

# Progettazione di interfacce

8# - UX: User flows, architettura delle informazioni



Progettazione di interfacce - UX

# User flows e architettura delle informazioni

## Bibliografia

**Luca Rosati**, “Sense Making, Organizzare il mare dell'informazione e creare valore con le persone” - 2019

**Luca Rosati**, Architettura dell'informazione. Guida alla trovabilità, dagli oggetti quotidiani al web, 2014

**Louis Rosenfeld**, **Peter Morville**, Architettura dell'informazione per il World Wide Web, 2014

**Donna Spencer**, [Card Sorting. Designing Usable Categories](#), Rosenfeld Media.

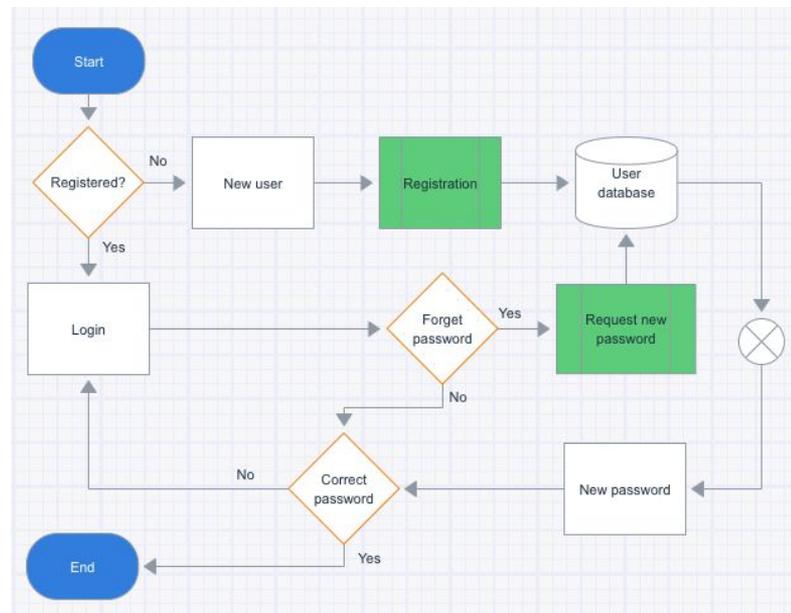
# User flows e architettura delle informazioni

## User flow

Un user flow, flusso utente, è un grafico o un diagramma che mostra il percorso che un utente intraprenderà in un'applicazione per completare una o più attività.

I team creano flussi utente per consentire ai designer di comprendere come si muove l'utente all'interno delle schermate dell'interfaccia (che dovranno essere disegnate e prototipate) e agli sviluppatori come procedere per sviluppare ciò che accade nel prototipo.

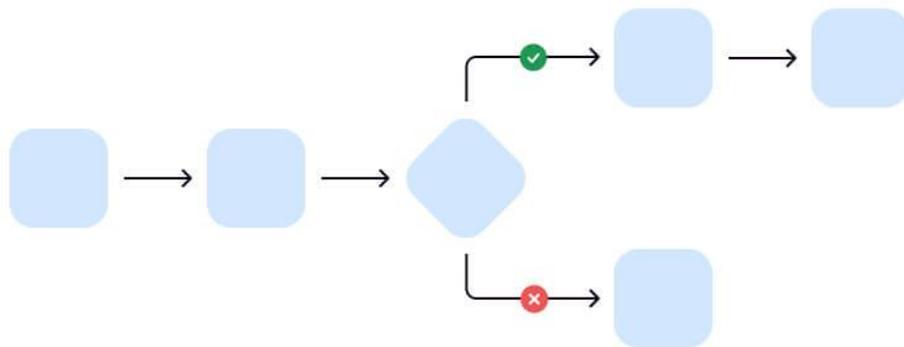
Può essere un **task flow** (solo un processo) o un **flowchart** (diagramma più generico, ad esempio di tutto il progetto) o un **wireflow** (flowchart con un wireframe).



