

WEB DESIGN

Progettare comunicazione e servizi per
internet

1 introduzione cos'è un sito web

La user experience e il grado di usability di un sistema web dipendono dalle condizioni di interazione che si realizzano nel momento in cui utente e sistema web si incontrano.

Compito del progettista web è definire le condizioni in cui può avvenire l'interazione a partire dalle caratteristiche sia del sistema che propone il servizio, che dell'utente che si vuole raggiungere.



1 introduzione ^{l'esperienza dell'utente}

L'“esperienza dell'utente” è un concetto usato per indicare il risultato dell'interazione tra un utente e un servizio o un prodotto.

Per quanto possa apparire astratto esso in realtà indica l'idea che un utente costruisce nella propria mente di un sito web durante la navigazione.

In generale il concetto di “esperienza dell'utente” richiama due effetti fondamentali che normalmente si vogliono ottenere dalla visita a un sito web:

- *la differenziazione*, cioè quanto è chiaro per l'utente l'identità, la value proposition e i fattori differenziati che caratterizzano un sito web;
- *la fidelizzazione*, cioè quanto l'utente è soddisfatto e disponibile a ripetere l'esperienza, e quindi torni su sito altre volte. Un sito che non funziona è un sito in cui nessuno è disposto a tornare.

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

1 introduzione ^{il web design}

- Analisi contenuti e funzionalità web
- Task analysis / Scripting
- Site mapping and labelling
- Format pagine web

- Flowchart / storyboard
- Prototipi funzionali
- Format pagine web

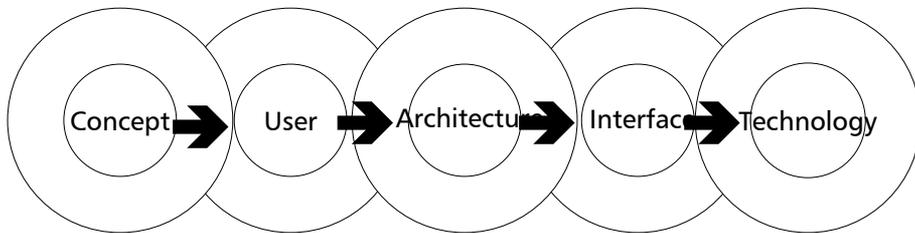


- User analysis (identificazione tipologie utenti e scopi)
- Scenario design (comportamenti possibili e situazioni d'utilizzo)
- Organizzazione funzionalità e contenuti per tipologie di utenti
- Verifica modello concettuale del sito

- Progettazione dell'interfaccia grafica
- Definizione griglie e format pagine web (template)
- Comunicazione e brand design
- Definizione regole Web Identity
- Prototipi grafici
- Progettazione e gestione contenuti

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

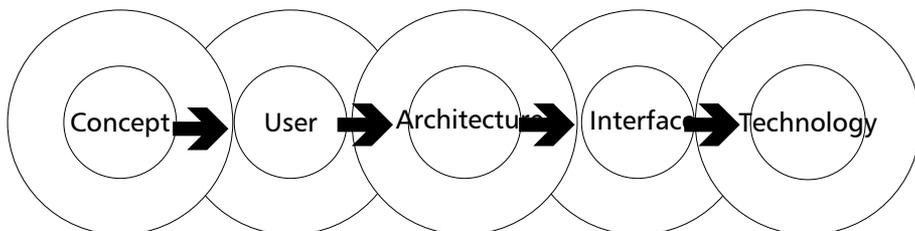
PROGETTARE UN SITO WEB



Ogni progetto di in web site è un lavoro che viene svolto in team interfunzionali, in cui il web designer deve sempre interagire con altre competenze e attori coinvolti nel progetto.

