

Indice generale

Prefazione	ix
-------------------------	-----------

Introduzione	xi
---------------------------	-----------

Il design in questo libro.....	xii
Per chi è questo libro	xiii
Case study	xiii
Struttura del libro	xiii
Capitolo 1 – Le persone non leggono	xiii
Capitolo 2 – Dalla parte dell’utente	xiii
Capitolo 3 – Le leggi della semplicità	xiv
Capitolo 4 – Cose dette e cose non dette.....	xiv
Capitolo 5 – La doppia faccia del design	xiv
Capitolo 6 – Preveggenza	xiv
Capitolo 7 – Una buona presentazione	xiv
Capitolo 8 – Interfacce vocali	xv
Capitolo 9 – Parole e architettura dell’informazione.....	xv
Appendice – Il potere della lingua.....	xv
Ringraziamenti.....	xv

Capitolo 1 Le persone non leggono	1
---	----------

La regola numero due	1
Mi scusi, dov’è il bagno?	2
Più che soluzioni, idee	3
Come leggiamo	4
Non siamo fatti per leggere.....	6
Sinsemie: scritture nello spazio	8
Panino fresco	13
Trabocchetti nel menu	14
Potenza della coerenza	14
Più che soluzioni, idee	15
Punteggiatura e segni.....	15
In chat: facciamo il punto.....	19
L’essenziale	22

Capitolo 2 Dalla parte dell'utente23

Varco (c)attivo.....	23
Modelli mentali in opposizione.....	25
Stessa cosa, stesse parole	27
Navigatore satellitare: non dire no	29
Il design dell'attenzione	30
L'ACI e l'antilingua.....	31
Parole lontane dalle persone: il burocrate	32
Il bell'esempio del comune di Padova.....	34
Trolley: storia di un'interferenza linguistica.....	37
Usare o no un prestito	39
Le parole viaggiano nello spazio e nel tempo.....	40
Il genere e il plurale dei prestiti	43
Traduzione incomprensibile	44
L'essenziale	46

Capitolo 3 Le leggi della semplicità.....47

Stazioni rumorose	47
Meno parole, più efficacia: less is more	50
La ricerca della semplicità.....	51
Riduci	53
Togli "subito".....	54
Rimpicciolisci.....	55
Nascondi	57
Organizza	60
Ordina	60
Etichetta e stabilisci le priorità	61
Integra.....	63
Tempo	63
Meglio prima che poi	65
Impara	66
Differenze.....	68
L'essenziale	68

Capitolo 4 Cose dette e cose non dette71

Antropomorfizza l'esperienza.....	71
Problema e soluzione	73
Le massime di Grice	75
Violazione delle massime	76
Violazione strategica delle massime	78
Il non detto	79
Facciamo un gioco	81
Vaghezza e ambiguità della lingua.....	84
Che Carte hai?.....	87
L'essenziale	89

Capitolo 5	La doppia faccia del design.....	91
	Il marciapiede (pre)destinato	91
	La volpe e la gru	93
	Mind the gap	94
	Scortesie selettive	95
	Il lato oscuro del design: i dark patterns	96
	La piramide ribaltata	96
	Default di parte	99
	Informazioni introvabili	101
	Costi nascosti.....	102
	Esagerazioni e prospettive falsate	104
	Accostamento fuorviante	106
	Gli utenti sono come le lumache.....	107
	L'essenziale	109
Capitolo 6	Preveggenza.....	111
	Segnaletica.....	112
	Menu di navigazione.....	114
	L'anticipazione è complice	117
	Dire qualcosa in più.....	119
	Istruzioni per l'uso? No, grazie	120
	Don't make me think.....	122
	Predizione e iconicità.....	125
	Iconicità e azione.....	127
	“Scopri” è il nuovo “Clicca qui”.....	129
	Le parole precedono le esperienze.....	130
	L'essenziale	131
Capitolo 7	Una buona presentazione.....	133
	La progettazione	133
	Il testo	134
	Le slide	137
	No slide	138
	La presentazione	138
	Il giusto ritmo	139
	Tre cose da non dire	140
	I minuti per il pubblico.....	140
	Poi c'è il dopo	141
	Un esempio pratico: “l'usabilità delle parole”	141
	L'essenziale	144
Capitolo 8	Interfacce vocali.....	145
	Iniziamo	145
	Perché usare interfacce vocali	149

Come ci siamo arrivati.....	151
Call center	152
A misura d'uomo.....	153
Disegnare buone interfacce vocali	155
Personalità	157
Apprendimento	157
Tipi di conferme	158
Latenza.....	162
Non rimproverare l'utente	162
Marcatori conversazionali	163
Struttura informativa delle frasi	164
Strumenti di progettazione.....	164
L'essenziale	165

Capitolo 9 Parole e architettura dell'informazione167

Vita quotidiana	167
Cosa fa l'architettura dell'informazione	168
La lingua come architettura.....	169
Parole e architettura dell'informazione	170
Parole come oggetto della progettazione	171
Parole ed "esperienze ponte".....	174
Parole come strumento di progettazione	180
L'essenziale	182

Appendice Il potere della lingua.....183

Parlare una lingua è come avere un superpotere.....	183
Siamo inventori e proprietari della nostra lingua.....	184
Cosa sono le parole.....	186
Parole e icone	188
Parole e simboli	190
Dare un nome alle cose.....	191

Bibliografia193