

Introduzione

Ogni giorno, persone come voi e me fanno esperienze nel mondo. Ci svegliamo, ci versiamo una tazza di caffè e cerchiamo di non calpestare il gatto. La nostra giornata è appena iniziata. Migliaia di esperienze ci attendono, dalle cose da nulla a quelle più impegnative: sbirciamo il telefono e prendiamo nota dei nostri impegni, oppure chiudiamo gli occhi e immaginiamo una lunga vacanza rilassante al sole. Alcune esperienze sono buone, altre cattive. La maggior parte sono una via di mezzo. Eppure, nonostante le numerose esperienze che facciamo, siamo spesso impreparati a progettarne di nuove. Questo è un libro sulla progettazione di esperienze, una pratica vecchia come l'essere umano. Dalle antiche pitture rupestri ai registri di nozze online, è da millenni che le persone progettano esperienze (Figura I.1). Ogni volta che ci troviamo in circostanze simili, vogliamo dare un significato a ciò che osserviamo nel mondo e tradurlo per gli altri. Questo vale se dipingiamo le pareti di una grotta o se aggiungiamo un pulsante a un sito web. Siamo noi a scegliere cosa, decidere dove, determinare come. Se facciamo bene il nostro lavoro, le altre persone capiranno il significato che creiamo: progetteremo le loro esperienze.

Persone di tutte le età progettano esperienze. I bambini piccoli organizzano elaborate festicciole e costruiscono magnifici fortini. Gli adolescenti tessono intricate storie e battaglie d'amore tramite messaggi di testo. Più avanti nella vita, le nostre esperienze ci trasformano in ciò che siamo: trepidazioni, traumi, estenuanti momenti di noia, attimi di dolcezza, ore di umiliazione. Diventiamo una raccolta di esperienze.

Ogni cultura progetta le proprie esperienze. Un giapponese può usare entrambe le mani per presentare un biglietto da visita durante uno scambio formale, mentre in molti paesi musulmani presentare un oggetto con la mano sinistra è considerato un insulto. Nel profondo delle foreste del Sulawesi Meridionale, in Indonesia, i Toraja seppelliscono i loro figli defunti all'interno di tronchi d'albero per trasmettere lo spirito di un bambino nelle foglie e nei rami sovrastanti. I senatori americani percorrono i corridoi della Camera per fare incetta di caramelle da un'apposita scrivania di mogano sempre rifornita (vedi "Senate Chamber Desks", U.S. Senate: Select Committee on Presidential Campaign Activities, <https://www.senate.gov/artandhistory/art/special/Desks/hdetail.cfm?id=1>). La nostra cultura modella le nostre esperienze, e le nostre esperienze plasmano la nostra cultura.



Figura I.1 Pittura murale nella grotta di Lascaux (fonte: <https://wellcomecollection.org/works/kwbcd2t>).

All'interno di ogni professione, le persone progettano esperienze. Milioni di architetti, ingegneri, drammaturghi, pittori, muratori e insegnanti riempiono il nostro mondo di esperienze progettate. I curiosi restano senza fiato davanti al grattacielo Burj Khalifa, che svetta di 830 metri sulla città di Dubai, mentre sulle rive nei dintorni i pescatori di perle si immergono in apnea a oltre 30 metri di profondità (Figura I.2). In Cina, i commentatori finanziati dallo stato analizzano milioni di post su Internet, sito per sito, eliminando le critiche al governo, più o meno nello stesso modo in cui ogni anno le Girl Scouts vendono porta a porta milioni di biscotti rendendo vane le diete pianificate dagli americani. Come una catena di montaggio senza fine, il mondo del lavoro crea, confeziona e spedisce innumerevoli esperienze ogni giorno.

Independentemente dall'età, dalla cultura o dall'occupazione, gran parte di ciò che una persona sperimenta è progettata, che si tratti di un fortino immaginario, di un funerale indonesiano o di una scatola di biscotti delle Girl Scouts.

Sempre di più, le esperienze che progettiamo sono digitali. Dalle app ai siti web, dalle email ai videogiochi, spesso l'unica testimonianza di un'esperienza appare su uno schermo illuminato. Creiamo piccoli mondi che prosperano o periscono per il capriccio del pulsante on/off di un dispositivo. Le scelte fatte in fase di progettazione saranno determinanti per il successo del nostro lavoro, e la pratica dell'esperienza utente aiuterà a illuminare questo terreno incerto.

