ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 6 - number 214 Wednesday 7 september 2022

Ux design per l'e-learning: cos'è e perché è importante

L'esperienza dell'utente al centro della progettazione dei corsi e-learning. Ecco che cos'è e a cosa serve

Scuola, lavoro e tempo libero passano ormai anche attraverso lo schermo. E in questo panorama in continua evoluzione, composto di computer, smartphone e connessioni, si è inserito con successo anche il campo dell'insegnamento online. Per questo, sono sempre più diffusi i **corsi e-learning**, che mirano ad unire apprendimento e tecnologia, dando così la possibilità agli studenti di partecipare alle lezioni in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo, purché dispongano di un supporto (computer, tablet o smartphone) e di una connessione a Internet. A dare nuovo impulso a questa tendenza è stata la pandemia da Covid-19, che ha costretto le persone di tutto il mondo in casa, riducendo le possibilità di uscire e recarsi nei luoghi di lavoro e di formazione. E l'e-learning ha prima preso il posto e poi affiancato in modo costante l'apprendimento tradizionale. Ma perché l'insegnamento vada a buon fine e l'utente sia soddisfatto del proprio percorso, non basta garantire l'aggiornamento delle lezioni e la spiegazione online. È necessario che l'utente porti a casa un'**esperienza positiva** del tempo trascorso durante l'apprendimento. In questo modo è probabile che lo studente sia spinto a partecipare ad altri corsi o che raccomandi ad altri il percorso appena concluso. Per questo, è fondamentale progettare il corso mettendo al centro le esigenze dell'utente, così da poter creare un'esperienza per lui significativa e ripetibile.

Che cos'è la Ux design?

Per permettere all'utente di raccogliere un'esperienza positiva è necessario un lavoro di **progettazione**. Per questo la **User Experience Design** (UXD, progettazione dell'esperienza utente) è uno dei passaggi principali da oltrepassare, quando si vuole creare un corso e-learning. Con Ux design si intende il processo di studio, che ha lo scopo di aumentare la **soddisfazione** e la fedeltà dell'utente, lavorando sull'usabilità della piattaforma, l'accessibilità ai corsi e l'appagamento nell'interazione tra lo studente e il sito su cui sono caricate le lezioni. Si tratta di mettere al centro l'utente, con gli obiettivi, le esigenze e i limiti che lo contraddistinguono, per migliorare la sua esperienza durante il corso, assicurandogli il raggiungimento degli obiettivi preposti e della soddisfazione personale alla fine delle lezioni.

Come spiega *Smart Strategy*, il termine User Experience venne introdotto negli anni '90 da Donald Norman, un ricercatore e professore di design, che non riteneva sufficientemente esplicativi i termini "usabilità" e "user interface", perché non in grado di spiegare al meglio il complesso rapporto tra l'uomo e le piattaforme con cui interagisce. "Volevo coprire tutti gli aspetti della **persona** che si interfaccia con il sistema, incluso il design industriale, l'interfaccia, l'interazione fisica e manuale. Da allora il termine si è diffuso ampiamente, tanto da rischiare di perdere significato", disse Norman.

Il design dell'esperienza utente si occupa, quindi, di diversi elementi caratteristici della progettazione di un corso e-learning. In particolare, l'Ux design comprende:

- Il design dell'**interfaccia**, cioè di quella parte del prodotto che interagisce con l'utente e che è composta da elementi grafici e contenuto;
- L'organizzazione delle informazioni e dei **contenuti**, di modo che siano fruibili facilmente e utilizzabili intuitivamente;
- La strutturazione della **navigazione**, come guida per rendere più facile all'utente la ricerca del contenuto.

L'utente al centro dell'Ux design

Al centro dell'Ux design c'è la persona, lo studente. È lui il soggetto su cui si deve concentrare la programmazione, volta in primo luogo a capire quali **obiettivi** l'utente ha bisogno di raggiungere con l'esperienza. Potrebbe trattarsi di nuove competenze, di approfondimenti di alcune materie, di un ripasso di vecchie procedure o di un aggiornamento.

Non solo. La User Experience include anche i comportamenti, gli atteggiamenti e le **emozioni** provate dallo studente nel corso della formazione e, per questo, l'Ux designer deve considerare nel complesso quali sono gli stati d'animo che l'utente vuole provare durante l'apprendimento e nell'interazione con la piattaforma. La Ux design, quindi, tiene conto di tutti gli aspetti che

ruotano intorno all'utente e della sua esperienza complessiva. Per una buona progettazione dell'esperienza utente si può partire dall'analisi dei seguenti aspetti:

1. Quali sono i bisogni e le sfide dello studente;
2. Qual è il percorso di studi che l'utente vuole intraprendere;
3. Come adattare il corso alle esigenze degli studenti;
4. Come rendere le lezioni piacevoli per l'utente.

Progettare adeguatamente l'esperienza utente permette di rendere più piacevole e soddisfacente l'apprendimento, spingendo lo studente a frequentare altri corsi o a consigliare ad altri quello appena concluso.

