

Connettere i punti dell'esperienza.

L'esperienza utente e progettazione di sistemi di interazione.

Introduzione

Se osserviamo le più recenti forme dell'esperienza digitale, la sua tendenza a diventare sempre più mobile e pervasiva e le conseguenze che ne derivano anche sul piano sociale, possiamo vedere che l'esperienza utente è basata su uno o più sistemi fatti di molteplici dispositivi, strumenti e interfacce più o meno interconnesse. L'utente per svolgere le sue attività e per raggiungere i suoi scopi, combina un numero sempre più ampio di strumenti e applicazioni diverse all'interno di ecosistemi esperienziali dove i nodi tecnici si combinano a intenzioni e fattori sociali. In questo quadro l'esperienza stessa non è più rappresentabile come un singolo flusso unidirezionale, ma come il risultato della combinazione non lineare di processi, frammenti e componenti diversi del sistema, che l'utente attiva e connette in modo opportunistico e situato in base ai suoi obiettivi e al contesto d'uso in cui si trova in quel momento.

Questo scenario apre nuove sfide e opportunità per chi si occupa di progettazione dell'interazione e di innovazione. In primo luogo si ridefinisce il ruolo dell'utente, che rimane al sempre centro ma come protagonista attivo del sistema: è colui che sceglie e combina di volta in volta i diversi componenti secondo propri interessi e intenzioni non sempre completamente prevedibili e definibili a priori. Seguendo l'azione attiva dell'utente si ridefiniscono scopi e funzionalità degli strumenti e dei processi applicativi che sono chiamati a integrarsi e a essere capaci cambiare di ruolo. Si rafforza l'importanza del contesto in cui avviene interazione, che diventa fattore centrale nell'indirizzare le scelte dell'utente e nel dare forma all'esperienza. Alla fine si ridefinisce l'interazione stessa, che non è più il risultato dell'ottimizzazione del rapporto funzionale uomo macchina, ma un'attività, un bisogno dell'utente, che può esistere e prendere forma indipendentemente dagli strumenti con cui si svolge.

I contenuti si separano dai media

Tradizionalmente quando si parla di interazione, al centro c'è sempre e comunque la relazione dinamica con uno strumento o un servizio dai contorni e scopi definiti. Ma cosa succede se la "macchina" si scompone per diventare una rete di servizi e applicazioni distribuite? E cosa succede se l'interazione non è più puramente una relazione strumentale - ho una macchina devo raggiungere uno scopo il più facilmente possibile - ma diventa una esperienza dai contorni meno definiti in cui lo scopo può essere semplicemente l'esperienza stessa?

Allarghiamo lo sguardo alle varie forme dell'esperienza digitale. Dati, contenuti e perfino funzioni o interi servizi, tendono a essere sempre più aperti, fluidi, mobili e accessibili da molti dispositivi e sistemi diversi, seguendo differenti usi, interessi e desideri degli utenti. Anche guardando al futuro l'aspettativa generale è che questa libertà aumenti ancora e l'accesso a dati e contenuti diventi sempre più ubiquo e pervasivo. Non solo avremo più dispositivi a disposizione per entrare nella rete, ma anche diversi fonti e punti di ingresso.

Una delle caratteristiche fondamentali di questo fenomeno è la centralità dei contenuti e dell'esperienza utente, davanti a cui perfino la materialità dei dispositivi elettronici e dei mezzi utilizzati per creare, trasmettere e fruire questi stessi contenuti diventa precaria e labile. Si è rotto uno schema che ha funzionato per decenni: i mezzi di visualizzazione e manipolazione delle informazioni diventano sempre più despecializzati, mentre contenuti e dati tendono, e devono, sempre più a sopravvivere ai supporti e agli strumenti che utilizziamo per generarli, accedervi e fruirli. Quando si cambiano gli strumenti, i dati vengono prontamente trasferiti, ri-sincronizzati sul nostro tempo reale di vita per accompagnarci ancora e fondersi con nuovi contenuti. Il dispositivo in sé diventa soltanto

l'interfaccia di accesso e di manipolazione temporanea e occasionale di dati che sono salvati da un'altra parte.

