



ti. La Nike utilizza, di fatto, poche immagini fotografiche (solamente nove immagini fotografiche) bidimensionali del modello di calzatura con prospettive e punti di vista diversi. Il risultato è comunque positivo e soprattutto facile, veloce, intuitivo e "usabile" per il cliente.

La nota azienda automobilistica, **Renault**, dall'interno del sito web, utilizza nel proprio configuratore commerciale, una rappresentazione grafica tridimensionale e interattiva dei propri modelli di autoveicoli, per la navigazione degli spazi interni. Qui l'utente può visualizzare gli interni del modello scelto e con un solo clic può navigare attraverso lo spazio virtuale del modello, potendo così avere delle informazioni utili riguardo la distribuzione degli spazi e delle possibili vedute interne dell'auto.

L'aspetto fondamentale che va progettato, sin dalle prime fasi di Concept, sta nella giusta interazione che il sistema di rappresentazione grafica può avere con l'utente finale. Altro aspetto è quello legato alla conoscenza e alla predisposizione dell'utente. L'esperienza degli utenti, le loro capacità percettive e cognitive sono diverse da persona a persona.

Figura 3.17 All'interno del sito eb della Renault, nel configuratore commerciale, è possibile visualizzare il modello degli interni con una rappresentazione grafica interattiva, che consente una navigazione panoramica dell'abitacolo.

Nel caso in cui si utilizzano particolari tecniche di visualizzazione, risulta fondamentale che il cliente raggiunga il suo massimo grado di soddisfazione. Le tecniche grafiche utilizzate nelle rappresentazioni tridimensionali interattive o bidimensionali statiche devono, durante la fase di Concept, essere valutate non soltanto per quanto riguarda l'usabilità e l'efficienza e l'interazione che essi hanno con l'utenza finale, ma anche per le informazioni che riescono a comunicare agli utenti tramite processi di tipo percettivo e cognitivo. Diventa fondamentale, quindi, partire da queste valutazioni essenziali per ottenere un progetto di successo in cui vengono valutati i seguenti criteri fondamentali:

Funzionalità. La rappresentazione grafica interattiva deve fornire tutte le funzionalità e i sistemi di navigazione tridimensionale o bidimensionale nel modo più fluido e intuitivo.

Efficacia. L'uso della rappresentazione grafica interattiva permette all'utente di avere le informazioni necessarie e corrette del prodotto che ha scelto di configurare.

Efficienza. L'utilizzo delle diverse tipologie di rappresentazioni grafiche, devono essere compatibili con le tecnologie informatiche. Esse diventano strategiche ai fini della scelta e della soddisfazione del cliente.

Usabilità. L'interazione e l'interfaccia delle rappresentazioni grafiche, devono essere pensate in modo semplice chiaro ed intuitivo, a fronte delle diverse tipologie e delle differenti conoscenze che possiedono ogni singolo utente.

Utilità. Le rappresentazioni grafiche interattive devono avere contenuti che corrispondono alle attese degli utenti. Questo tipo di valutazioni sono necessarie per garantire una ottima qualità delle interfacce dei sistemi software soprattutto nelle fasi iniziali di sviluppo; si rendono utili nell'identificare eventuali problemi e modifiche; migliorano l'aspetto dell'interazione con l'utente.

3.13 La rappresentazione di pittogrammi e icone nei configuratori di prodotto

Un configuratore di prodotto necessita di rappresentare, all'interno dell'interfaccia grafica, le proprie funzioni attraverso dei codici, dei segni, delle icone, che aiutino l'utente a configurare in modo facile diretto e comprensibile il prodotto scelto. Progettare la User Interface e la User Experience, vuol dire anche progettare le azioni (che compirà l'utente) attraverso l'utilizzo e la progettazione di pittogrammi: azioni che rappresentano graficamente le funzioni che il fruitore utilizzerà per personalizzare le proprie scelte. L'utente fruitore, attraverso l'utilizzo di pittogrammi, viene guidato, per tutto l'iter della configurazione, evitando fasi di interruzione lungo il percorso di personalizzazione. Le funzioni devono, quindi, essere progettate e disegnate in modo che gli utenti possano prontamente coglierne il significato e in modo che siano distinguibili le une dalle altre.

