

UCD: usage centered design

Elisabetta Zuanelli
Università degli Studi “Tor Vergata”

definizione

metodologia di progettazione di interfacce
utente come risultato di successivi modelli

modellizzazione a livello astratto

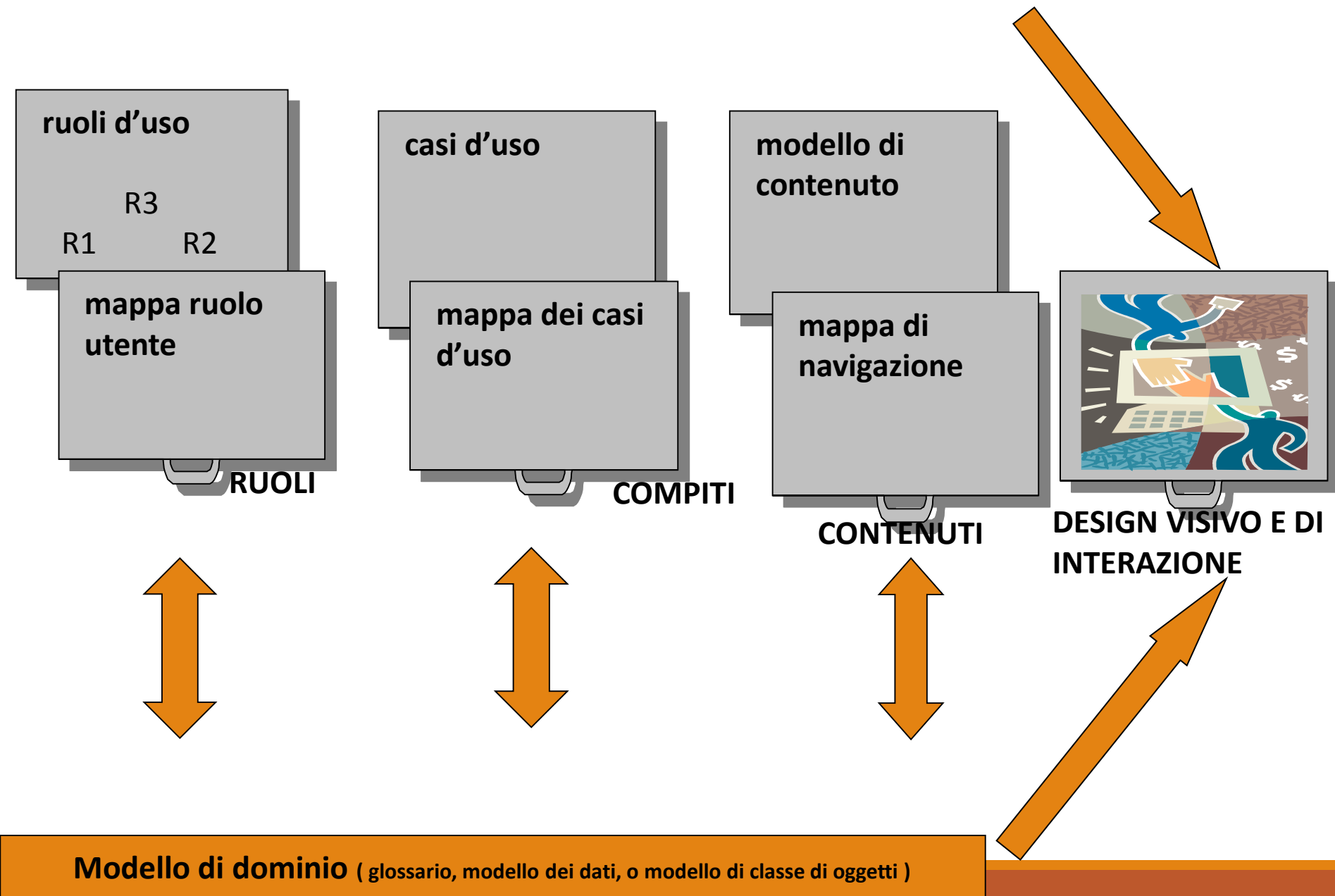
fuoco sull'uso (sui compiti dell'utente)

Constantine, L. e Lockwood, L.A.D., *Software for use: A practical guide to the models and methods of usage-centered design*, ACM Press, 1999

