmi dei corsi e le date degli appelli e vorrebbe poter stampare con facilità le informazioni raccolte;
- Paola vorrebbe reperire anche le dispense che i docenti hanno utilizzato per preparare le lezioni che non ha potuto frequentare;
- In merito agli esami da sostenere, Paola vorrebbe essere rassicurata dal docente stesso circa il livello di preparazione richiesto all'esame, il tipo di domande che potrà ricevere, le modalità di preparazione di una tesina ecc.
- Infine, Paola vorrebbe potersi iscrivere agli esami senza doversi recare tre giorni prima presso il punto informativo (le è difficile ottenere un altro permesso dal suo capo!).



METODO DEGLI SCENARI

- Il metodo dei personaggi può essere arricchito mediante la creazione di scenari: descrizioni narrative di come l'utente modello può interagire con il sistema per raggiungere i propri obiettivi;
- Importante mantenere distinti il piano logico (sequenza di azioni) dal piano realizzativo (elementi dell'interfaccia) per focalizzare l'attenzione sull'interazione e non sul piano tecnico; inoltre gli scenari sono indipendenti dalla tecnologia che potrebbe cambiare nel tempo;
- L'esame degli scenari può consentire al team di progettazione di tradurre gli obiettivi dell'utente in requisiti:
 - Contenutistici: quali informazioni dovranno essere manipolate mediante il sistema?
 - Funzionali: quali operazioni dovranno essere possibili?
 - Contestuali: quali relazioni tra contenuti e operazioni?