Un buon esempio di questa realtà è raccontato in uno dei video di lancio della piattaforma Google Android: a un certo punto il testimonial durante uno scambio di email getta in acqua il telefono cellulare, e se ne fa dare un altro per continuare l'esperienza come se nulla fosse successo. In quella piattaforma i dati, tutti i dati dell'utente, vivono in uno spazio separato dell'hardware che diventa un accessorio facilmente sostituibile.

Questa separazione tra piattaforma e strumenti di accesso ai dati ha già portato delle conseguenze visibili anche sul piano sociale e dei comportamenti d'uso dei media e dei contenuti. Nel 2006 l'annuale rapporto del Censis sulla comunicazione in Italia riportava come per gli utenti più giovani e aperti alla tecnologia, dati e contenuti si stessero sempre più separando non solo dai supporti ma anche dai media (Censis 2006). Per questi utenti l'"esperienza musica", per esempio, è fatta di tante nuove modalità: dalle radio e i supporti tradizionali, alle web radio, i podcasting, le varie forme di download, i player mp3 e così via. Allo stesso modo gli strumenti per l'ascolto della musica si sono moltiplicati e despecializzati: computer, telefoni cellulari, consolle di videogiochi, lettori mp3, navigatori GPS, chiavette USB, e altri ancora. In questo scenario la classica ripartizione dei media non ha più importanza: il consumo di musica, video e informazioni si sviluppa contemporaneamente su molti canali e flussi differenti, che l'utente aggancia liberamente e indifferentemente con uno qualsiasi dei dispositivi o dei servizi disponibili in quel momento.

Situazioni simili si possono facilmente osservare in tutte quelle esperienze digitali dove la piattaforma diventa centrale rispetto ai mezzi e ai dispositivi fisici. Pensiamo alle conversazioni elettroniche tra amici e colleghi che ormai fluiscono indifferentemente attraverso molti servizi diversi, saltando da un mezzo all'altro e da un servizio all'altro, senza che il dialogo si interrompa. Oppure alla fotografia digitale (esempio scelto per un successivo approfondimento), dove la componente di condivisione sociale e di localizzazione geografica sono oggi diventate una parte significativa della comune esperienza utente del quel settore. Perfino le esperienze tecnologicamente più "pesanti" come quelle video, stanno entrando in questa nuova dimensione, rimettendo in seria discussione il ruolo della vecchia cara televisione che diventa strumento di fruizione di contenuti e esperienze generate da fonti sempre più varie e diversificate.

Questo scenario non investe solo il mondo consumer, dove alcune conseguenze pratiche sono già ben visibili, ma anche le applicazioni professionali e specialistiche. Anche in ambito medicale, per esempio, dati e servizi di assistenza, analisi e diagnostica si muovono incessantemente all'interno di sistemi fatti di molti dispositivi, strumenti, luoghi e perfino competenze mediche diverse che interagiscono tra loro a livelli diversi.

Dalla macchina al sistema

Al di là delle complesse implicazioni tecnologiche e di business che tutto ciò comporta, l'elemento più significativo è che tutto questo, dal punto di vista dell'utente finale, tende ad avvenire in modo sempre più trasparente e indifferente rispetto ai formati e ai sistemi tecnologici impiegati. L'interazione stessa cambia di significato e esiste al di là degli strumenti e delle funzioni che la permettono. Che un determinato contenuto o servizio sia fisicamente residente sul nostro PC o su un servizio web, che sia utilizzato con un dispositivo o un'altro poco importa, e probabilmente in futuro importerà sempre meno. L'utente può restare focalizzato sull'esperienza e sui suoi scopi o intenzioni preoccupandosi sempre meno di come i dati e informazioni girano tra i dispositivi, di come e dove effettuare le connessioni, di convertire i formati e delle modalità di distribuzione e di memorizzazione dei dati e così via.

