



Digital User Experience

Vengono qui descritti sinteticamente le Best Practice internazionali User Experience (UX) ormai consolidate che puntano a migliorare la qualità dell'interazione utente e della percezione che questi avrà del prodotto e dei relativi servizi digitali attraverso la cura di diversi fattori tra loro integrati e complementari.

In linea con tali Best Practice, l'approccio ISA, già efficacemente utilizzato su diversi progetti, prevede di considerare e guidare i seguenti fattori per migliorare la UX:

- **Funzionalità offerte.** L'utente deve percepire il valore funzionale che il servizio offre.
- **Utilità.** Ciò che viene proposto pertanto deve essere percepito di effettiva utilità. La Gestione dei Contenuti deve permettere di accedere velocemente ai contenuti più utili grazie alla personalizzazione dell'interfaccia in base al profilo.
- **Usabilità.** L'interfaccia dovrà essere logicamente coerente e guidare l'utente in modo fluido attraverso i servizi offerti.
- **Eстетica.** Il servizio digitale deve essere chiaro, incisivo ed accattivante, e attrarre l'utente ad utilizzare i servizi online e le funzioni offerte.
- **Semplicità. Facilità di utilizzo e di recupero delle informazioni.** Gli strumenti di Web Portal quali le pagine e i dati personali, il motore di ricerca, le relazioni fra i contenuti, i tag e le categorie, devono permettere all'utente di muoversi con facilità all'interno dei servizi.
- **Accessibilità** da parte di utenti disabili.
- **Multidevice.** Il portale deve essere accessibile e pienamente fruibile dai diversi device fissi o mobili.
- **Credibilità.** Il portale dovrà rappresentare l'impresa e ispirare fiducia nell'utente.
- **Performance.** Il portale dovrà rispondere velocemente alle richieste utente. Spesso le basse performance di un portale sono tra i motivi principali dell'abbandono.

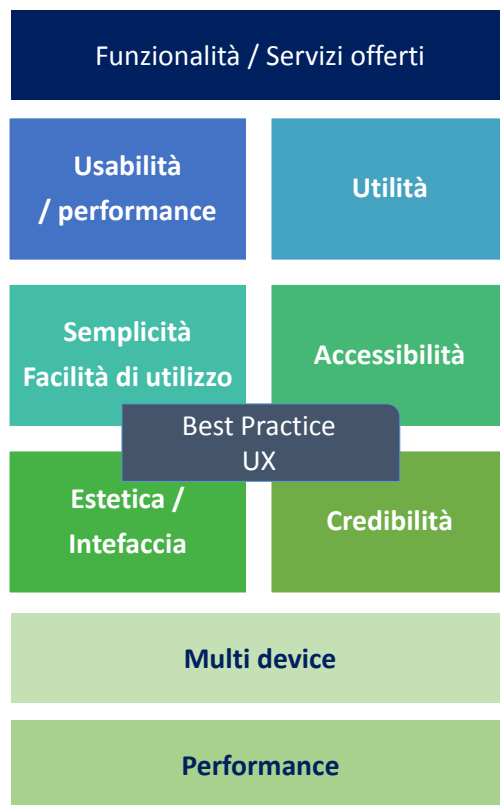


Figura 1: Fattori approccio UX