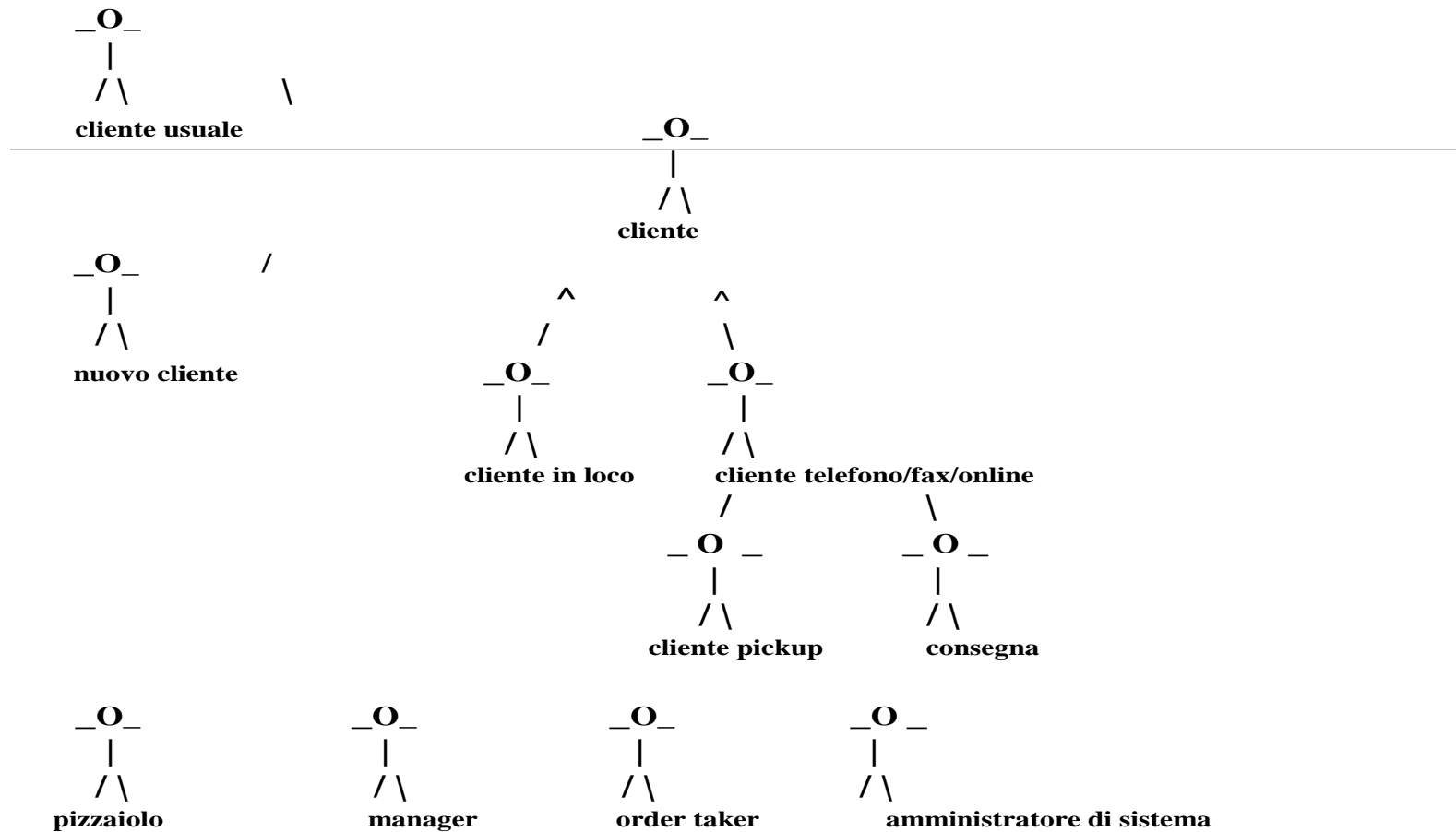
i cinque modelli

1. modello di ruolo: rapporto tra utenti e il sistema
2. modello di compito: struttura dei compiti che l'utente deve svolgere
3. modello di contenuto: strumenti e materiale forniti dall'interfaccia
4. modello operativo: contesto operativo in cui il sistema deve essere usato
5. modello di implementazione: progettazione visiva dell'interfaccia utente e descrizione delle sue operatività