I vantaggi di una buona Ux design

Una buona progettazione dell'User Experience porta diversi **vantaggi** sia allo studente che partecipa al corso, sia all'azienda che lo ha sviluppato. L'utente, in particolare può sperimentare i seguenti benefici:

- Un aumento del gradimento durante lo svolgimento del corso, che risulta più piacevole da seguire;
- Un aumento della fedeltà, che porterà l'utente a sentirsi maggiormente a suo agio sulla piattaforma e tenderà a preferirla ad altre;
- Miglioramento dell'usabilità della piattaforma, resa più facile da utilizzare grazie a una buona progettazione.

Anche le aziende che progettano corsi e-learning, però, possono ottenere dei benefici da una buona User Experience design. Infatti, la fidelizzazione dell'utente generata da un aumento del gradimento e della facilità di utilizzo del sistema può portare con sé diversi vantaggi:

- Aumento delle vendite, perché l'utente potrebbe decidere di frequentare altri corsi o di consigliarli ad altre persone;
- Riduzione dei costi di sviluppo, che diminuiscono grazie alle nuove vendite;
- Aumento dell'efficienza, grazie ad una progettazione adeguata.

Il nido d'ape dell'Ux design

Per spiegare tutte le sfaccettature implicite dell'User Experience, Peter Marville ha creato uno schema a nido d'ape, che contiene i principi fondamentali di una buona esperienza utente. Per garantire un'esperienza positiva, il prodotto messo a punto dall'azienda deve essere:

- **Utile**: è importante che il prodotto proposto sia utile a raggiungere gli obiettivi richiesti e a soddisfare le esigenze dell'utente;
- **Utilizzabile**: la piattaforma deve essere facile da usare e intuitiva, per permettere all'utente di accedere con facilità a tutti i contenuti;
- **Desiderabile**: non basta che il corso e la piattaforma siano utili e utilizzabili, ma è necessario che attirino l'utente, facendo leva anche sul suo lato emotivo, così da portare a una esperienza positiva;
- **Trovabile**: la navigazione deve essere semplice e immediata, di modo che un utente possa trovare velocemente quello che stava cercando e di cui aveva bisogno;
- **Accessibile**: tutti devono potervi avere accesso. "Proprio come i nostri edifici sono dotati di ascensori e rampe, i nostri siti web dovrebbero essere accessibili alle persone con disabilità", spiega Marville;
- **Credibile**: è necessario rassicurare l'utente, perché si possa fidare a navigare sul sito dove vengono proposti i corsi e-learning;
- **Prezioso**: il sito deve fornire un valore, un profitto, che può portare a investimenti per migliorare la soddisfazione degli utenti.

Perché è importante per l'e-learning?

La User Experience design è utile nel campo dell'**e-learning**, perché permette di rendere più facile la navigazione e consente agli utenti di accedere ai corsi di apprendimento in modo più immediato. In questo modo, gli utenti non devono perdere tempo per cercare di comprendere il funzionamento della piattaforma e possono concentrarsi sul **contenuto**.

Per questo, nella progettazione di un corso e-learning, il design dell'esperienza utente diventa importante: è utile a creare un ambiente positivo e piacevole in cui lo studente può muoversi facilmente, in modo intuitivo e rapido, passando dalle diverse funzioni del sistema, così da dare rilievo all'apprendimento in sé.

Tutti i suggerimenti per una Ux design efficace

La progettazione dell'esperienza utente è quindi fondamentale per la buona riuscita del corso e per il raggiungimento della soddisfazione dell'utente. Ma come rendere questo processo di design efficace? Ecco alcuni consigli utili:

- Non dare nulla per **scontato**: per farlo, è necessario pensare che l'utente non sia in grado di interagire con l'interfaccia. In questo modo, l'utilizzo risulterà semplice e veloce. La navigazione dovrebbe diventare qualcosa di naturare per l'utente, che non dovrebbe soffermarsi a pensare come procedere.
- Mantenersi **coerenti**: l'interfaccia deve mantenere costante alcuni elementi, di modo da rendersi riconoscibile all'utente che utilizza la piattaforma. Per questo è bene intestare la pagina in modo chiaro, posizionando il logo in alto a sinistra, prevedendo la presenza di un menù generale in alto a destra. Inserire una funzione che mostri la progressione delle lezioni e del percorso dell'utente, visibile sempre nella stessa posizione, può essere utile.
- Tenere presente la possibilità di un apprendimento su **diversi dispositivi**, considerando il loro funzionamento e adattando l'interfaccia ad ogni tipo di supporto, dal computer allo smartphone, passando per il tablet.
- Rendere visibile lo **stato del sistema**, per permettere agli utenti di rimanere informati sulle azioni che si stanno svolgendo e garantendo una pronta risposta.
- Puntare su un **linguaggio semplice**, evitando un gergo tecnico o troppo complicato, ma rimandando alla vita reale.
- Mantenere **flessibilità** nell'utilizzo della piattaforma, per venire incontro sia alle esigenze dei principianti, che degli utenti con un livello di conoscenze più avanzato, permettendo ad ogni studente di personalizzare la propria esperienza sulla piattaforma. Sarebbe utile programmare un sistema che permetta a chi non è esperto di essere guidato passo per passo sulla piattaforma, mentre a chi è in grado di muoversi da solo di proseguire in autonomia.
- Preferire la **chiarezza**, adottando un design semplice, senza sovraccaricare gli utenti con informazioni non necessarie.
- Offrire **aiuto** se necessario, rendendo visibile e facilmente accessibile un contatto tra l'utente e la piattaforma, così da poter risolvere eventuali errori.