

L'effetto tsunami dell'esperienza sui dispositivi mobili

Di **Jared M. Spool**

6 dicembre 2012




Articolo originale:

Mobile UX's Tsunami-Sized Ripple Effects

http://www.uie.com/articles/mobile_ripple_effects



 Alcuni diritti riservati a [Pierre Lesage](#)

È ironico che proprio quei team che hanno dimostrato di essere i più dotati nel design della user experience, siano quelli che spesso devono lottare maggiormente, quando cominciano a progettare per il mobile. Questo perché la progettazione della user experience per dispositivi mobile, ci impone di ripensare tutto ciò che facciamo giorno per giorno e nella nostra strategia di lungo termine.

Tocca ogni aspetto del nostro lavoro di designer dell'esperienza utente, dal modo in cui progettiamo le interazioni, a

come integriamo i dispositivi. Influenza il modo in cui immaginiamo cosa realizzare e come interagire con il resto della nostra organizzazione. Chi avrebbe mai detto che qualcosa di così piccolo come uno smartphone, avrebbe generato nel nostro lavoro, un effetto a catena delle dimensioni di uno tsunami?

Il sassolino cade nello stagno: la navigazione

I design per desktop offrono di un sacco di libertà, quando si tratta di fornire agli utenti un modo efficace per passare da una parte all'altra dell'interfaccia. Il gran numero di pixel disponibili significa che le icone, le parole, i menu, le barre degli strumenti, menù a scomparsa ed i menu a scorrimento, sono a disposizione del progettista, senza portar via troppo spazio all'area di lavoro dell'utente.

Su uno schermo più piccolo, queste opzioni vengono rapidamente eliminate. Improvvisamente pare che i dati degli utenti stiano molto stretti, quando cerchiamo di spingerci dentro tutta la navigazione in gioco.

Il progettista di UX per dispositivi mobile, adesso è di fronte a decisioni difficili su cosa includere e cosa lasciare fuori. Ora non si tratta solo di progettare la navigazione, si tratta di decidere a quali funzionalità si ritiene che l'utente possa avere accesso. L'effetto onda comincia.

Il “touch” complica le cose

In un primo momento, non sembra un grosso problema. Il “tocco” è proprio come un mouse, solo più immediato, giusto? Beh, non proprio.

Un mouse punta a delle specifiche coordinate x, y sullo schermo. Il “tocco” è tutta una serie di coordinate x, y. Su qualcosa come un iPhone, potete vedere un minimo di 40 pixel che vengono sparati fuori, quando l'utente preme un dito sullo schermo.

Ciò significa che tutti quei piccoli bersagli per il mouse, ora per il “tocco”, devono essere bersagli molto più grandi. E questo, per un solo dito; aggiungeteci il multi-touch nel crogiolo e avrete un bel po' di questi eventi contemporanei.

I gesti come la strisciata (swiping), non hanno mai davvero preso piede nelle interfacce basate sul mouse. Anche i trackpad li utilizzano il meno possibile. Invece con il mobile, comincia a emergere un intero linguaggio di gesti.

I progettisti devono parlare in modo fluente nei dialetti comuni, dei dispositivi che utilizzano. Ad esempio, pull-to-refresh (un gesto in cui l'utente tira la schermata verso il basso e poi la rilascia, per aggiornare i dati sullo schermo) è iniziata sull'iPhone e si è rapidamente diffusa in molte delle applicazioni disponibili per iOS. Tuttavia, il suo uso raro sulle altre piattaforme, la rende poco familiare a quegli utenti. Questa lacuna significa maggior lavoro sul design, per aiutare gli utenti a capire come accedere a quella funzionalità.

All'emergere delle lingue e dei dialetti sul touch, i progettisti devono tenere il passo di come cambiano le aspettative dei loro utenti. Ora l'increspatura è un po' cresciuta.

Tutti quei nuovi giocattoli

In un primo momento, sembrava che tutto quell'hardware in più fosse solo una novità. Cosa ci possiamo fare con quella macchina fotografica, l'accelerometro, l'interruttore a mercurio (che ci dice dov'è l'alto), la bussola (che ci dice da che parte è casa nostra) e il GPS (che ci dice dov'è Starbucks)? Qualsiasi cosa avessimo fatto, avrebbe solo fatto sorridere i nostri utenti.