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

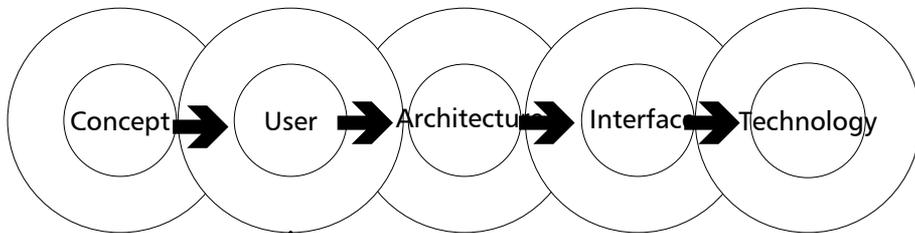
PROGETTARE UN SITO WEB



- › Raccolta requirements
- › Individuazione Business Model
- › Prima definizione profilo utenti potenziali
- › Definizione scopi fondamentali del sito
- › Primo modello concettuale del sito
- › Individuazione macrofunzionalità

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

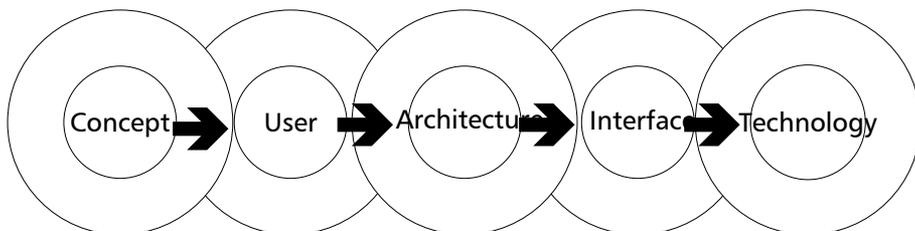
PROGETTARE UN SITO WEB



- › User analysis (identificazione tipologie utenti e scopi)
- › Scenario design (comportamenti possibili e situazioni d'utilizzo)
- › Organizzazione funzionalità e contenuti per tipologie di utenti
- › Verifica modello concettuale del sito

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

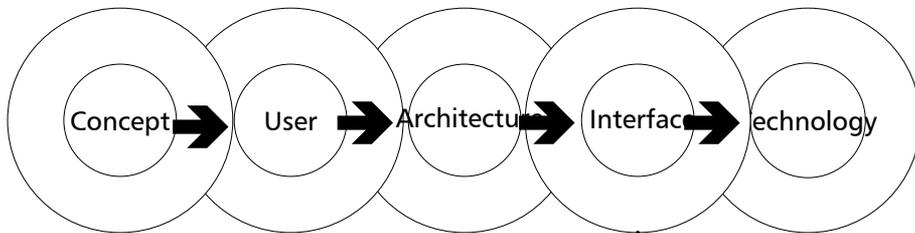
PROGETTARE UN SITO WEB



- › Analisi contenuti e funzionalità web
- › Task analysis / Scripting
- › Site map
- › Flowchart / storyboard
- › Prototipi funzionali
- › Format pagine web

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

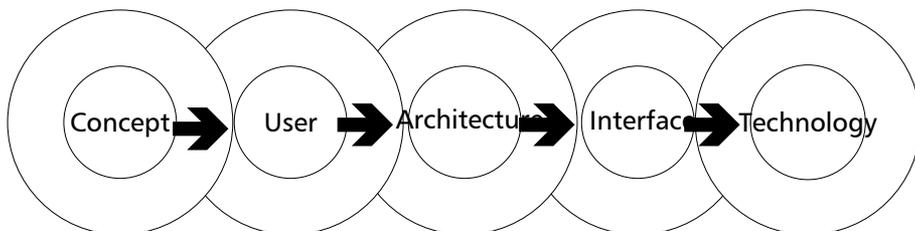
PROGETTARE UN SITO WEB



- Progettazione dell'interfaccia grafica
- Definizione griglie e format pagine web (template)
- Comunicazione e brand design
- Definizione regole Web Identity
- Prototipi grafici

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

PROGETTARE UN SITO WEB



- Individuazione soluzioni tecnologiche web lato browser
- Produzione prototipi web
- Produzione pagine web definitive
- Test e verifica qualità