L'esperienza utente mi affascina, ma non parto dal presupposto che la pensiate allo stesso modo. I libri sulla UX tendono a essere scritti da e per gli UX designer. Pochi sono scritti per includere altri ruoli: project manager, copy editor, grafici e simili. Questo libro è per tutti coloro che lavorano su progetti digitali. L'ho scritto pensando a questo tipo di persone, forse a voi. Questo libro cerca di informare e intrattenere, mostrando come la UX abbia influenzato la storia e la nostra vita quotidiana.

Piuttosto che dimostrare concetti attraverso una raffica di fatti e cifre, impareremo attraverso le storie. Incontreremo pesci palla velenosi, drammaturghi russi, piccoli angeli, tiratori scelti texani e incendi indomabili nella natura selvaggia. Tratteremo molti argo-

menti, dai ferrovieri del XIX secolo agli UFO, perché le esperienze che ci circondano sono vaste e varie come ogni età, cultura e occupazione.

Che cosa può insegnarci un enorme carro armato della Seconda guerra mondiale sul design? Che cosa ci dice un piccolo fiore blu sul pubblico? Che cosa ci mostrano sul software dei maratoneti francesi sbronzi?

Partiamo illustrando i principi della UX, quindi passiamo agli esseri umani, per imbarcarci poi in una discussione dettagliata sulla persuasione. Infine, ci inoltreremo nelle acque torbide del processo. Parliamo di come è possibile navigare attraverso tutti i tipi di progetto, di cosa spesso funziona e cosa no, e del perché nessuna filosofia si può ritenere corretta nel 100% dei casi, compreso ciò che si trova in questo libro.

Quando sarete alle ultime pagine del libro, spero avvertiate un cambiamento, scoprendo un nuovo significato e divertimento nelle esperienze che create. Questo obiettivo è allo stesso tempo egoistico e caritatevole. Dopotutto, a volte fungiamo da creatori di un'esperienza, ma molto più spesso siamo fruitori di una di esse. Le esperienze sono sempre state così e lo saranno sempre. Pertanto, possiamo celebrare il fatto che la UX non solo rende migliore il mondo che condividiamo ora, ma plasma anche il futuro che deve ancora venire.

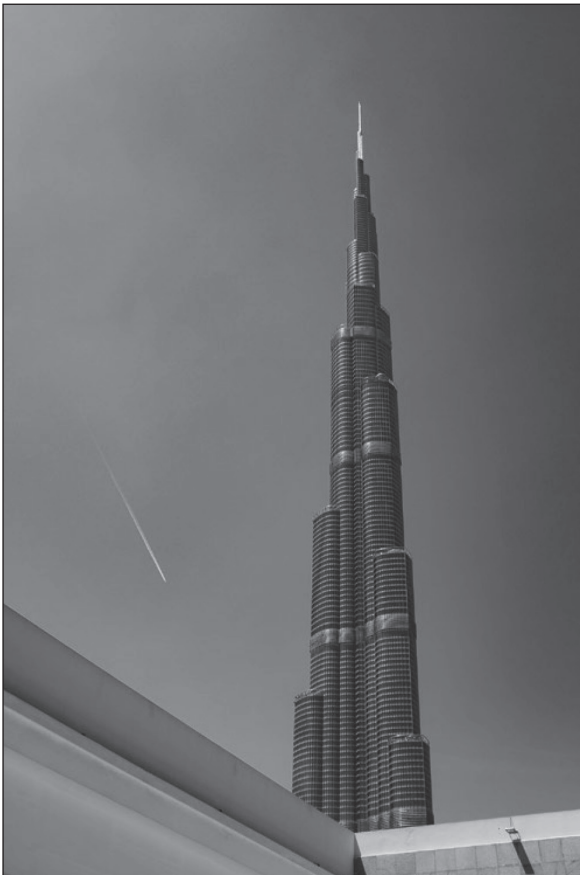


Figura 1.2 Il grattacielo Burj Khalifa di Dubai (fonte: unsplash.com/photos/rvyiu5qjl2E).