In un passato non troppo distante, questi erano i giocattoli con cui giocare; ora si tratta di strumenti da cui ci si aspetta di trarre vantaggio. Quando la banca USAA lanciò il servizio di deposito degli assegni scattandogli una foto e facendo la scansione del contenuto, pareva solo una caratteristica deliziosamente divertente a cui nessuno aveva mai pensato prima. Ora, i clienti delle banche scelgono di aprire un nuovo conto in una determinata banca, in base alla presenza di questa funzionalità. Se non la offrite ai vostri clienti, apriranno il loro conto in banca concorrente che ce l'ha.

La scansione delle confezioni di pillole prescritte dal medico, per le estrarne le informazioni necessarie al rifornimento, l'invio di immagini e dati GPS per le dichiarazioni di incidente delle assicurazioni RC auto; le innovazioni stanno accadendo in tutto il mondo e diventando lo standard del servizio.

I progettisti devono stare aggiornati su come il loro settore trae vantaggio da questi dispositivi ed i loro strumenti integrati, per aggiungere nuovi modi di catturare l'input del cliente. Non importa innovare, anche solo stare al corrente è già abbastanza difficile. Adesso quelle increspature sembrano diventate piuttosto alte, non è vero?

Diventare “Responsive”

In un primo momento, c'erano solo un paio di smartphone per cui avremmo voluto progettare. Potevamo catalogare le dimensioni dei loro schermi e sviluppare dei design alternativi, specifici loro. Poi ne vennero altri e poi le risoluzioni aumentarono. Di colpo ci siamo ritrovati con centinaia di dimensioni e risoluzioni diverse da gestire. Ciò che sembrava perfetto su uno schermo, aveva un aspetto schifoso su un altro.

Rilevare il dispositivo e lavorare con valori predefiniti (hardcoded) non è più un'opzione possibile (ammesso che lo sia mai stata). I progettisti devono iniziare a pensare a ogni design in più formati, con un piano su come ciascuno di essi debba passare ad una nuova configurazione quando viene attraversato un punto di rottura (“breakpoint”, la larghezza oltre la quale i contenuti smettono di rimpicciolirsi o scorrere accapo e viene invece presentato un layout differente – n.d.t.).

L'aumento della risoluzione significa che le immagini ed i font hanno bisogno di un attento esame. Lasciare che sia il dispositivo client a fare tutto il lavoro di decidere cosa fare, aggiunge serie implicazioni sulle prestazioni. Il lato server dell'applicazione non sempre ha le giuste informazioni per decidere.

I designer ora devono monitorare costantemente le migliori tecniche, in un scenario di fattori e metodi in continua evoluzione. Devono espandere il loro processo per includere gli sviluppatori che concretizzeranno tutto questo. Sembra che le increspature stiano diventando una perturbazione della superficie sempre più importante, via via che si coinvolgono sempre più persone all'interno dell'organizzazione.

Il contenuto è il motivo per cui l'utente è qui

Sbam! Questo è il suono della realtà che colpisce un team di design, quando si rendono conto che non è possibile utilizzare ovunque lo stesso esatto contenuto. Non solo uno schermo più piccolo implora contenuti ridotti e più concisi, ma anche il modo in cui gli utenti in movimento, recuperano e consumano il contenuto, richiede necessariamente qualcosa di diverso. Ciò che la vostra polizza RC auto copre o non copre, potrebbe necessitare un diverso livello di dettaglio, se studiate la copertura assicurativa stando alla scrivania o se invece siete in piedi in una carrozzeria e vi viene chiesto di firmare un assegno che non vi aspettavate.

Ora, i progettisti devono lavorare fianco a fianco con gli autori dei contenuti, i redattori e gli editori, per capire come funziona il processo di sviluppo del contenuto. Devono creare gli strumenti per garantire che venga creata e mantenuta ogni variante. Il processo deve evolversi per monitorare, aggiornare e togliere i contenuti, mentre cambia il mondo intorno a noi. Quella che era una increspatura ora è ufficialmente un'onda che va oltre il solo team di design.

Diffondere le idee a tutta la squadra

Spendere dei mesi su specifiche molto dettagliate e su un wireframe onnicomprensivo, è un spreco

se le idee di base non soddisfano le esigenze degli utenti o non sono applicabili. E' fondamentale che le idee che i progettisti hanno in testa, siano visibili a tutti coloro

che possono influenzarne la realizzazione, in modo da essere sicuri che tutti siano aggiornati e parlino della stessa cosa.

