ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 6 - number 208 Wednesday 22 june 2022

Interaction design: cos'è e perché è importante nell'e-learning

Come stimolare gli studenti di un corso online e fare in modo che completino le lezioni? Il ruolo dell'interaction design nel mondo dell'e-learning

Un corso online ha il vantaggio di poter raggiungere migliaia di utenti contemporaneamente, in qualsiasi parte del mondo, purché essi abbiano a disposizione un computer, un tablet o uno smartphone e una connessione Internet. Per questo, soprattutto a partire dalla pandemia di Covid-19, scuole, Università, accademie e istituti di formazione hanno incrementato il ricorso all'utilizzo dell'e-learning. Ma, in queste situazioni, **mantenere alta l'attenzione** di studenti che, invece di un insegnante, si ritrovano di fronte a uno schermo, non è facile. Per riuscire a garantire il successo di un corso online è fondamentale fare ricerche relative all'interazione tra gli utenti e l'apparecchio digitale, per rendere più facile e immediato l'utilizzo della piattaforma che veicola il corso. Una delle **caratteristiche di un corso e-learning di successo** è proprio l'**interattività**, perché permette allo studente di agire attivamente e mettere in pratica le nozioni pratiche apprese fino a quel momento, trovandosi di fronte a possibili scenari lavorativi reali. Date queste premesse, nella progettazione di un corso e-learning, gioca un ruolo fondamentale la parte di **interaction design**, che consiste nello studio dei bisogni dell'utente, per permettergli di interagire facilmente con la piattaforma.

Che cos'è l'interaction design

Secondo l' Interaction Design Foundation, con **Interaction design** si intende "la progettazione di prodotti e servizi", dove l'attenzione non è focalizzata solamente sull'elemento o la piattaforma da sviluppare, ma anche sul modo di interagire degli **utenti** con esso. Si tratta di un approccio incentrato sull'utente, che viene messo al centro della progettazione. Lo scopo principale dell'Interaction design è quello di creare dei prodotti in grado di permettere all'utente di raggiungere i propri obiettivi con facilità e nel miglior modo possibile, facilitando l'**interazione** tra l'uomo e la macchina (o piattaforma digitale) e rendendo più accessibile la fruizione ai servizi e ai sistemi offerti. Il designer, quindi, ha il compito di rende i servizi e le piattaforme online facilmente usabili dagli utenti per cui questi sono stati pensati e realizzati.

Per arrivare a raggiungere questi obiettivi è necessario un esame delle esigenze, delle difficoltà e degli obiettivi degli utenti, di modo da poter personalizzare il progetto, per soddisfare i bisogni di chi lo intende utilizzare. Alla base dell'Interaction design si possono identificare quattro diverse **attività di base**, che costituiscono i passi fondamentali per la progettazione dell'interazione tra utente e prodotto.

1. Capire chi sono gli **utenti** a cui ci si rivolge e identificarne i bisogni, per fornire il sostegno adeguato;
2. Sviluppare **proposte** di design che rispondano alle esigenze e agli utenti identificati precedentemente;
3. Costruire **modelli** interattivi del prodotto da proporre, permettendo alle persone di interagire con essi e valutarli. È necessario, quindi, sviluppare delle versioni interattive delle proposte di design, servendosi di prototipi;
4. **Valutare** l'accettabilità delle proposte.

L'Interaction design si compone di **cinque dimensioni**, che rappresentano gli aspetti che un designer dell'interazione deve tenere presente quando progetta un prodotto. Esse sono:

1. Le **parole**: è la dimensione 1D, che comprende il testo, le etichette dei pulsanti, che permettono all'utente di accedere alle informazioni necessarie. Il testo, per garantire un'interazione efficace, dovrebbe essere semplice e chiaro, mettendo a disposizione le informazioni necessarie, senza sommergere l'utente.
2. Le **rappresentazioni visive**, cioè la dimensione 2D, che comprendono tutti gli elementi grafici, come immagini e icone. Queste, solitamente, integrano le parole.
3. Gli **oggetti fisici**, la dimensione 3D dello **spazio**, cioè i mezzi attraverso cui gli utenti possono interagire col prodotto. Si tratta, per esempio, del mouse di un computer.

4. Il tempo (4D), che si riferisce a **video**, animazioni e suoni, che cambiano nel tempo.
5. Il **comportamento** (5D), cioè il modo in cui le quattro dimensioni precedenti permettono all'utente di interagire con un prodotto e quello in cui il servizio reagisce agli input dell'utilizzatore.

L'Interaction design è una componente del più ampio **design dell'esperienza**, perché esso si concentra sull'uso del prodotto e sul miglioramento dell'esperienza interattiva dell'utente. Se chi usufruisce di un servizio si trova ostacolato da notifiche, animazioni lunghe o mancanza di chiarezza, la soglia di attenzione verrà meno e il prodotto non riuscirà a rispondere alle esigenze degli utenti.