# User flows e architettura delle informazioni

**Task flow:** si concentra su un singolo compito specifico, per trovare la soluzione migliore per il raggiungimento dell'obiettivo.

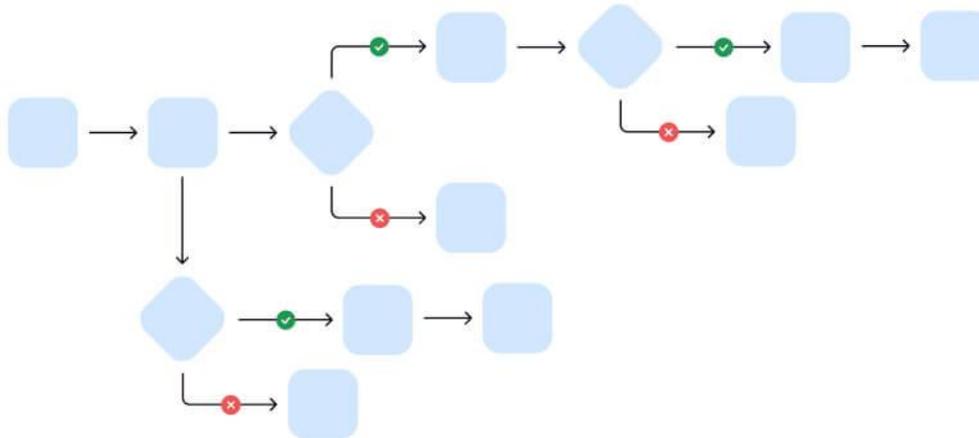
Non vengono mostrate tutte le possibili strade percorribili all'interno di un sistema completo ma vengono visualizzati gli step di un percorso limitato che può essere considerato "standard" per tutti gli utenti, come ad esempio un processo di Log in.



# User flows e architettura delle informazioni

**Flow chart:** può includere più attività o interi flussi di soluzioni coinvolti in un sistema ampio e complesso.

Comprende i differenti percorsi che un utente può decidere di seguire all'interno dell'interfaccia e, di conseguenza, presenta le varie strade possibili utili a raggiungere il completamento di uno stesso task.