La prototipazione, specialmente gli schizzi preliminari, è un enorme vantaggio strategico dei migliori designer. Non solo per vedere come verranno le schermate, ma per la possibilità di giocare con il design, compresi tutti i gesti come il tocco e le strisciate che lo fanno parlare; è ciò che aiuta tutti a vedere quello che renderà magica l'interfaccia.

Questo significa padroneggiare un insieme di tecniche di prototipazione e strumenti che prima erano considerati solo un lusso. I progettisti devono mettere da parte il computer e afferrare il blocco di carta quadrettata. Usare delle penne fantasiose renderà speciale il tutto (anche se niente è meglio del vecchio pennarello). Era una cresta bianca quella abbiamo appena avvistato su quella ondata? Sì, credo che lo fosse.

Ricevere un feedback rapido dall'utente

Con il mondo del design che cresce di complessità, il team ha bisogno di imparare rapidamente ciò di cui gli utenti hanno bisogno e come interagiranno con varie soluzioni del design. Le tradizionali tecniche della ricerca, come i test di usabilità, non sono mai state pensate per il mondo della mobilità. Non funzionano bene quando gli utenti sono in movimento con dispositivi palmari, in situazioni complesse.

La squadra ha bisogno di investire maggiormente raccogliendo dati dalla ricerca sugli utenti; devono imparare nuove tecniche per raccogliere questi dati. L'hardware che usiamo, i metodi che scegliamo ed il modo in cui osserviamo le sessioni, sono in continuo mutamento.

Questa è ' ancora un'altra cosa, che i progettisti devono cambiare nel loro modo di lavorare. Quell'onda comincia a far scuotere davvero la barca.

Influenzare tutta la nostra esperienza

Era facile indossare i nostri paraocchi e concentrarsi solo su nostro piccolo progetto digitale. Ora, i team di progettazione devono capire cos'è l'esperienza globale del cliente.

Per molti, una volta che scopriamo l'esperienza complessiva del cliente, le opportunità di miglioramento saltano fuori da ogni angolo. Però, per fare quei miglioramenti, dobbiamo coinvolgere persone a tutti i livelli della nostra organizzazione.

Improvvisamente, ci troviamo a formare dei team di persone, che non hanno mai pensato alla progettazione di un'esperienza, per smontare e poi ricostruire, come i clienti possono ottenere il massimo dal nostro business. E' il momento in cui suonano le sirene di allarme tsunami, mentre una massiccia ondata si dirige verso la riva.

E pensavamo che il mobile non fosse tutta quella gran cosa

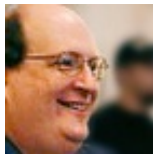
E' una cosa grossa. Una faccenda davvero grossa.

Il sassolino del telefono cellulare che colpisce il mercato, è cresciuto come un'enorme forza della natura che fa muovere il terreno e che sta cambiando radicalmente il modo

in cui guardiamo al nostro lavoro di design. Se il vostro team di progettazione non si sta preparando per questo cambiamento, sarete spazzati via quando arriverà nella vostra parte del mondo.

Potenziare le vostre competenze di UX mobile

E' stata proprio questa consapevolezza di quanto sia importante l'UX sul mobile, che ha messo in moto la nostra squadra per creare per la prossima primavera l'evento [UX Immersion Mobile Conference](http://www.uxim.co/) [http://www.uxim.co/]. Tre giorni, che offrono un workshop approfondito, di un giorno su ogni argomento importante per i designer di UX mobile.



Jared M. Spool

Traduzione di **Marco Dini**

Questo articolo è stato ripubblicato con l'autorizzazione di User Interface Engineering. Per altri articoli e informazioni, visitate il sito <http://www.uie.com/>

Altri articoli di Jared M. Spool:

<http://www.ideawebitalia.it/author/jared-spool/>

Immagine in prima pagina:

Autore: [Pierre Lesage](#)

Immagine originale: <http://www.flickr.com/photos/tahitipix/3631363653/>

Licenza d'uso: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/deed.it>



Questo articolo si trova qui:
www.ideawebitalia.it/publishing/4735/