ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 160 Wednesday 26 may 2021

Esperienza utente: cosa significa in un corso online?

Cosa intendiamo per esperienza utente quando parliamo dei corsi online? Come capire se un corso online è davvero a prova di utente?

Nella programmazione si sente spesso parlare di **esperienza utente**, ossia il grado di soddisfazione degli utenti che usano un programma. Anche i software di eLearning devono rispondere alle necessità dell'utente, anzi, trattandosi di contenuti formativi è ancora più importante che gli utenti non vengano distratti dallo strumento.

Se nell'utilizzo di un LMS, uno strumento di authoring o un'aula virtuale gli studenti sono più impegnati a risolvere problemi tecnici o non comprendono le istruzioni, è molto probabile che abbandonino il corso e che quindi la formazione sia inefficace.

L'esperienza utente, quindi, è fondamentale per la buona riuscita della formazione, per questo deve essere alla base della **progettazione di un corso online**. Rispondendo ad alcune domande chiave, è possibile avere una sorta di lista di controllo durante la fase di creazione del corso e assicurarsi così che il risultato sia adatto ai propri studenti.

Qual è la differenza tra l'interfaccia utente (UI) e l'esperienza utente (UX)?

Per prima cosa, è necessario chiarire che l'**esperienza utente** va molto al di là dell'**interfaccia utente**. L'UI, infatti, riguarda il **rapporto uomo-macchina**, quindi il modo in cui l'utente interagisce fisicamente con il programma.

Nell'interfaccia utente contano i comandi, i pulsanti, la navigazione e ogni altro elemento azionato dall'utente. L'esperienza utente ingloba l'UI, ma va oltre i pulsanti di navigazione, quindi l'usabilità, perché riguarda anche i contenuti e in generale il modo in cui l'interazione avviene con il software, ossia l'interattività.

Comprendere che l'esperienza utente va oltre l'aspetto tecnico aiuta a progettare meglio il proprio corso di formazione. Di seguito alcune domande che aiutano a **migliorare la UX**.

Il corso online è adatto ai dispositivi mobili?

Se un corso non è responsive, e quindi non si adatta a essere fruito con la stessa qualità su **smartphone e tablet**, è destinato sicuramente all'insuccesso. L'uso massiccio degli smartphone rende obbligatorio avere un corso che si possa seguire su qualunque dispositivo in ogni momento.

La navigazione è intuitiva?

Di base, l'esperienza utente deve fondarsi sull'usabilità, quindi la **facilità di utilizzo di un software**. Gli studenti non devono chiedersi in continuazione dove devono fare clic per compiere un'azione. I pulsanti di navigazione devono essere esattamente dove l'utente si aspetta che siano e guidarlo dritto a destinazione.

Le istruzioni sono chiare?

A volte, ci sono problemi di spazio nella programmazione e alcune istruzioni che aiutano a guidare lo studente rischiano di essere poco chiare. Per evitare distrazioni e ridurre il rischio di **abbandono del corso**, il linguaggio usato per dare istruzioni deve essere chiaro e preciso. Invece di scrivere "Video" su un pulsante, è sempre bene usare dei verbi attivi: "Guarda il video".

Ci sono informazioni aggiuntive sui contenuti del corso?

I tooltip sono delle caselle nascoste che si attivano al passaggio del mouse e servono per **dare informazioni aggiuntive all'utente**. Aiutano gli studenti a comprendere dove si trovano, cosa devono fare e perché.

I contenuti sono organizzati correttamente?

La parte fondamentale dei corsi online sono i contenuti. È qui che l'utente deve concentrare la propria attenzione, per questo devono rispondere esattamente alle sue esigenze e alle sue aspettative. Un contenuto è piacevole anche se si presenta bene. Il testo è areato? I contenuti si caricano velocemente? Il formato (audio, video, testi, immagini) è quello preferito dagli utenti? Le informazioni inserite sono quelle più importanti? Basta pensare a una diapositiva di PowerPoint carica di testi per capire che una corretta **distribuzione dei contenuti** aiuta l'occhio, ma anche la mente ad assimilare meglio le informazioni.

Il corso è adatto ai miei studenti?

L'aspetto visivo di un corso online è sicuramente importante per garantire il coinvolgimento degli studenti. L'aspetto più importante che permette di fare il salto, dall'interfaccia all'esperienza utente, è l' **analisi dei propri studenti**. Solo conoscendo gusti, preferenze, bisogni dei propri studenti è possibile creare un'esperienza utente che sia davvero un'**esperienza di apprendimento**.