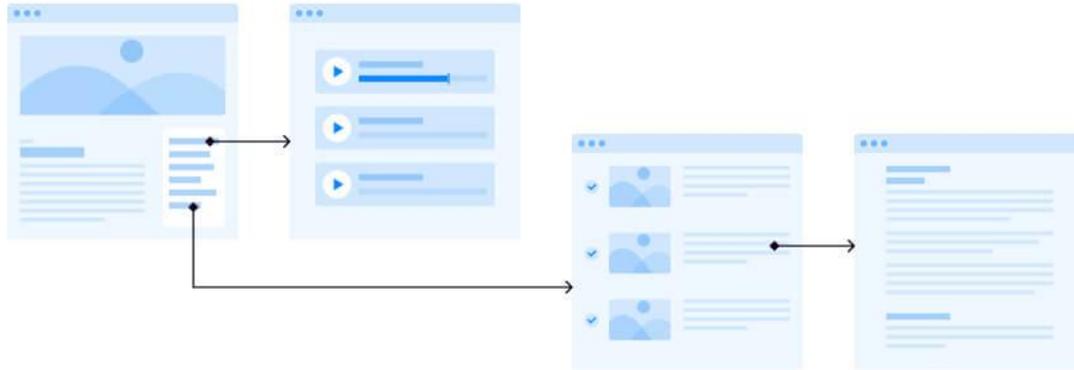


Progettazione di interfacce - UX

# User flows e architettura delle informazioni

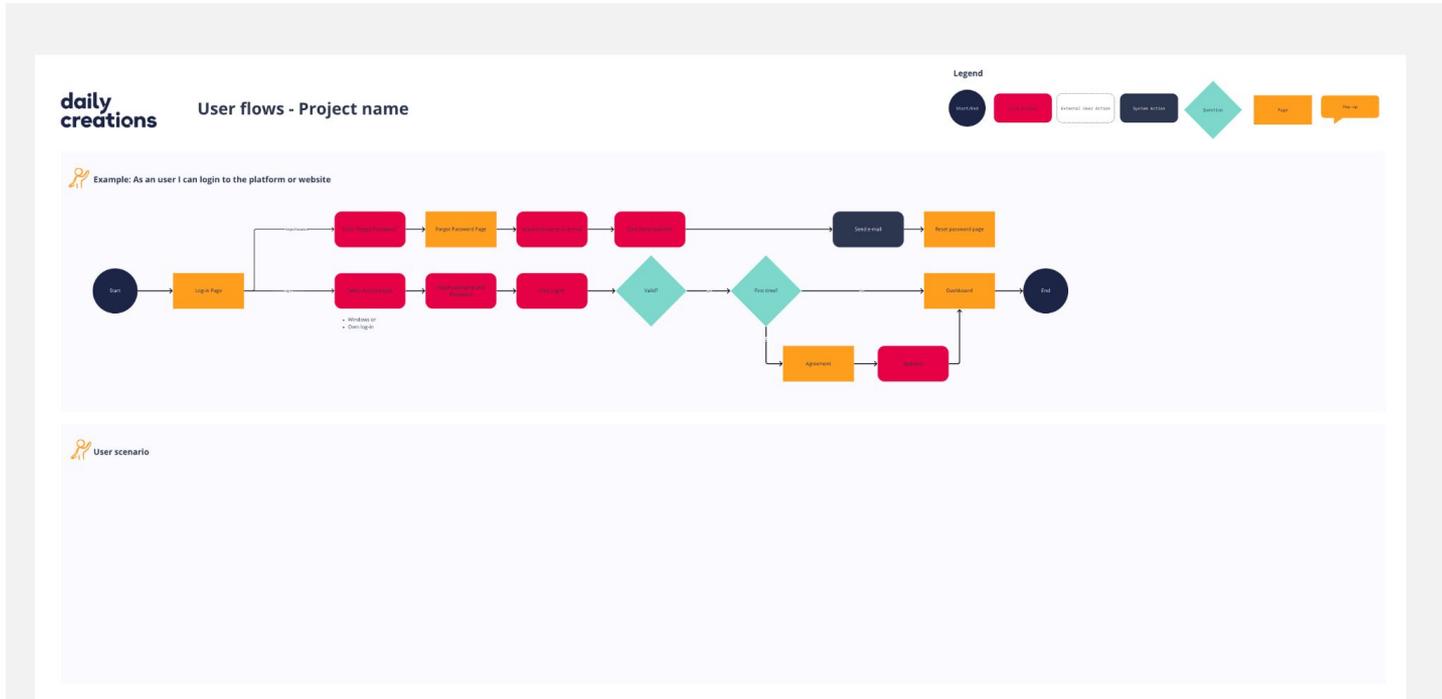
**Wireflow:** combina *mockup* o *wireframe* in un diagramma di flusso classico per rappresentare le interazioni.

In questa tipologia di visualizzazione vengono mostrate le schermate abbozzate del prodotto / servizio e i rispettivi collegamenti che permettono di arrivare al completamento di una azione.



# User flows e architettura delle informazioni

## User flows su Miro

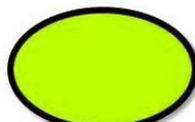


# User flows e architettura delle informazioni

## User flow legenda



START/END



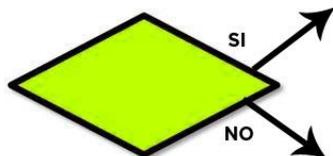
WAIT



AZIONE



AZIONE CON SOTTO PROCESSO



OK?