Modello operativo (fattori ambientali e contestuali)



mappa di ruolo utente



Mappa ruolo utente

CAP: Canonical Abstract Prototype

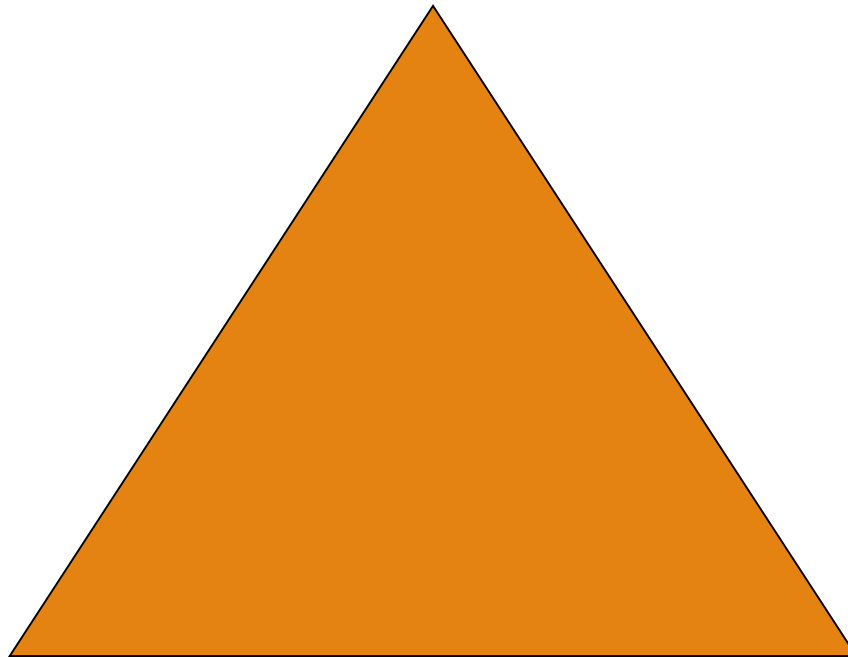
il *prototipo canonico astratto* è l'ultimo passaggio nel processo prima che sia realizzata l'interfaccia utente effettiva

in chiave semiotica il modello è il segno interpretabile in relazione a un preciso contesto

la triade di Peirce applicata al modello di ruolo utente

representamen

modello di ruolo utente



oggetto

raccolta di ruoli utente
e rapporti tra di essi

interpretante

“questa è una raccolta
di ruoli utente nel sistema
e mostra i rapporti tra di loro”

Constantine e Lockwood: il ruolo utente

“il *ruolo utente* è una raccolta astratta di bisogni, interessi, aspettative, comportamenti, e responsabilità caratteristiche di un rapporto tra una classe di utenti e il sistema”

confrontare la definizione con le nozioni sociologiche del linguaggio di *dominio, situazione sociale, rapporti di ruolo e fuoco d'interazione* (J. Fishman e altri)

vedere anche la nozione di *script*

il modello di ruolo utente: tra modelli strutturati di ruolo e mappa ruolo utente
(Ferreira, Noble e Biddle, 2005: 7) : l'order taker

Scopo

l'order taker è un impiegato che entra in contatto con i clienti. I suoi compiti sono:

1. parlare ai clienti
2. offrire gli item del menù
3. prendere gli ordinativi
4. confermare gli ordinativi
5. prendere il pagamento
6. chiedere e modificare gli ordinativi

Dominio di conoscenza

deve conoscere bene i contenuti del menù, i prezzi e i tempi di cottura e consegna

Sistema di conoscenza

l'order taker interagisce col sistema processando i dettagli dell'ordinativo e i dettagli cliente. Deve conoscere bene i due processi e deve essere addestrato

Sfondo

l'order taker conoscerà bene il sistema

Abilità

buona competenza

Interazione

frequente e intensa

Flusso informativo

l'informazione nasce dal cliente. Volume e complessità basse

Priorità nell'usabilità

sistema facile da imparare, compiti facili da memorizzare, molto importante l'accuratezza