In questi scenari c'è una costante su cui vogliamo concentrare la nostra attenzione: l'esperienza dell'utente si basa su un sistema.

Funzionalmente e tecnicamente questo sistema è ancora frammentato e incompleto, ma visto dal punto di vista dell'utente, delle sue intenzioni e sul piano degli usi pratici, tende a essere molto più coerente e omogeneo. Questo sistema è fatto di interfacce, punti di contatto, flussi e contesti che si incrociano continuamente e che fanno da tessuto connettivo per l'esperienza: esso si presenta come una piattaforma più o meno estendibile (a seconda della tecnologia e delle logiche di business che stanno dietro) in cui l'utente sceglie o attiva di volta in volta strumenti, funzioni e canali che più gli

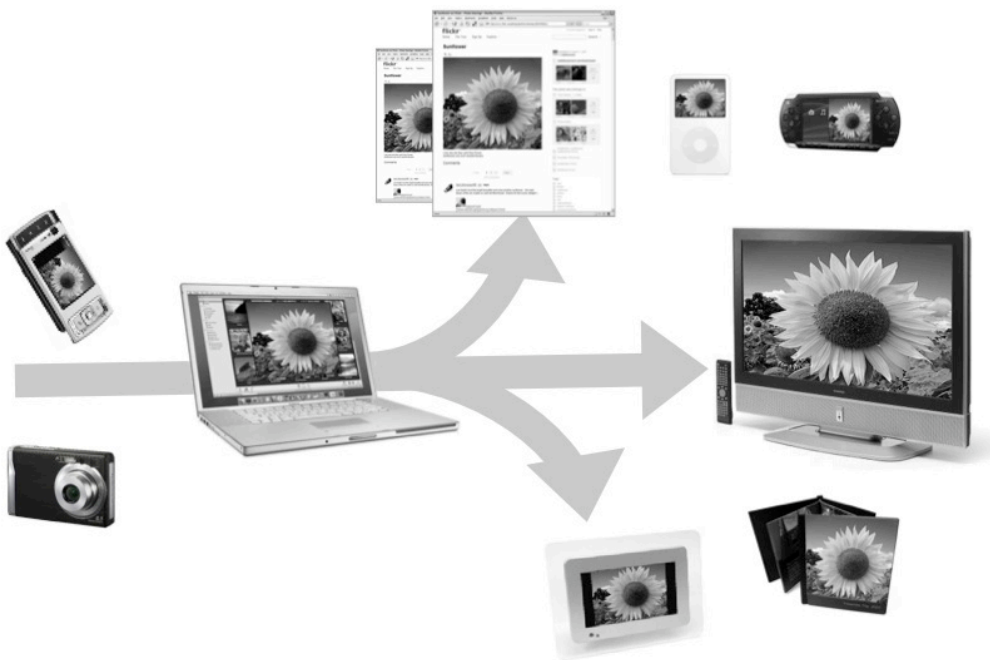
fanno comodo in quel momento. Gli stessi flussi funzionali (task) non sono più ottimizzati e nemmeno organizzati in sequenze predefinite, ma lasciano il posto a flussi non sequenziali che possono iniziare con uno strumento e saltare su un altro a seconda delle situazioni in cui si trova dell'utente.

Un esempio: l'esperienza fotografia

Prendiamo l'esempio dell'"esperienza fotografia". Per lungo tempo questa era basata su un sistema fatto di pochi strumenti, supporti e servizi dedicati, specializzati e bene definiti. Con l'avvento del digitale il sistema si è arricchito di nuovi strumenti, applicazioni e servizi, molti dei quali despecializzati. Ma non solo: grazie la crescente importanza delle fasi di pubblicazione e di condivisione dei contenuti, dal punto di vista dell'utente l'esperienza si è arricchita di nuove dimensioni e valori. La facilità con cui oggi è possibile fare una foto e condividerla in pochi istanti con altre persone ha portato nell'esperienza fotografia nuovi significati, logiche e intenzioni che di ritorno hanno trasformato tutto il ciclo e il sistema fino a toccare la stessa macchina fotografica. In questo scenario si trovano le fotocamere che permettono l'upload diretto sui principali servizi di photosharing via web, o i tentativi di marchi storici del mondo della fotografica come Kodak o della telefonia cellulare come Nokia di estendere il proprio modello di business con servizi web di archiviazione, gestione e condivisione delle fotografie online.

