

**“I metodi della progettazione del Web centrata sull’uso e sull’utente: tendenze di ricerca e analisi dei ruoli” \*.**

**ABSTRACT:** Lo studio si concentra sulla comparazione delle modellizzazioni offerte da Norman, Constantine e Lockwood, e Nielsen, rispettivamente per un design centrato sull’utente, una progettazione centrata sull’uso, e una progettazione di qualità per il Web per dimostrarne la complementarità.

Segue un’analisi condotta sulle metodologie d’indagine dell’utenza, nei diversi approcci di design, che conferma la complementarità di tali filosofie operative e conduce a una proposta metodologica integrata, che favorisce una visione olistica dell’utente e la necessità di una ripensata centralità.

A conclusione del presente lavoro, si offre un’applicazione sperimentale di una delle tecniche d’indagine previste nel modello.

**ABSTRACT:** This paper focuses on the comparison of the user centered- and usage centered design model-driven approaches, proposed by Norman, Constantine and Lockwood, and Nielsen to demonstrate their complementary character.

In addition, this work argues their methodological set to investigate the user-software interaction, confirming their complementary character and creating a user investigation model, which includes the different operative approaches for a more complete knowledge about users and their usage.

It leads to place both at the heart of the system design process.

\*Dalla tesi di laurea discussa, nell’anno accademico 2008/2009, in Comunicazione digitale.



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

Estratto dalla tesi di laurea in Comunicazione digitale:

## **La progettazione del Web centrata sull'uso e sull'utente: tendenze di ricerca e analisi dei ruoli**

di Chiara Proietti

Relatore: Prof.ssa Zuanelli

Correlatore: Prof. Zanzotto



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## Presentazione del lavoro di tesi

- **obiettivo:** conoscere il mondo della progettazione del *software* attraverso le filosofie progettuali centrate sull'uso e sull'utente, che costituiscono le recenti tendenze di ricerca internazionale inerenti *l'Human Computer Interaction* (HCI)
- **sviluppo:** analisi e comparazione dei diversi approcci al *design* del *software*, mediante le loro modellizzazioni e le metodologie che utilizzano per l'indagine dell'utente
- **risultato parziale:** soluzione metodologica per indagare l'utente, che mostra la complementarità delle filosofie progettuali analizzate
- **sperimentazione:** applicazione di un questionario qualitativo sulle aspettative dell'utenza



**UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA**  
**“TOR VERGATA**



**CReSEC**

**Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content**

“Costruire un design significa strutturare un sistema di segni, in modo da rendere possibile il raggiungimento di scopi umani: l'ingegneria, forma di razionalità tecnica applicata e la comunicazione, forma di interazione sociale [...]”

**Mihai Nadin**



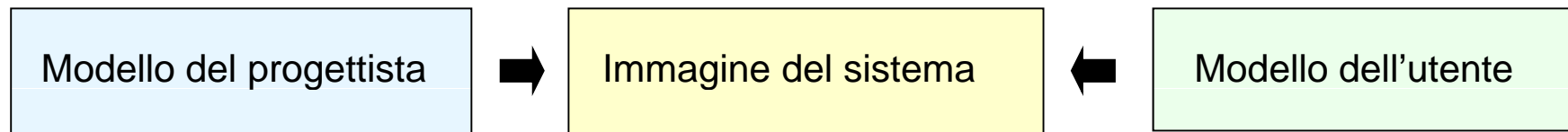
UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## Modellizzazione concettuale di D. Norman :





UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## **Parametri per un design centrato sull'utente (Norman,1990):**

1. utilizzare sia la conoscenza presente nel mondo che quella interiorizzata
2. semplificare la struttura dei compiti
3. sfruttare la visibilità
4. impostare delle buone correlazioni
5. sfruttare vincoli naturali e artificiali
6. garantire un margine d'errore
7. standardizzare



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## **Modellizzazione per il design centrato sull'uso (UCD):**

1. Modello ruolo-utente
2. Modello del compito
3. Modello del contenuto
4. Modello operativo
5. Modello implementativo



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## Parametri per un design centrato sull'uso: (Constantine e Lockwood, 1999)

1. struttura
2. semplicità
3. visibilità
4. *feedback*
5. tolleranza
6. riutilizzo





UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## **Modelli di qualità tratti dalle linee guida per la progettazione web di Nielsen:**

1. Modello di orientamento e navigazione
2. Modello di prevenzione e gestione errori
3. Modello di coerenza interna, aderenza agli standard e ai vincoli web



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

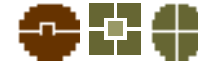
## **Parametri HOME-RUN per una progettazione web di qualità (Nielsen, 2000):**

1. **High-quality:** contenuti di alta qualità
2. **Often:** aggiornamenti frequenti
3. **Minimal:** tempi di caricamento minimi
4. **Ease:** facilità d'uso
5. **Relevant:** contenuti rilevanti e adeguati ai fini dell'utenza
6. **Unique:** sfruttare l'unicità del mezzo online
7. **Net-centric:** la rete come fondamento della cultura aziendale