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

MODELLI CONCETTUALI

Brochure vs intention: home page BMW



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

MODELLI CONCETTUALI

Brochure vs intention: home page FIAT



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

L'UTENTE

L'analisi dell'utente di un servizio web ha i seguenti obiettivi:

- Individuare le diverse tipologie di utenti del servizio web
- Definire gli scopi e funzionalità per ciascun tipo di utente
- Definire le specifiche funzionali del servizio
- Definire le strategie di interazione per ciascun tipo di utente identificato
- Effettuare verifiche di usability
- Test del servizio con utenti mediante Focus group

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

L'UTENTE

Esempio di user analysis effettuata per un sito di web trading:

	Guest	Registrato	Cliente liv. 1	Cliente liv. 2
Tipo	Utente sconosciuto	Prospect / Registrato sul sito	Cliente contrattualizzato con codice cliente personale	Cliente contrattualizzato con codice cliente personale
Livello di accesso	Parte introduttiva del servizio, informazioni generali	Come guest + area demo	Come Registrato + area di trading, opera solo su titoli mercato italiano	Come Cliente Liv. 1 + può operare anche su titoli mercati esteri
Servizi	Nessuna identificazione e personalizzazione	Demo interattiva, con simulazione di portfolio, informazioni di borsa in tempo reale, nessuna transazione economica	Pieno accesso ai servizi di trading con transazione su mercato italiano, personalizzazione contenuti sulla base del portfolio titoli, ampia offerta informazioni e analisi finanziarie, dati di borsa in tempo reale	Pieno accesso ai servizi di trading con transazione su mercati italiani e esteri, personalizzazione contenuti sulla base del portfolio titoli, ampia offerta informazioni e analisi finanziarie, dati di borsa in tempo reale
Scopi attese dell'utente	Non definiti, informarsi, raccogliere informazioni fare confronti	Provare il servizio di trading, fare confronti con sistemi concorrenti	Uso del sistema di trading e gestione portfolio titoli, completo supporto informativo alle decisioni	Uso del sistema di trading e gestione portfolio titoli, completo supporto informativo alle decisioni
Strategia / obiettivi da raggiungere	brand awarness, catturare nuovi prospect e farli registrare sul sito	Convincere, far provare il sistema (simulazione), far diventare cliente	Stabilità, efficienza del sistema, guadagnare fedeltà, incrementare le transazioni effettuate online, far diventare Cliente Liv. 2	Stabilità, efficienza del sistema, guadagnare fedeltà, incrementare le transazioni effettuate online.

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMAZIONI E SCELTE

Dal lato aziendale l'Information Architecture è l'organizzazione delle risorse informative di un sistema web secondo criteri che meglio rispondono ai propri obiettivi di business.

Vista dal lato utente, essa invece rappresenta l'architettura delle scelte e dei percorsi che egli deve compiere dentro un sistema web per soddisfare i propri scopi (*modello di interazione*).

Spesso le due esigenze non coincidono: il modo con cui un'azienda organizza la propria offerta non coincide con quella con cui l'utente pensa i prodotti e le informazioni.

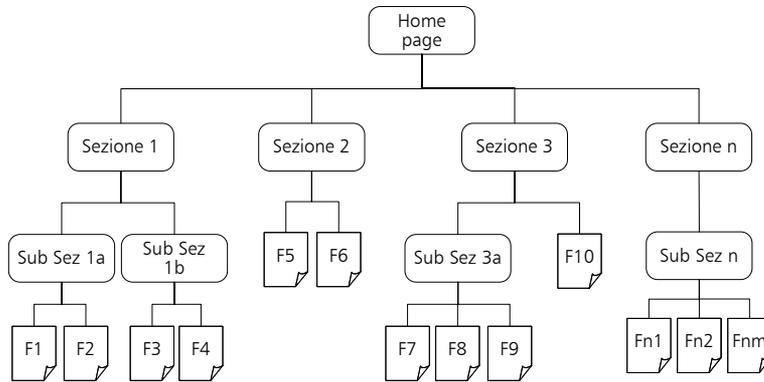
INFORMAZIONI E SCELTE

Alcuni esempi:

- ▶ l'industria discografica è organizzata per proporre singoli prodotti (i CD), mentre per gli utenti è molto più naturale ragionare per artisti (che possono cambiare casa discografica).
- ▶ Le agenzie turistiche normalmente propongono i pacchetti viaggio a partire dalla destinazione, mentre gli utenti devono prima considerare i periodi disponibili (le date di partenza e di ritorno).
- ▶ In una biblioteca i libri sono tipicamente organizzati in ordine alfabetico sul nome dell'autore, mentre per gli utenti è più naturale fare ricerche per generi e argomenti tematici o settoriali.

I SITI WEB SONO ALBERI?

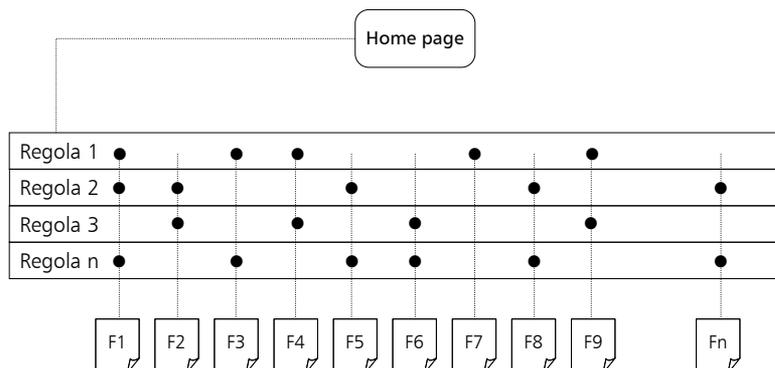
Esempio di strutturazione tradizionale di un sistema web.



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

I SITI WEB SONO ALBERI?

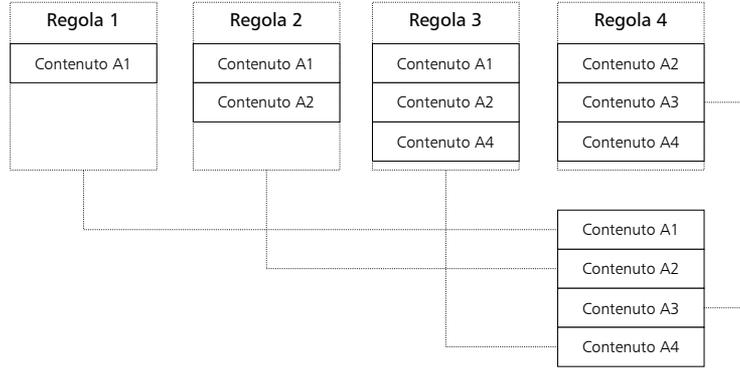
Esempio di strutturazione dinamica a logica matriciale.



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

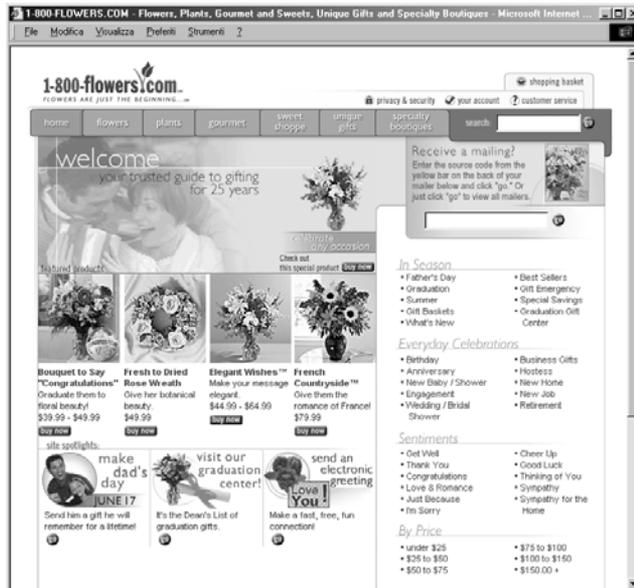
L'INFORMATION CLUSTERING

Schema esemplificativo della distribuzione dei contenuti secondo diverse logiche utente di fruizione dell'informazione.