Mappare l'ecosistema

L'ecosistema della fotografia combina tradizionali strumenti di cattura delle immagini, con nuovi servizi e canali digitali.



Più l'ecosistema si amplia, più le componenti del sistema sono costrette a dialogare, completarsi e integrarsi anche superando le barriere dei brand e dei modelli business. Esempi concreti arrivano dalla versione online di Photoshop e dal nuovo iPhoto 2009 della Apple dove il download / upload diretto da e verso Flickr e Facebook sono integrati in modo naturale nel software.

Gli scenari d'uso

Una volta delineato il sistema e i suoi componenti è possibile tratteggiare i vari scenari d'uso in cui l'utente mette insieme i diversi strumenti e punti di contatto di cui dispone. In questo esempio negli scenari (a) e (b) l'esperienza prende forma e si differenzia in base alle possibili configurazioni in cui l'utente combina interfacce, funzioni e strumenti a seconda dei diversi tempi, contesti d'uso e risultati attesi.

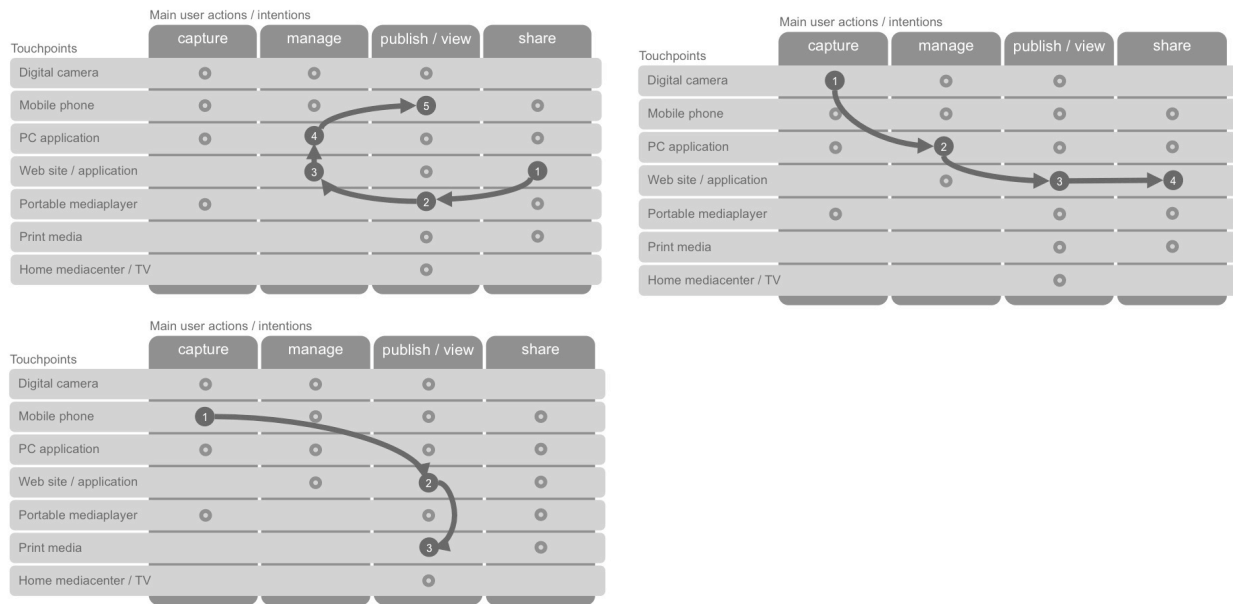


Il Customer Journey

Passiamo a una rappresentazione più analitica dell'esperienza fotografia, in cui proveremo a evidenziare come, unendo i vari punti, si possono analizzare e descrivere le diverse esperienze possibili all'interno di uno stesso sistema. L'esempio mostra una matrice composta da un ipotetico "Customer Journey" dell'esperienza fotografia diviso in quattro fasi e dai suoi principali touchpoints. Ogni fase del Customer Journey corrisponde una intenzione / attività principale per l'utente, ciascuna con suoi obiettivi e strumenti.

