

Analisi del servizio PaschiHome

Ripasso lezione del 19 ottobre
2005



Interazione e funzionalità

Paschihome



Home

Situazione Rapporti

☑ Bonifici e Giroconti

▣ Bonifico

Bonifico (indirizzo)

Giroconto

Rubrica Bonifici

Archivio Bonifici

▣ Pagamenti

▣ Carte

▣ Ricariche Cellulari

▣ Paschi Avvisa

▣ Borsa On Line

▣ Consulenza Finanziaria

▣ Fondi e Polizze

▣ Paschi In Fiore

▣ Profilo Utente

▣ Aiuto

Esci

Login

Bonifico

Dati di Addebito

Per eseguire il Bonifico, seleziona il Conto Corrente di Addebito e inserisci l'Importo. Per inserire i Dati del Beneficiario fai clic sul pulsante Prosegui.

| Addebito | Accredito | Invio | Conferma |

Dati di Addebito

Conto di Addebito

Importo €
(es. xxx,xx)

Prosegui

https://www.mps.it



Inserire l'importo con due decimali
(es. xxx,xx).

OK

o la Password Dispositiva potrai sempre annullare

Interazione e funzionalità

The screenshot shows the 'Paschihome' banking website. The main content area is titled 'Bonifico' and 'Dati di Addebito'. It contains instructions: 'Per eseguire il Bonifico, seleziona il Conto Corrente di Addebito e inserisci l'importo. Per inserire i Dati del Beneficiario fai clic sul pulsante Proseguì.' Below this are buttons for '| Addebito | Accredito | Invio | Conferma |' and a 'Proseguì' button. A sidebar on the left lists navigation options: Home, Situazione Rapporti, Bonifici e Giroconti (with sub-items: Bonifico, Bonifico (indirizzo), Giroconto, Rubrica Bonifici, Archivio Bonifici), Pagamenti, Carte, Ricariche Cellulari, Paschi Avvisa, Borsa On Line, and Consulenza Finanziaria. A modal error dialog is open, displaying a warning icon and the text: 'Inserire l'importo con due decimali (es. xxx,xx). OK'. The URL in the dialog is 'https://www.mps.it'. At the bottom, there is a 'Login' button and a 'Done' label. The website footer includes 'www.mps.it'.