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

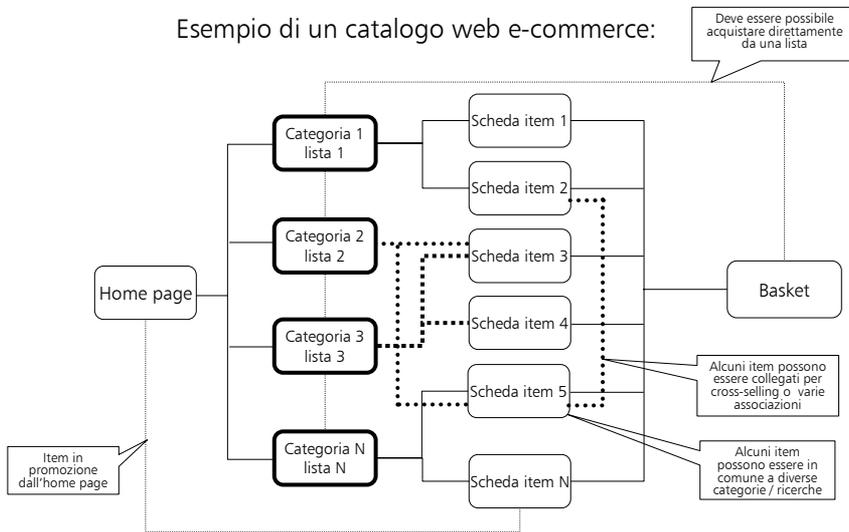
ESEMPIO: FLOWERS.COM



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

I SITI WEB SONO ALBERI?

Esempio di un catalogo web e-commerce:



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

Cos'è l'IA?

"The art and science of organizing information to help people effectively fulfill their information needs. Information architecture involves investigation, analysis, design and implementation."

(Kat Agerdon, Argus Associated, 2000)

"IA is about creating navigational and organizational structures that put users in touch with the information they need, when they want it. From a usability point of view, I define five key components that make up the field of IA. They are: 1) organization, 2) content, 3) labeling, 4) navigation, and 5) search."

(Alison J. Head – 2000)

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

Due approcci all'IA:

Bottom-up

- *"The process of developing an information architecture based on an understanding of the content and the tools used to leverage that content (e.g., search, indexes). This involves the creation of building blocks, the databases to contain them and the procedures for their maintenance."*

Top-down

- *"The process of developing an information architecture based on an understanding of the context of the content and the user needs. This involves determining the scope of the site and the creation of blueprints and mockups detailing the grouping and labeling of content areas."*

(Kat Agerdon, Argus Associated, 2000)

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

La progettazione dell'architettura dei contenuti è l'attività più importante e delicata del web design.

Da essa dipendono tutte le scelte fondamentali che definiscono un sito web e il suo funzionamento: come è organizzato, dove sono i contenuti, quali sono le relazioni e le gerarchie tra le parti, come l'utente ci arriva e come si usano le funzionalità e i servizi.

Dalle scelte di IA dipendono anche fattori tecnici di fondamentale importanza come la programmazione del database e delle funzionalità del sistema web lato server.