Touchpoints	Main user actions / intentions			
	capture	manage	publish / view	share
Digital camera	○	○	○	
Mobile phone	○	○	○	○
PC application	○	○	○	○
Web site / application		○	○	○
Portable mediaplayer	○		○	○
Print media			○	○
Home mediacenter / TV			○	

Connettendo i vari touchpoints nelle diverse fasi del Customer Journey si definiscono le varie configurazioni del sistema durante dell'esperienze utente. La sequenza dei punti dipende dai punti di ingresso / partenza e dagli obiettivi dell'utente.



Questa rappresentazione serve solo a scopo esemplificativo ed è volutamente parziale e semplificata. Nell'applicazione reale sul campo si può sofisticare e dettagliare ulteriormente aggiungendo livelli e parti mancanti. Questo modello di rappresentazione dell'esperienza e dei possibili flussi all'interno di un sistema può essere usato sia in fase di analisi e valutazione di un sistema esistente, sia in fase di progettazione per evidenziare opportunità e mancanze del modello di interazione o per verificare la rispondenza ai requisiti di business o di esperienza utente. Questa visione del sistema permette dunque non solo di definire i confini delle applicazioni, servizi o dispositivi che già fanno parte o che devono essere inseriti nel sistema, ma aiuta anche a capire con chi e come deve dialogare all'interno del sistema secondo i vari scenari d'uso dell'utente, e quale ruolo deve avere nei vari incroci e configurazioni.

Il sistema è l'esperienza

Questi esempi ci raccontano di una realtà nuova dei prodotti e dei servizi: i dispositivi e le macchine ora sono connesse tra loro in rete, comunicano, dialogano, si parlano e scambiano dati e condividono funzionalità, a volte in modo non percepibile dall'utente. Non solo: le stesse funzioni e compiti possono essere svolti da uno o più utenti con dispositivi diversi, anche in contemporanea o in sovrapposizione.

Una caratteristica rilevante di questi sistemi è la mancanza di un'architettura rigida con una struttura e una gerarchia definita. Quello che osserviamo con questi modelli è una rete di opportunità e di punti di contatto che l'utente attiva liberamente in modo opportunistico a seconda delle sue necessità, scopi e desideri momentanei. I punti di ingresso nel sistema sono molteplici e non seguono flussi fissi, predefiniti e a senso unico. E' sempre l'utente che decide come e quando entrare nel sistema e che crea i suoi flussi funzionali combinando strumenti, funzionalità e canali, connettendo i punti che in quel momento specifico gli servono.

Questo spostamento comporta importanti cambiamenti dal punto di vista degli scenari d'uso, e nei processi di innovazione e progettazione di nuovi prodotti e servizi.

Alcuni dei principali punti di interesse:

1. Per un'esperienza positiva e soddisfacente per l'utente l'insieme è più importante delle parti che lo compongono. Non solo: l'"intelligenza" della piattaforma, fatta di funzioni e servizi distribuiti e pervasivi, è più importante di quella del singolo dispositivo, in molti casi la estende, la sostituisce e la completa.
2. L'architettura del sistema diventa uno dei principali nodi da studiare e da risolvere. Invece di lavorare per funzionalità e caratteristiche tecniche di singoli dispositivi, isolati e autosufficienti il

progettista si trova su un altro piano: come gli elementi e gli strumenti sono organizzati, dialogano con la piattaforma e sono messi in relazione tra loro all'interno di vari scenari e contesti d'uso.