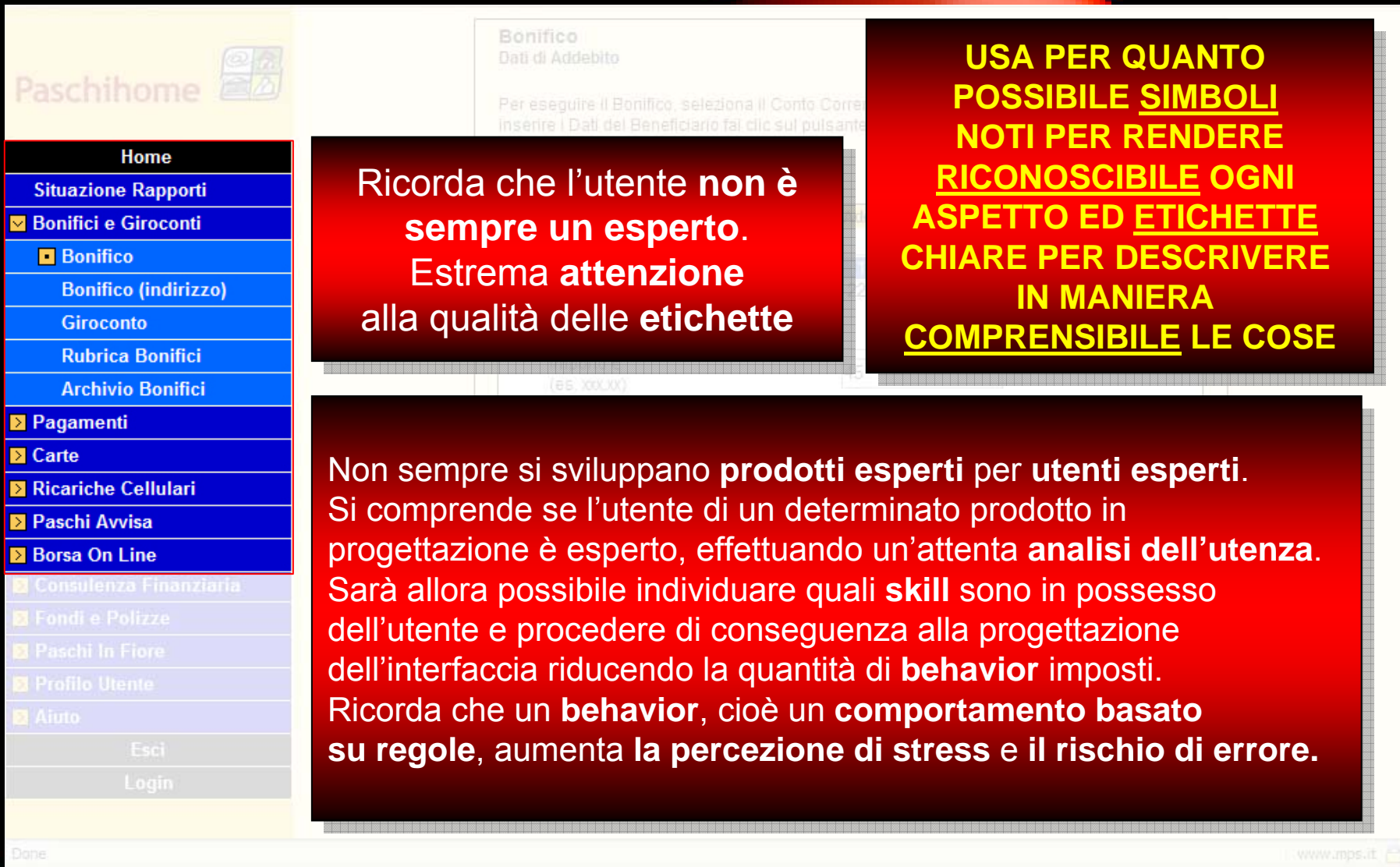
Ricorda che l'utente non è sempre un esperto. Estrema attenzione alla qualità delle etichette

Ricorda che è necessario rendere sempre visibile all'utente cosa sta facendo

Ricorda che ogni operazione, se reversibile, deve essere reversibile in maniera semplice e intuitiva

Ricorda che il messaggio di errore potrebbe essere l'ultima occasione che hai per far capire all'utente cosa deve fare

Interazione e funzionalità



The screenshot shows the 'Paschihome' website interface. On the left is a navigation menu with the following items: Home, Situazione Rapporti, Bonifici e Giroconti (checked), Bonifico (with a sub-menu: Bonifico (indirizzo), Giroconto, Rubrica Bonifici, Archivio Bonifici), Pagamenti, Carte, Ricariche Cellulari, Paschi Avvisa, Borsa On Line, Consulenza Finanziaria, Fondi e Polizze, Paschi In Fiore, Profilo Utente, Aiuto, Esci, and Login. The main content area is titled 'Bonifico' and 'Dati di Addebito'. Below the title, there is a text instruction: 'Per eseguire il Bonifico, seleziona il Conto Corrente e inserisci i Dati del Beneficiario fai clic sul pulsante...'. The page number '(65 / 111)' is visible at the bottom of the content area. The URL 'www.mps.it' is in the bottom right corner.