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

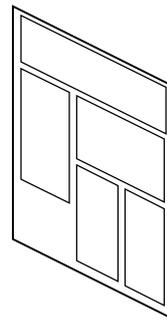
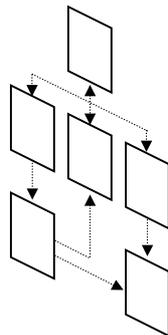
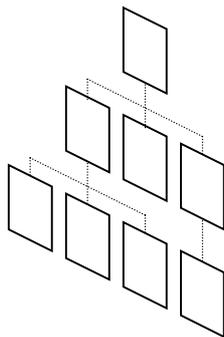
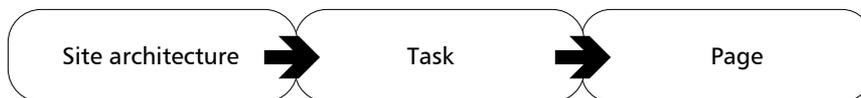
Gli scopi principali della progettazione dell'IA sono:

- ▶ Analizzare e chiarire la logica dei contenuti / servizi che compongono il sito
- ▶ Organizzare la struttura dei contenuti
- ▶ Analizzare nel dettaglio e definire i processi dei servizi / funzionalità del sito
- ▶ Definire lo storyboard e l'albero di navigazione
- ▶ Verificare il funzionamento di processi e delle modalità di navigazione

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

Tre sono i livelli di intervento:



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

Dettaglio delle varie attività:



- Analisi scopi, contenuti e funzionalità del sito
 - Progettazione di dettaglio delle funzionalità
 - Organizzazione dei contenuti e dei percorsi web
 - Definizione della gerarchia e delle relazioni tra le entità (site map)
- Individuazione dei processi funzionali (critical task)
 - Scomposizione dei task in moduli (step)
 - Individuazione dello scopo di ogni singolo step
 - Definizione struttura informativa e operativa lato utente per ogni step
- Definizione dei contenuti di ogni singola pagina
 - Definizione delle azioni possibili in ogni pagina
 - Organizzazione contenuti secondo gerarchie, griglie e mappe visive adeguate allo scopo
 - Progettazione dell'interfaccia

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

Architettura	Architettura del sito Linee guida usability Architettura brand / visual	– Modello generale sito – Modello di interazione – Architettura visiva brand / sezioni
Processi	Usability	– Flussi di navigazione – Dettaglio dei processi
Pagine	Griglie delle pagine Usability Contenuti	– Mappe delle pagine, griglie – Progetto interfaccia grafica – Sistema segnaletico interfaccia



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

ESEMPIO: LO STUDIO DI UNA VIRTUAL COMMUNITY

Zona pubblica
Aperta a tutti i visitatori

Home
page

Zona riservata ai soli membri iscritti
(login)

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

ESEMPIO: LO STUDIO DI UNA VIRTUAL COMMUNITY

Magazine
contenuti

Istituzionale

Area servizi

Home
page

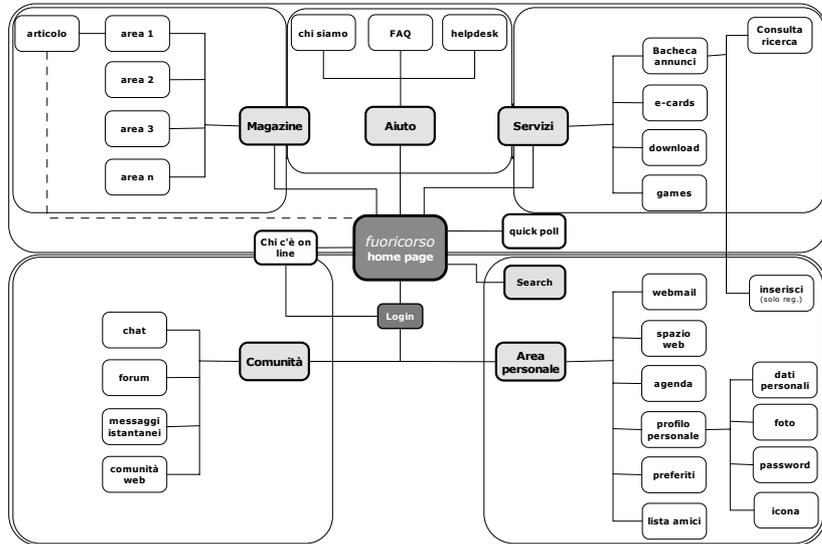
Area
community
(aperta a tutti i membri
iscritti)