I sei passi per progettare l'interazione

Uno dei principali campi di intervento del designer dell'interazione consiste nella progettazione dell'**interfaccia** di un prodotto, che deve essere accattivante, per riuscire a catturate e mantenere alta l'attenzione dell'utente. Come specifica *Usability.gov*, per progettare l'interazione si possono seguire sei step:

1. **Definire l'interazione** dell'utente con l'interfaccia. Per farlo, può essere utile chiedersi cosa può fare un utente con il mouse (o il dito in caso di schermo touch) e quali comandi può dare.
2. Fornire agli utenti indizi sui possibili **comportamenti** da intraprendere, prestando attenzione all'aspetto dell'interfaccia (colore, forma e dimensione) e alle informazioni su cosa accadrà proseguendo con l'interazione.
3. Anticipare e risolvere gli **errori**, predisponendo messaggi di errore che consentano all'utente di capire il problema e che forniscano soluzioni concrete per la correzione.
4. Prestare attenzione al **tempo di risposta** del sistema: la reattività tra un'azione e il tempo di risposta del prodotto dovrebbe essere rapida e l'utente dovrebbe ottenere un feedback adeguato;
5. Pensare ad **ogni elemento** dell'interfaccia, cercando di capire se tutti hanno una dimensione di interazione efficace, che li renda abbastanza grandi da permettere all'utente di selezionarli. Importanza rilevante assumono anche i bordi e gli angoli, che solitamente possono essere utilizzati per ospitare elementi interattivi come i menù a tendina.
6. **Semplificare** l'apprendimento, fornendo poche informazioni alla volta, rimuovendo eventuali passaggi complessi e utilizzando formati standard e familiari all'utente.

L'importanza dell'interaction design nell'e-learning

Esaminando limiti, difficoltà e preferenze degli utilizzatori, è possibile agire per aumentare la soddisfazione degli utenti, che interagiscono con un determinato software. Questo meccanismo è fondamentale nell'ambito dell'**e-learning**, perché permette di migliorare la fruibilità di un corso online e di mantenere alta l'attenzione degli studenti, fornendo loro gli strumenti necessari per completare tutte le lezioni. Per raggiungere questo obiettivo, un prodotto deve garantire un'**accessibilità** adeguata e un'**interazione** semplice, intuitiva ed efficace. Inoltre, la navigazione attraverso il prodotto deve essere rapida e priva di ostacoli, per permettere allo studente di concentrarsi sul contenuto. In questo panorama, l'interfaccia gioca un ruolo fondamentale perché, insieme alle sue componenti, può catturare l'attenzione dello studente e stimolare il processo educativo. Per questo motivo il design dell'interazione diventa di fondamentale importanza anche nella progettazione dei corsi e-learning.

Ma su cosa l'Interaction design può agire, per aumentare l'efficacia di un corso online? Ci sono tre punti da tenere in considerazione:

- **Coinvolgimento**: la progettazione di un'interfaccia accattivante attira gli studenti, mentre l'utilizzo di pochi elementi chiari e semplici rende più facile il coinvolgimento nel processo di apprendimento. Per questo, nell'e-learning sarebbe meglio escludere annunci, collegamenti e moduli non necessari, che servirebbero solamente a distrarre l'attenzione dei fruitori. Per catturare l'attenzione, la cura della pagina principale è molto importante. Essa include il titolo del corso, la sua descrizione, la panoramica di tutte le lezioni e l'invito all'iscrizione.
- **Interazione**: il design del corso dovrebbe portare gli utenti ad interagire con esso. Per farlo, sono fondamentali semplicità di utilizzo, innovazione e funzionalità della piattaforma. Se lo studente riesce ad interagire facilmente con il prodotto, sarà maggiormente spinto a continuare le lezioni e il suo interesse verso il corso non verrà meno col passare del tempo.
- **Soddisfazione**: quando uno studente è soddisfatto della propria esperienza tenderà a ripeterla e, lezione dopo lezione, porterà a termine il corso e-learning. Nella progettazione di un corso online, la navigazione assume un ruolo cruciale: una navigazione rapida, semplice e intuitiva migliora l'esperienza dello studente, rendendo più soddisfacente l'utilizzo

del prodotto.

In generale, per rendere soddisfacente l'esperienza dell'utente e per mantenere alta l'attenzione dello studente, la velocità di navigazione, la facilità di interazione, una grafica accattivante e la chiarezza delle informazioni sono fondamentali.

I consigli utili

Per facilitare l'accesso a un corso e-learning e rendere più semplice per l'utente portare a termine le lezioni è importante agire sull'interfaccia, sui contenuti e sull'esperienza. Ma cosa fare nel concreto? Ecco alcuni consigli utili:

- 1. Utilizzare una **grafica** che renda intuitiva e immediata la comprensione dell'utilizzo del pannello, dando risalto ai corsi online disponibili, ai materiali e ai progressi raggiunti dall'utente;
  2. Strutturare il **contenuto** di modo che abbia un filo logico, per aiutare a mantenere alta la curva di attenzione e apprendimento, e che permetta di passare da una lezione all'altra in modo fluido.
  3. Non dare nulla per scontato e progettare l'interfaccia tenendo presente che non tutti gli utenti saranno in grado di muoversi abilmente all'interno della piattaforma. Per questo, è necessario rendere il prodotto di **facile fruizione**, fornendo tutte le informazioni necessarie.
  4. Sviluppare un'**interfaccia coerente,** mantenendo in ogni sezione gli stessi meccanismi di funzionamento, la stessa grafica e le stesse modalità di utilizzo. In particolare, logo, menù, campo di ricerca, accesso utente e l'elenco dei corsi dovrà essere sempre nello stesso punto, per facilitare l'utente della ricerca di questi elementi. La coerenza del prodotto lo rende uniforme, semplificando le modalità di apprendimento dello studente.
  5. Creare un **ambiente coinvolgente**, la cui presenza è legata al miglioramento dell'apprendimento dello studente. Se all'utente viene permesso di interagire con il prodotto attraverso contenuti interattivi che, oltre a essere formativi, divertano o stimolino la parte emozionale dell'utente, l'apprendimento ne risentirà positivamente.
  6. Fornire supporto all'utente, inserendo nella piattaforma FAQ, cioè domande e risposte su problemi più comuni, così da semplificare l'utilizzo del prodotto.