Ricorda che l'utente non è sempre un esperto. Estrema attenzione alla qualità delle etichette

USA PER QUANTO POSSIBILE SIMBOLI NOTI PER RENDERE RICONOSCIBILE OGNI ASPETTO ED ETICHETTE CHIARE PER DESCRIVERE IN MANIERA COMPRESIBILE LE COSE

Non sempre si sviluppano **prodotti esperti per utenti esperti**. Si comprende se l'utente di un determinato prodotto in progettazione è esperto, effettuando un'attenta **analisi dell'utenza**. Sarà allora possibile individuare quali **skill** sono in possesso dell'utente e procedere di conseguenza alla progettazione dell'interfaccia riducendo la quantità di **behavior** imposti. Ricorda che un **behavior**, cioè un **comportamento basato su regole**, aumenta la **percezione di stress** e il **rischio di errore**.

Interazione e funzionalità

QUANDO UN PRODOTTO SVOLGE UNA FUNZIONE DI CUI L'UTENTE HA ESPERIENZA IN ALTRI CONTESTI, SFRUTTA AL MEGLIO LE POSSIBILITA' DI RICHIAMARRE NEL PRODOTTO QUEL CONTESTO

Ricorda che è necessario rendere sempre *visibile* all'utente *cosa sta facendo*

Spesso, l'interazione con prodotti WEB viene vissuta dall'utente con una quantità di **concentrazione relativamente scarsa**. Ciò è dovuto al fatto che lo strumento a disposizione non riproduce il **contesto** in cui di solito si svolge il medesimo compito nello spazio (**il sistema di Home banking non assomiglia a uno sportello vero**). Per questo motivo, è necessario fornire **informazioni chiare** all'utente per fare sì che il contesto creato dal prodotto sia facilmente **apprendibile** e di conseguenza più facilmente **usabile**.

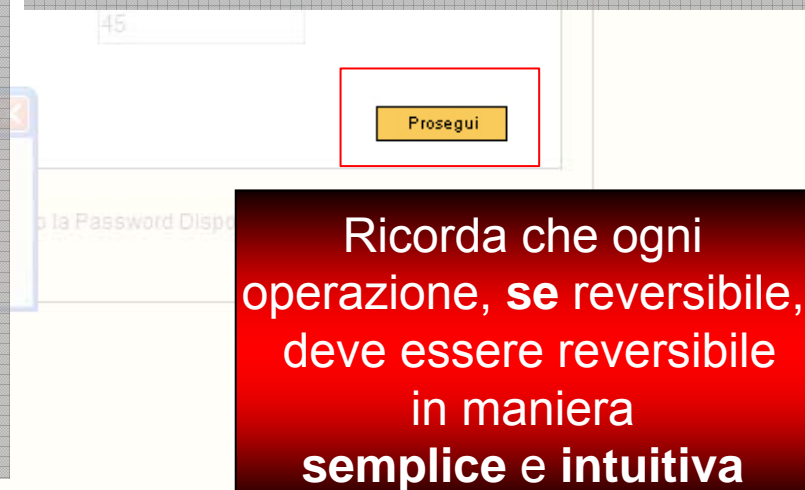
Interazione e funzionalità

In ogni prodotto che consenta di effettuare operazioni (login, caricamento dati, inserimento di una stringa in un motore di ricerca, logout, invio posta, impostazione bonifico) alcune **azioni** hanno influenza sullo **stato del sistema**: ovvero **implicano conseguenze** (invio di una mail, accettazione di condizioni contrattuali, invio di denaro). Per questo motivo è necessario progettare ogni aspetto del prodotto valutando se e come incide sullo stato del sistema.

Ed è necessario fornire all'utente la **visibilità** delle operazioni possibili, del loro impatto sul sistema e delle procedure per correggere un errore o per cambiare idea.

E' necessario rendere visibili i **vincoli** dell'interazione con il sistema.