3. Le funzionalità e l'utilità stesso di un apparecchio tecnico o di un servizio sono sempre più dipendenti dal suo ruolo all'interno del sistema. Ruolo che cambia in modo opportunistico e utilitaristico secondo le richieste e gli usi dell'utente.
4. L'utente è sempre centrale, ma in un modo diverso: è protagonista, è colui che attivamente sceglie e connette i punti dell'esperienza. Più è libero di saltare da un nodo all'altro della piattaforma, più il sistema nel suo complesso è efficiente.
5. Processi e flussi di interazione dipendono dal modo con cui l'utente combina i nodi del sistema durante l'uso. Funzioni primarie e funzioni secondarie si scambiano continuamente tra di loro seguendo gli scopi dell'utente e il contesto dell'interazione, anche in modo opportunistico e casuale.
6. Il contesto dell'interazione, infine, svolge ancora di più un ruolo fondamentale, perché influenza e determina con maggiore forza le scelte e le azioni dell'utente, la combinazione degli strumenti disponibili e la loro possibile configurazione, e in ultima analisi il flusso dell'esperienza.

Connettere i punti

Dove c'è un sistema da organizzare c'è un architetto. Progettare e innovare un sistema di interazione significa pensare e muoversi come un architetto che configura il sistema, analizzando, connettendo e integrando le parti che lo compongono. Invece di predeterminare comportamenti, flussi unici e chiusi, la nuova sfida per il progettista è quella di costruire piattaforme che lascino libero l'utente di costruire e cambiare le sue configurazioni secondo necessità, opportunità e desiderio. Le differenti configurazioni sono rese possibili solo da un sistema flessibile e aperto, modellabile in base ai flussi di dati e al fluire dell'esperienza utente.

Così come avvenuto a suo tempo per l'architettura e l'urbanistica, l'attenzione tende a spostarsi verso la concezione di piattaforme in cui prevale la componente più sociale rispetto a quella tecnica, in cui sono definite le regole e gli strumenti base dell'interazione, ma gli utenti sono lasciati liberi di connettere i punti e rimodellare a piacimento flussi e processi nel corso della propria esperienza seguendo bisogni e interessi che non hanno giustificazioni tecnologiche.

Come in molti social network non è facile e forse nemmeno opportuno pensare di definire a priori tutti i comportamenti e gli usi possibili degli utenti che animeranno quel sistema. Ciò che conta è costruire la piattaforma, dare le regole del sistema, e lasciare che utenti la usino creando le proprie libere connessioni e associazioni.

Ovviamente allargando il campo del progetto da singoli apparecchi e strumenti con scopi e compiti più o meno definiti, a sistemi più ampi e configurabili dall'utente, la sfida si fa più difficile, certamente più affascinante ma anche più aleatoria. Per quanto a fondo si può studiare un sistema, per quanta attenzione si può dedicare alle relazioni tra le parti, per un progettista (e soprattutto per i suoi clienti) non sarà mai possibile abbracciare tutto il sistema e risolvere il puzzle.

Rimane una tensione non risolta (e che forse non si risolverà mai) tra gli obiettivi di business e pratici dei singoli "pezzi" tangibili del sistema, i dispositivi e i servizi, e gli usi sociali e personali che gli utenti generano e attivano con questi. Restano dunque vari punti aperti da discutere e analizzare per tracciare nuove linee di lavoro.

Bibliografia

- [1] Censis (2006), "Quinto rapporto sulla comunicazione in Italia. 2001-2005. Cinque anni di evoluzione e rivoluzione nell'uso dei media", Franco Angeli, Milano
- [2] Greenfield A. (2006), "Everyware: The Dawning Age of Ubiquitous Computing", New Riders Publishing.
- [3] Harrison, S. Tatar, D. and Sengers, P. (2007 - under review), "The Three Paradigms of HCI", Journal of HCI, Taylor and Francis.
- [4] Merholz P., Schauler B., Wilkens T., Verba D. (2008), "Subject To Change: Creating Great Products & Services for an Uncertain World", O'Reilly Media
- [5] Suchman L. (2007), "Human-Machine Reconfigurations", Cambridge University Press, New York