Nei configuratori di prodotto, le icone o i pittogrammi devono essere progettati e disegnati tenendo conto del tema e della tipologia di prodotto che si vuole configurare. Utilizzare simboli cosiddetti "*universali*", per ogni tipologia di configuratore che presenta prodotti diversi, non è sempre la soluzione corretta. Per un tipico configuratore di auto, ad esempio, l'utilizzo di icone sostituite al testo risultano essere fondamentali in quanto l'utente riconosce molto più velocemente il segno o il simbolo grafico evitando così di soffermarsi nella lettura del testo, che nel peggiore dei casi può essere composto da molte parole (la parola "*interni*" in lingua polacca "*wewnętrzny*" o la semplice parola "*finiture*" in

lingua slovacca "povrchovej úpravy"). Esistono tipi fondamentali di caratteri che corrispondono ad altrettanti tipi di rapporto fra una lingua e i segni grafici che la veicolano: pittogrammi e ideogrammi. Questi ultimi hanno in comune la proprietà di rappresentare direttamente i concetti. Il **pittogramma** è un simbolo grafico che deve essere compreso immediatamente e internazionalmente. La sua forma grafica deve visualizzare il significato che esprime senza bisogno di conoscere preliminari. Il pittogramma è una risposta in chiave di esperanto visivo alla globalizzazione planetaria e alla necessità di comunicare attraverso un linguaggio svincolato da legami di tipo linguistico e culturale. La pittografia è una forma di scrittura in cui il segno grafico, detto Pittogramma, rappresenta la cosa vista e non la cosa udita, in pratica si tenta di produrre l'oggetto e non il suono. Di tale natura sono per esempio molti dei geroglifici egiziani, scrittura sviluppatasi a partire dal 3000 a.C.

Figura 3.18 Nell'immagine a fianco alcuni pittogrammi utilizzati nel National Park Service, Usa



L' **ideogramma** è un segno che rimanda a un concetto non in virtù di una somiglianza ma di una pattuizione (anche se spesso non immotivata).

Le **icone** che popolano gli schermi dei computer sono segni ideografici, il cui rapporto con ciò che significano è mediato da diverse figure di pensiero (principalmente metafore). Per esempio la nota icona che significa *Taglia* ha una chiara origine metaforica: il *tagliare* delle forbici è ben diverso, sebbene per certi versi analogo, al tagliare parti di un testo elettronico. Invece l'icona *Stampa* ha una maggior componente di somiglianza con la realtà (se si vuole di iconicità); il suo valore preciso nasce comunque da una figura di pensiero ovvero la Metonimia (in questo caso, lo strumento per la funzione).

3.14 Caso Studio: User Interface e UX nelle strategie di personalizzazione della Nike

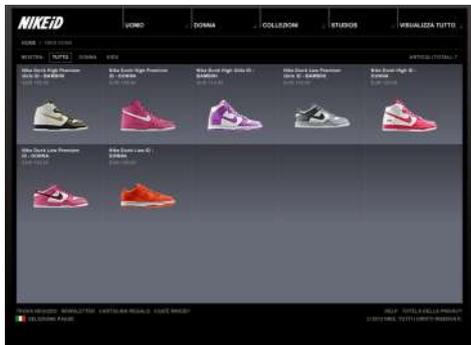


Figura 3.19 Nell'Home page del sito NikeiD, è possibile accedere subito alla funzione Personalizza, per configurare il modello di calzatura. Successivamente compaiono una serie di modelli che rappresentano gli ultimi modelli.

Nel sito web della **NikeiD**, è possibile configurare il prodotto desiderato, cliccando sulla voce "Personalizza", posta sul lato destro dell'immagine che raffigura lo slogan pubblicitario di un modello di calzatura. L'interfaccia grafica del configuratore, mantiene in linea di massima gli stessi colori delle pagine del sito, è caratterizzata da colori scuri che vanno dal nero alle sfumature di grigio, mentre il colore dello sfondo grigio scuro è sfumato a bordi della pagina proprio per centrare lo sguardo dell'utente verso il prodotto.

Entrati all'interno della configurazione, vengono raffigurati una serie di modelli di scarpe, poste in vista frontale con le descrizioni del modello di calzatura posto in alto.