**RENDI SEMPRE VISIBILI
I MODI PER MODIFICARE UN'AZIONE
PER CONSENTIRE ALL'UTENTE
DI EVITARE ERRORI E PER FARE
IN MODO CHE NEL TEMPO POSSA
APPRENDERE LE DINAMICHE
DEL SISTEMA**



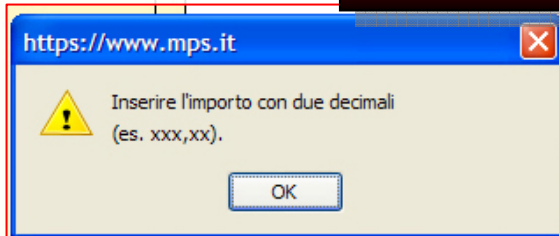
Ricorda che ogni operazione, se reversibile, deve essere reversibile in maniera semplice e intuitiva

Esci
Login

Interazione e funzionalità

GARANTISCI SEMPRE ALL'UTENTE UN FEEDBACK CORRETTO DEL SUO INTERVENTO SULLO STATO DEL SISTEMA, IN PARTICOLARE QUANDO COMMITTE UN ERRORE

L'utente può incorrere in due difficoltà: non sapere **cosa** fare e non sapere **come** farlo. Bisogna inoltre prevedere che, pur sapendo cosa fare e come farlo, commetta un **errore**. In questo caso non si può dare per scontato che se ne accorga e sappia correggerlo. E' quindi necessario progettare **prevedendo l'errore** e gli opportuni **strumenti** per consentire all'utente di **correggerlo**.



Ricorda che il messaggio di errore potrebbe essere l'ultima occasione che hai per far capire all'utente cosa deve fare

COSA INTENDO QUANDO DICO...

SIMBOLI NOTI



Modi condivisi di raffigurare un particolare oggetto, funzione, indicazione spaziale.

I **simboli noti** sono **convenzioni riconoscibili** per qualcosa:

- * per indicare un campo obbligatorio
- @ per indicare l'e-mail
- ↓ per indicare fondo pagina
- 🎵 per indicare suono, musica, audio
- 😊 per indicare allegria, positivo, bello, piacevole

COSA INTENDO QUANDO DICO...

**PREVENZIONE
DELL'ERRORE**

**Imporre vincoli
all'interazione**

**Inserire criteri di
validazione**

Per valutare, prevenire e gestire l'errore è necessario fare due cose:

- definire a monte cosa è un errore (cioè quale risposta, operazione o evento non è ammissibile nel contesto del sistema), e dove, come, perché può verificarsi
- impostare a valle il modo corretto di comunicare all'utente che c'è un errore e in che modo deve correggerlo

COSA INTENDO QUANDO DICO...

Vincolare l'interazione

- **rendere lineari i flussi di interazione**
(se accedendo ad una sezione posso eseguire una certa operazione, il sistema non dovrà impormi di accedere ad un'altra sezione per completarla o di compiere azioni non inerenti la procedura)
- **chiedere sempre conferma per le operazioni irreversibili**
(come la cancellazione di documenti, l'invio di una E-mail, la conferma di un bonifico)

**Imporre vincoli
all'interazione**

COSA INTENDO QUANDO DICO...

Vincolare i contenuti

- rendere restrittivi i criteri di validità dei contenuti:

Stabilire, per ogni tipologia di contenuto, il modo in cui può essere espresso:

- Contenuto libero (tutti i caratteri alfanumerici e i caratteri speciali)
- Contenuto numerico (solo i caratteri numerici)
- Contenuto composto obbligatoriamente sia da lettere e numeri che da numeri (stringa alfanumerica)
- Contenuto che debba riportare una particolare sintassi (per esempio gli euro, che devono essere espressi con i decimali; o l'indirizzo e-mail, che deve contenere il carattere (@) e almeno una volta il segno (.))
- Contenuto che, oltre alle caratteristiche del carattere debba rispettare anche vincoli quantitativi o di ordine (per esempio la partita iva, il codice fiscale, etc.)

Inserire criteri di validazione

**OPPORTUNI
MESSAGGI DI
ERRORE**