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA

“TOR VERGATA”



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

# I metodi per l'indagine dell'utenza nei differenti approcci



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC  
Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

DESIGN CENTRATO SULL'UTENTE:	DESIGN CONCETTUALE PER LO SVILUPPO DEL PRODOTTO:	DESIGN CENTRATO SULL'USO:
Identificazione stakeholder	Registrazione narrativa delle attività	Contextual Meeting: brainstorming e notestorming
Analisi del contesto d'uso: interviste e questionari	Intervista	Identificazione dei ruoli
Indagine degli utenti esistenti	Osservazione dell'utente	Mappatura dei ruoli e dei profili
Osservazione dell'utente	<i>Qui:</i> Focus group	
Tecnica del diario	Diario fotografico	
Analisi del compito	Recitazione	



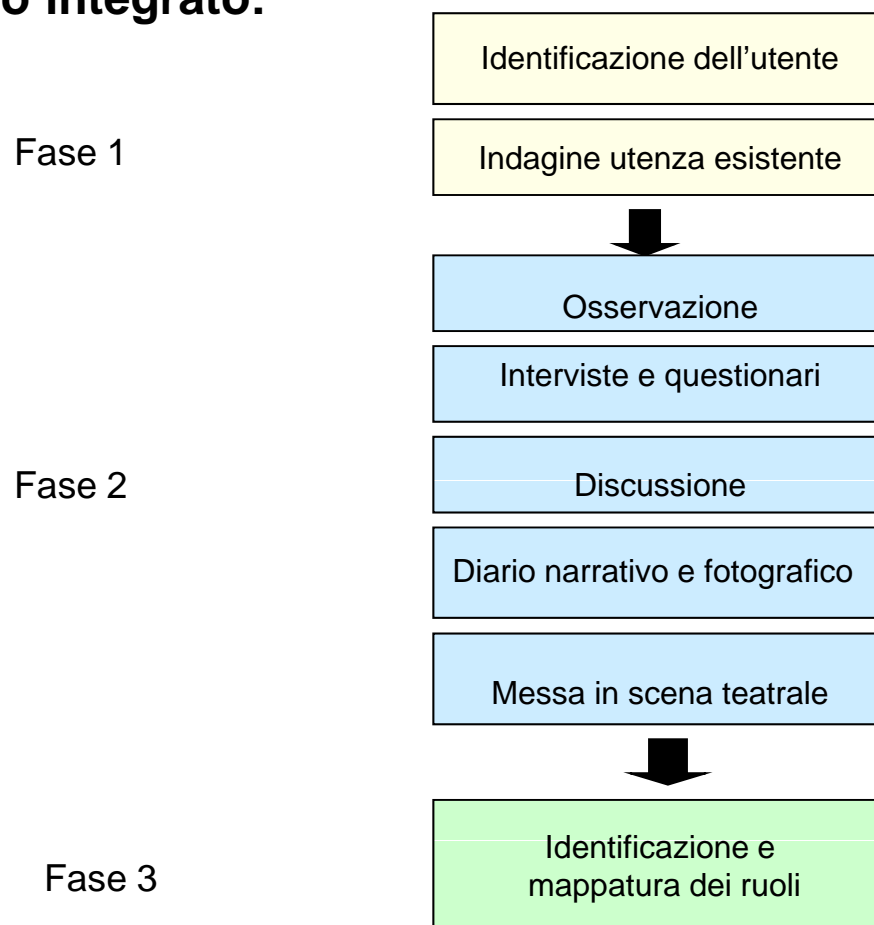
UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## Il modello integrato:





UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## Applicazione sperimentale: questionario ruolo-utente

- **obiettivo:** analisi qualitativa delle aspettative di ruolo relative a una tipologia di sito commerciale, quale E-bay
- **composizione campione:** 11 utenti (3 maschi, 8 femmine)
- **composizione questionario:** 25 domande
- **domande relative a:** informazioni demografiche, esperienza informatica, motivazioni e aspettative



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## **Caratteristiche attese dall'utenza per questa tipologia di siti:**

1. chiarezza
2. serietà e affidabilità
3. una buona visibilità dei prodotti in vendita
4. informazioni complete ed esaustive
5. strumenti di ricerca interna al sito



UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

### **I difetti comunemente riscontrati:**

1. confusione e poca chiarezza architetture
2. grafica di disturbo
3. scarsa qualità e quantità dell'informazione





UNIVERSITA DEGLI STUDI DI ROMA  
"TOR VERGATA"



CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'E-Content

## Ruoli focali rilevati:

- **l'acquirente,**  
include tutti gli utenti di sesso maschile
- **l'esploratore,**  
comprende tutta l'utenza di sesso femminile