L'interfaccia grafica della NikeiD è un tipo di interfaccia semplice basata sostanzialmente su tre tipologie colore essenziali quale il nero, bianco e alcune sfumature di grigio. Il layout dell'interfaccia grafica del configuratore è caratterizzato da tre aree fondamentali, all'interno della quale si sviluppa tutto il processo di configurazione:

- La **Barra dei Contenuti** è disposta in alto e in basso allo schermo. In questo layout è possibile visualizzare l'ordine di personalizzazione del prodotto scelto. Nella barra dei contenuti sono presenti le voci relative alle diverse parti che compongono il modello della scarpa: Tomaia, rivestimento, Swoosh, Fodera, Lacci, Intersuola, lato superiore Intersuola ed infine l'ID sulla linguetta. Quest'ultima funzione consente di personalizzare il proprio modello di calzatura, aggiungendo un ID, ovvero un segno, logo, testo che più rappresenta

l'utente.

- La **Barra delle Personalizzazioni** disposta sulla sinistra al centro dell'area grafica, consente di personalizzare le varie parti che compongono la scarpa. È possibile variare il colore, la finitura se in pelle o scamosciato e il tipo di trama del tessuto stesso. Nella fase della personalizzazione del colore delle parti del modello, cliccando sull'icona scelta, questa si dispone sopra tutte le altre per evidenziarne la scelta.

- **L'area grafica**, utile per la visualizzazione della calzature, è disposta al centro. Cliccando all'interno di essa è possibile selezionare ed attivare la componente specifica della scarpa che si vuole personalizzare. In alternativa si può ottenere lo stesso risultato utilizzando la barra dei contenuti disposta in alto.

- La **Barra di Navigazione** utile per una serie di funzioni che consentono di "ruotare" la posizione della calzatura, nei differenti punti di vista prospettici. È possibile fare lo zoom in positivo e negativo del modello per ottenere una visualizzazione più o meno ravvicinata del prodotto. La funzione "angolazioni" consente di poter visualizzare il modello con delle viste meno prospettiche e più ortogonali.

Lo schema di **classificazione tassonomica** del configuratore Nike è caratterizzato da una struttura gerarchica composta da sei livelli accessibili con sei click di accesso (da Nike iD a Start Customizing) disposti ad albero da categorie principali e da molteplici sottocategorie ramificate con quelle principali. Innanzitutto, dalle categorie di genere Uomo, donna, collezioni, studios e Visualizza tutto si ramificano all'interno delle sottocategorie che sono rappresentate dai diversi modelli di calzatura.

Ad esempio, nella categoria genere "uomo" sono presenti ventiquattro voci relative alla tipologia d'uso del modello di scarpa: scarpa dal calcio, running, basket, scarpa classica da passeggio etc.

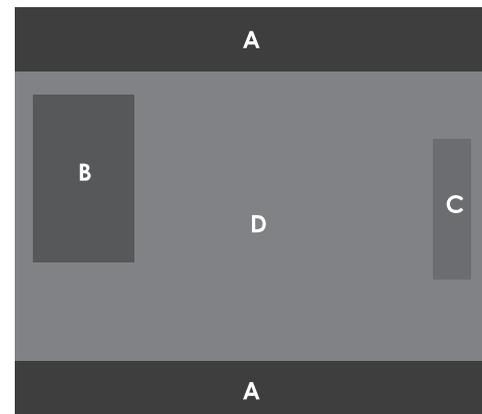


Figura 3.20 La schematizzazione delle diverse aree dell'interfaccia grafica del sito Nike:
A Barra dei contenuti per la personalizzazione
B Barra della personalizzazione
C Barra di Navigazione
D Area Grafica di Visualizzazione