Area personale
(servizi personali dedicati
a ciascun singolo
membro)

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

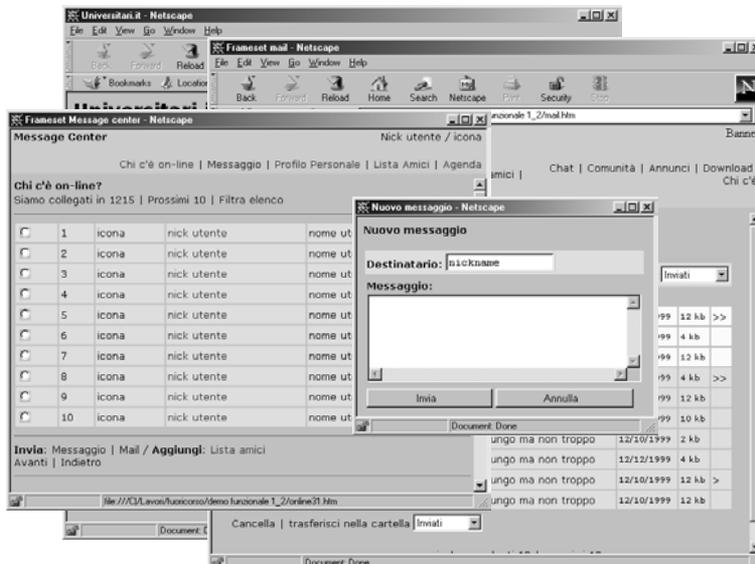
ESEMPIO: LO STUDIO DI UNA VIRTUAL COMMUNITY



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

ESEMPIO DI PROTOTIPO



Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INFORMATION ARCHITECTURE

ESEMPIO DI PROTOTIPO

LA TASK ANALYSIS

La *task analysis* è un'analisi dettagliata step by step di un processo operativo (task) con cui l'utente svolge un'precisa attività in un'applicazione web.

Ogni task viene scomposto in una sequenza di moduli, che corrispondono a blocchi logici o operativi del processo.

Lo scopo finale è quello di ottimizzare il processo web e individuare i bisogni e la situazione dell'utente (informazioni, interfaccia) per ogni singolo modulo.

LA TASK ANALYSIS

Esempio di task analysis: mangiare al ristorante

1. Entrare nel locale	Presentarsi farsi riconoscere all'ingresso - Login
2. Trovare / scegliere un tavolo	Preferenze per la sistemazione e attrezzatura della tavola
3. Consultare il menu	Ricerca nella lista
4. Ordinare la consumazione	Interagire con il cameriere
5. Ricevere il cibo	Attesa della preparazione e servizio tavola
6. Consumare	Uso posate e attrezzature della tavola
7. Pagare il conto	Calcolo conto - processo di pagamento
8. Uscire dal locale	Uscire dal locale - Logout

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

LA TASK ANALYSIS

Esempio di task analysis: mangiare al fast food

1. Entrare nel locale	Presentarsi farsi riconoscere all'ingresso - Login
3. Consultare il menu	Ricerca nella lista
4. Ordinare la consumazione	Interagire al banco
5. Ricevere il cibo	Attesa della preparazione e consegna
7. Pagare il conto	Calcolo conto - processo di pagamento
2. Trovare / scegliere un tavolo	Preferenze per la sistemazione ricerca attrezzature per il consumo
6. Consumare	Uso attrezzature disponibili
8. Uscire dal locale	Uscire dal locale - Logout