CONTINUA

# User flows e architettura delle informazioni

## Architettura delle informazioni

L'architettura dell'informazione" è la classificazione, la marcatura e la strutturazione di informazioni.

*“L'architettura dell'informazione è la pratica di decidere come organizzare le parti di qualcosa in modo che sia comprensibile”.*

The Information Architecture Institute



# User flows e architettura delle informazioni

## Architettura delle informazioni

L'obiettivo degli architetti dell'informazione è quello di creare una struttura e un design che bilancia i desideri degli utenti con le esigenze aziendali.

Gli utenti hanno quattro domande fondamentali quando arrivano su un sito web o su un'app:

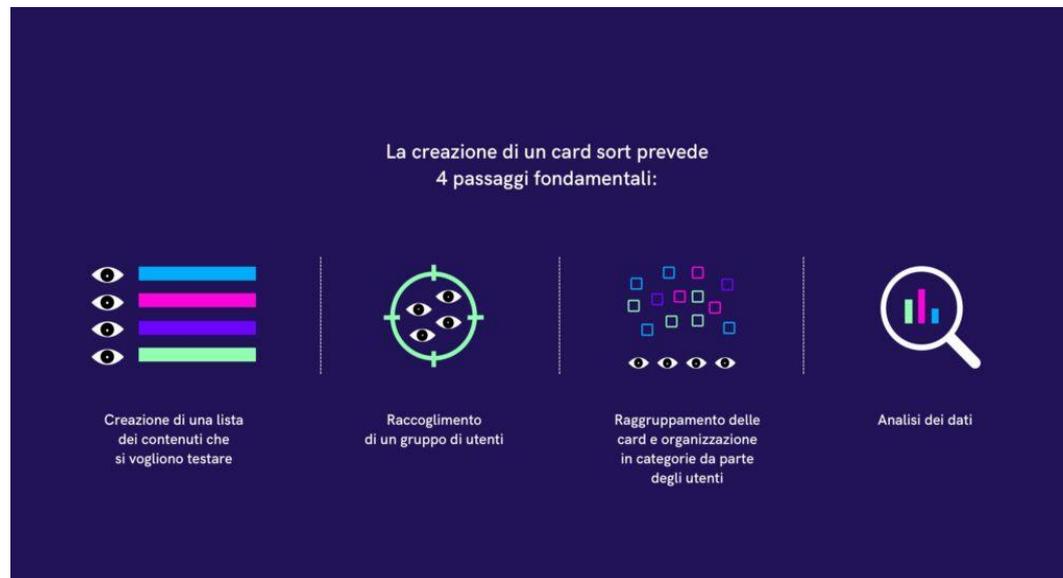
1. Sono nel posto giusto?
2. C'è quello che sto cercando?
3. Cosa faccio ora?
4. Ho ottenuto il risultato che stavo cercando di ottenere?

# User flows e architettura delle informazioni

## Card sorting

Per rispondere a quelle domande e definire una buona architettura delle informazioni si può utilizzare il card sorting, una tecnica di ux research per organizzare o valutare l'architettura dell'informazione in un sito o in un'interfaccia web.

Attraverso il card sorting, infatti, è possibile categorizzare e organizzare gerarchicamente i contenuti, in un'ottica centrata sull'utente