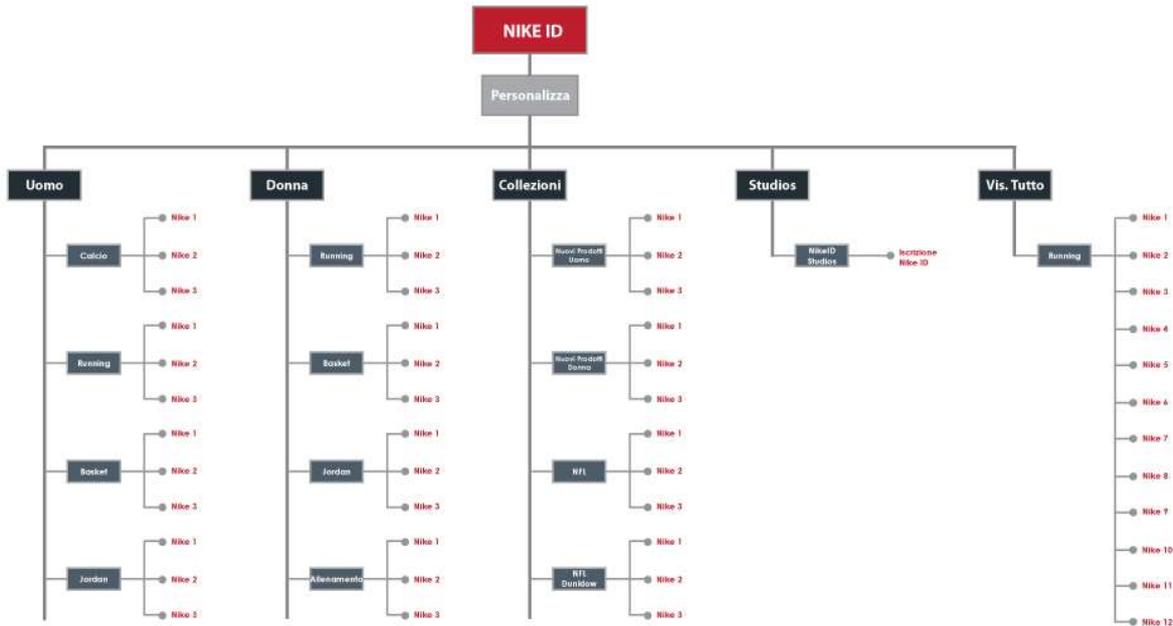
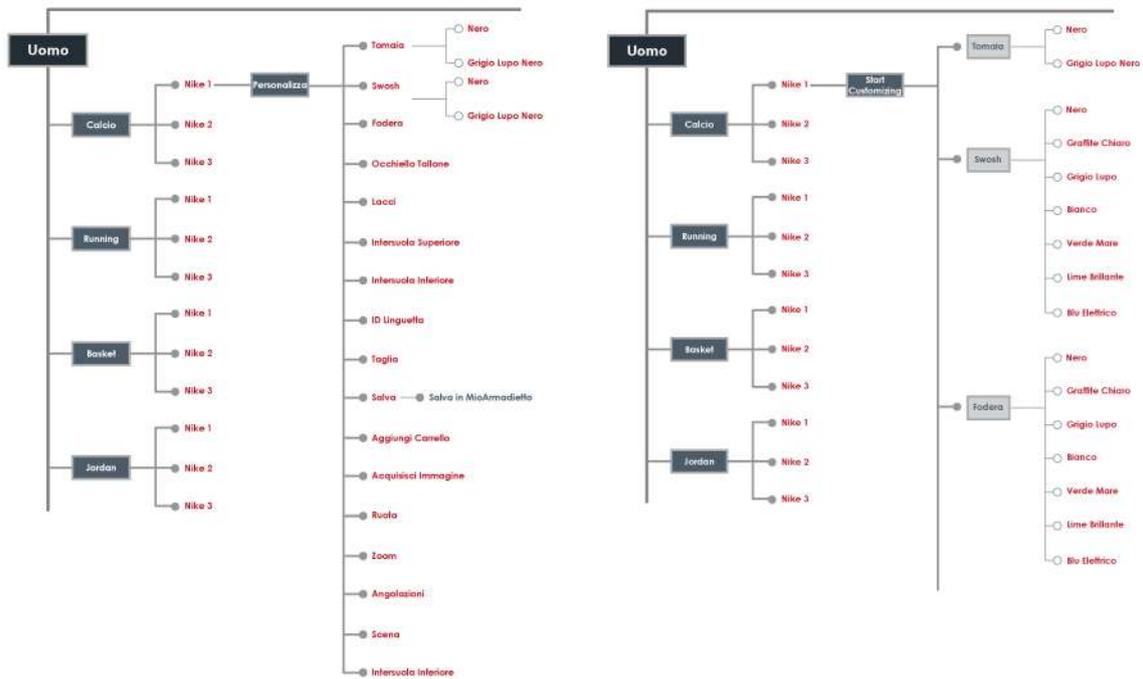