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

LA TASK ANALYSIS

Esempio di script: mangiare al ristorante

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. Entrare nel ristorante | 3. Mangiare |
| 1.1. Presentarsi al cameriere | 3.1. Ricevere il cibo |
| 1.2. Verificare i posti disponibili | 3.2. Prendere le posate |
| 1.3. Scegliere il tavolo | 3.3. Consumare |
| 1.4. Prendere il posto | 3.4. Valutare la consumazione |
| 1.5. Passare dal guardaroba | 3.5. Effettuare nuovo ordine (→2) |
| 2. Ordinare | 4. Uscire |
| 2.1. Prendere il menu | 4.1. Chiedere il conto |
| 2.2. Guardare il menu | 4.2. Verificare la cifra |
| 2.3. Scegliere il cibo | 4.3. Pagare |
| 2.4. Ordinare al cameriere | 4.4. Lasciare la mancia |
| 2.5. Attendere la preparazione
dalla cucina | 4.5. Passare dal guardaroba |
| | 4.6. Uscire dal locale |

(Shank & Abelson, 1977)

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

INTERFACE DESIGN

La progettazione dell'interfaccia utente del sito ha i seguenti scopi:

- Progettare la comunicazione e la grafica del sito, ciò che definisce l'identità (segni distintivi, marchi, colori, tipografia, ecc.)
- Progettare gli elementi visivi di navigazione e interazione con l'utente
- Definire i format di interazione e visualizzazione con i contenuti e servizi (template web)
- Scegliere le soluzioni tecnologiche da utilizzare per la visualizzazione dei contenuti nelle pagine lato utente

Gianluca Brugnoli Politecnico di Milano 2003

WEB DESIGN: INTERFACE DESIGN

The screenshot shows the Telecom Italia website as it appeared in a Netscape browser window. The browser's address bar displays the URL <http://www.telecomitalia.it>. The website's main header features the slogan "Il mondo aperto a tutti." and the Telecom Italia logo. Below the header, the page is organized into several columns and sections:

- Left Column:** A search bar labeled "Trova su Telecom Italia" with a "Cerca" button. Below it are four promotional tiles: "inCasa" (Tutte le notizie della nuova bolletta in Euro), "inUfficio" (Con InterBusiness è disponibile la nuova linea ADSL), "Servizi on-line" (Tutti i vantaggi del 187 on-line), and "Dentro l'azienda" (Disponibile il bilancio in formato pdf del 1998).
- Second Column:** A "Quanto costa?" section with a calculator icon, a "1780 numero personale" section with a person icon, and a "Chi è" section with a car icon.
- Third Column:** A large "inCasa Servizi on-line" section with a circular menu listing: Internet, Risparmio famiglia, Servizi evoluti, Carte telefoniche, Prodotti, and Servizi On line. Below this is a "Dentro l'azienda" section with a circular menu listing: Internet, Fonia, Servizi evoluti, Village, InterBusiness, and Offerta Internazionale.
- Bottom Section:** A "La Borsa on-line" section with market data (Marzo 16.02, quote aggiornate ogni venti minuti, ULTIMO 10181.88/VAR. % -3.4) and a "Road Show" section.
- Footer:** A row of five small boxes: "Video-comunicazione", "Anno 2000", "Carta Dis", and "OPA".

Annotations on the right side of the browser window identify specific interface elements:

- Barra di navigazione:** Points to the browser's menu bar (File, Edit, View, Go, Window, Help) and the website's navigation bar (Ricerca, Contatti, Help, Percorsi, Solo testo).
- Brand logo:** Points to the Telecom Italia logo.
- Promozioni:** Points to the "inCasa", "inUfficio", "Servizi on-line", and "Dentro l'azienda" promotional tiles.
- "Strilli" aree:** Points to the search bar and the "Trova su Telecom Italia" text.
- Mappa di contenuti sito:** Points to the circular menu in the "inCasa Servizi on-line" section.
- News borsa in tempo reale:** Points to the "La Borsa on-line" section.
- Comunicati stampa:** Points to the "Road Show" section.

At the bottom right of the browser window, the text "Giannica Brugnoli Politecnico di Milano 2003" is visible.