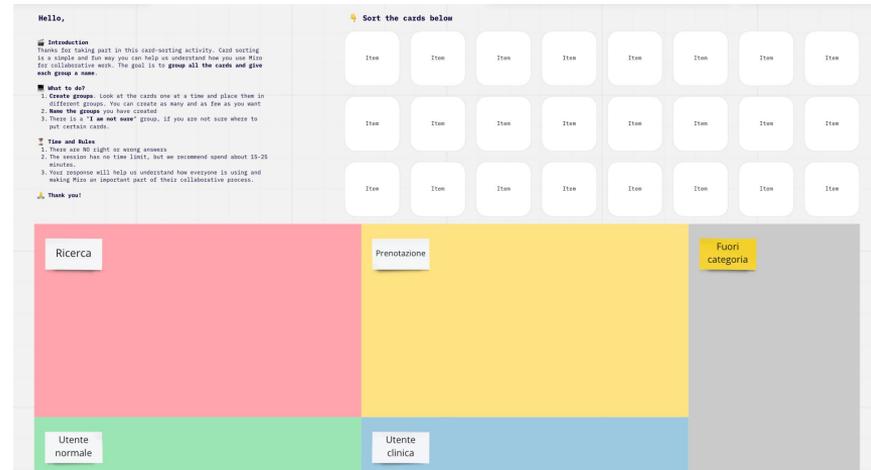


# User flows e architettura delle informazioni

## Card sorting

I materiali necessari per il card sorting sono

- Una serie di foglietti vuoti / oppure [MIRO](#)
- L'elenco dei contenuti da organizzare (le pagine, le funzioni dell'app..)
- se è "**closed** card sorting" le categorie principali del sito/app, se "**open**" le categorie le inventano i giocatori del card sorting
- Decidere se mediato da un **moderatore** o libero
- Decidere i partecipanti (3-10), meglio se aderiscono alle personas



# User flows e architettura delle informazioni

## Card sorting: gli step

1. Prendi un **set di carte** (indice o post-it) e scrivi un **termine** (ad esempio il nome della pagina, il contenuto o la funzione specifica) su ciascuno. Ogni carta rappresenta una pagina / funzione sul tuo sito web / interfaccia
2. I soggetti del test (rappresentanti del tuo cliente ideale) ricevono un set di schede con termini già scritti su di essi.
3. Chiedere ai soggetti di **inserire i termini in raggruppamenti logici** e creare un nome di categoria per ogni raggruppamento (le categorie possono essere scelte dal moderatore oppure insieme da chi è coinvolto)
4. Questo processo viene ripetuto con ogni soggetto del test.
5. Dopo aver svolto l'esercizio con tutti i partecipanti al test, si analizzano i risultati e si **definiscono i modelli e le possibili mappe del sito / app.**

# User flows e architettura delle informazioni

## Card sorting: esempio di funzioni/pagine

Un esempio per un'app / sito di car rental

1. Create account
2. Login/sign up with social media
3. Sign in
4. Log out
5. Personal information
6. Calendar
7. History of reservation
8. List of current booking
9. Terms and condition
10. FAQ
11. Live chat
12. Call customer service
13. Call branch
14. Call roadside assistance
15. Offers
16. Search
17. History of billing
18. Settings
19. Select location
20. Select date/time
21. Select budget
22. Show prices
23. Select
24. Search available car engine
25. Add optional to reservation
26. Add insurance to reservation
27. Price calculator
28. Vehicle cards with details
29. Online payment
30. Choose preferred payment method
31. GPS localization for closest branch
32. Cancel booking
33. Modify booking pre pick up
34. Modify ongoing rental
35. Pre check of rental requirements