Figura 3.21 L'architettura Tassonomica del Configuratore Nike

Nella categoria "donna", invece, sono presenti ventidue voci dove di cui alcune di queste sono differenti nella tipologia d'uso in quanto fanno parte del genere femminile. Facendo clic all'interno di una singola voce, vengono visualizzati in anteprima tutta una serie di modelli relativi al tipo di utilizzo o di sport scelto. All'interno di ogni categoria, la scelta della visualizzazione delle calzature è data sia dalla selezione dalle singole voci distinte per generi e tipologia d'uso sia dalla voce Visualizza tutto che raffigura l'anteprima di tutti i differenti generi di calzature. Ogni singola voce che specifica la tipologia e il genere del modello di calzatura presenta un'altra sottocategoria di diciotto voci relative alla "personalizzazione" del modello: Tomaia, Swoosh, Fodera, Occhietto Tallone, etc.. Tutte queste voci si ramificano con altre sotto sottocategorie che fanno riferimento alla personalizzazione del prodotto e quindi della tipologia di finitura, colore, tessuto



-ra etc. Nel Layout grafico nell'aspetto relativo alla personalizzazione dei modelli Nike, le uniche icone presenti all'interno del configuratore, sono nella barra di navigazione: ruota, zoom, acquisisci, angolazioni e scena. Sul lato sinistro della schermata, nella barra delle personalizzazioni, non sono presenti pittogrammi o icone relative alle singole parti della calzatura; queste sono indicate con un testo breve, a carattere grande e in grassetto. Mentre nel lato superiore della schermata, nella barra dei contenuti, sono presenti una serie di numeri che rappresentano i vari step da eseguire per la personalizzazione della scarpa. L'assenza di pittogrammi, all'interno della barra dei contenuti e in quella della personalizzazione, sono dovute al fatto che i modelli di calzature Nike sono davvero molteplici, più di un centinaio, ognuno di essi con componenti strutturali diverse. Per ovviare a questo, Nike ha realizzato la possibilità di scegliere le diverse componenti

strutturali della calzatura, all'interno dell'area grafica, cliccando sopra la foto della scarpa; passando con il puntatore sopra l'immagine della scarpa, viene evidenziato, con un colore più acceso, la parte selezionata.

Nel configuratore della Nike, la rappresentazione grafica del modello della scarpa scelta presenta una User Interface statica: si tratta di immagini (nove scatti fotografici del modello) fotografiche del prodotto, montate in sequenza su un unico punto di vista limitato. L'esplorazione del modello (e quindi l'interazione con l'utente) è data dalla presenza di due icone poste sul lato destro del configuratore e più precisamente sono rappresentate due frecce leggermente arcuate con la scritta Ruota, che suggeriscono all'utente una possibile variazione dei differenti punti di vista del modello. In questo caso, per rappresentare con poche immagini tutte le viste e le parti del modello della scarpa, viene utilizzata una prospettiva leggermente rialzata verso il basso per visualizzare la suola.

Ciò permettere all'utente di scegliere il tipo di materiale, colore e finitura. Questo tipo di tecnica utilizzata per la rappresentazione della calzatura è molto veloce; una volta trovato il sistema di rotazione, che inizialmente tende a far riflettere l'utente sul possibile sistema di navigazione dell'immagine, l'utente riesce a visualizzare l'immagine del prodotto rappresentato da un falso 3d

Gli elementi dell'interfaccia grafica all'interno del configuratore sono costituiti da pochi elementi grafici, semplici e intuitivi. Le varie funzioni per la configurazione accompagnano l'utente alla scelta e alla personalizzazione del modello e ai successivi passaggi guidati con molta facilità, semplicità e chiarezza.

L'utilizzo del testo, per distinguere le varie parti che caratterizzano la calzatura, consente anche all'utente meno esperto di ottenere delle informazioni sui vari modelli in modo chiaro, intuitivo, veloce e giocoso. Proprio quest'ultimo aspetto sembra essere predominante, in quanto si percepisce non solo nella veste grafica, ma anche all'interno delle logiche e nella funzionalità del configuratore Nike.



Figura 3.22 Le diverse immagini della calzatura, fotografate nei diversi punti di vista, che consentono una visualizzazione (non interattiva del modello) a 360 gradi del modello stesso.