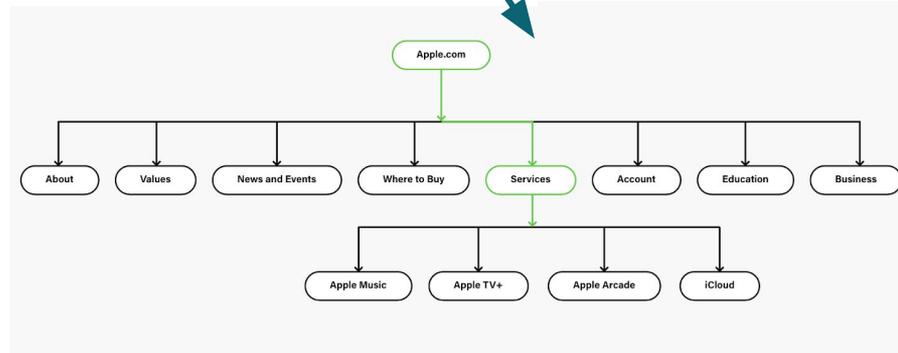
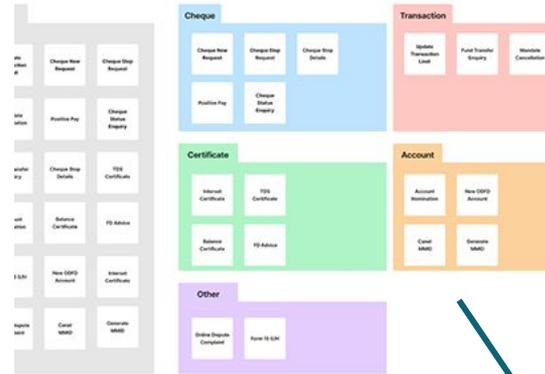
# User flows e architettura delle informazioni

## Card sorting

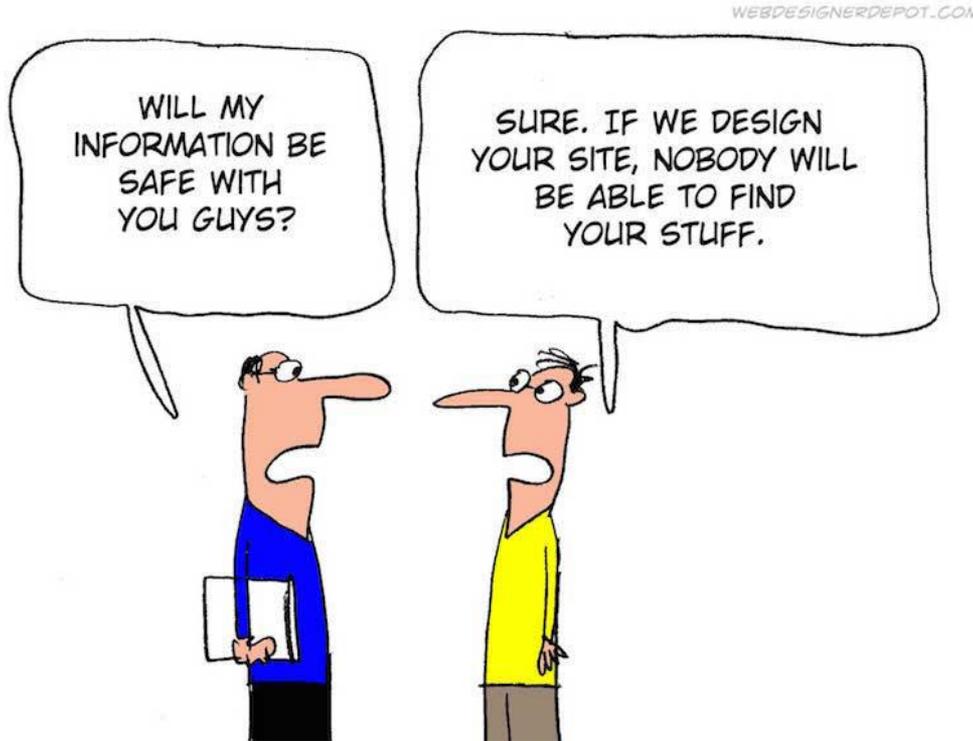
### Interpretare i risultati

L'architettura dell'informazione che emerge dal card sorting non va presa e applicata tale quale acriticamente, ma va analizzata e interpretata. Più che una soluzione essa è un indicatore del modo di pensare delle persone.

Il libro migliore sul card sorting è quello di Donna Spencer, [Card Sorting. Designing Usable Categories](#), Rosenfeld Media.



# User flows e architettura delle informazioni



FINE