

Indice generale

Ringraziamenti	xi
Introduzione	xiii
Parte I	Principi della UX..... 1
Capitolo 1	La UX è inevitabile 3
	Cos'è la user experience? 4
	Il ruolo della UX 4
	L'attenzione agli utenti 5
	Punti chiave 7
	Domande da porsi..... 7
Capitolo 2	Voi non siete l'utente..... 9
	Che cosa significa utente?..... 10
	Punti chiave 12
	Domande da porsi..... 12
Capitolo 3	Siete in competizione con tutto..... 13
	Una scelta tra molte 14
	Appassionarsi, non adeguarsi 15
	Una partita senza fine 15
	Punti chiave 16
	Domande da porsi..... 16
Capitolo 4	L'utente segue un percorso..... 17
	Da dove proviene l'utente 20
	Dove si trova ora l'utente..... 20
	Dove sta andando l'utente 21
	Punti chiave 22
	Domande da porsi..... 22
Capitolo 5	Semplice è meglio..... 23
	Mancanza..... 25
	Riduzione..... 26

	Aggiunta.....	27
	Punti chiave.....	28
	Domande da porsi.....	28
Capitolo 6	Gli utenti collezionano esperienze.....	29
	Contesto.....	30
	Punti chiave.....	31
	Domande da porsi.....	31
Capitolo 7	Parlate il linguaggio dell'utente.....	33
	Decifrare il linguaggio.....	34
	Punti chiave.....	36
	Domande da porsi.....	36
Capitolo 8	Privilegiate la familiarità.....	37
	La maledizione.....	38
	Punti chiave.....	40
	Domande da porsi.....	40
Capitolo 9	Stabilità, affidabilità e sicurezza.....	41
	Affidabilità.....	42
	Punti chiave.....	46
	Domande da porsi.....	46
Capitolo 10	Velocità.....	47
	La legge di Hick-Hyman.....	50
	Punti chiave.....	51
	Domande da porsi.....	51
Capitolo 11	Utilità.....	53
	Rispondere a un bisogno.....	54
	Punti chiave.....	55
	Domande da porsi.....	55
Parte II	Siamo tutti esseri umani.....	57
Capitolo 12	Percezione.....	61
	Processo top-down.....	62
	Modelli mentali.....	64
	Differenze appena percepibili.....	66
	Processo bottom-up.....	67
	Gestalt e principi di raggruppamento.....	68
	Percezione selettiva.....	71
	Punti chiave.....	73
	Domande da porsi.....	74
Capitolo 13	Attenzione.....	75
	Cecità attenzionale.....	76
	Punti chiave.....	78
	Domande da porsi.....	79

Capitolo 14	Flusso	81
	Concentrazione totale	83
	Punti chiave	84
	Domande da porsi	84
Capitolo 15	Pigrizia	85
	Questione di efficienza	86
	Punti chiave	87
	Domande da porsi	87
Capitolo 16	Memoria	89
	Il riconoscimento è più forte del ricordo libero	90
	Memoria esplicita e implicita	90
	Schemi	91
	Effetti di posizione seriale	92
	Ricompense, restrizioni e memoria	93
	Criptomnesia	93
	Punti chiave	94
	Domande da porsi	94
Capitolo 17	Razionalizzazione	95
	Fallacia post hoc	96
	Punti chiave	98
	Domande da porsi	98
Capitolo 18	Accessibilità	99
	Riconoscere bisogni diversi	100
	Punti chiave	103
	Domande da porsi	103
Capitolo 19	Storytelling	105
	Ethos	106
	Pathos	107
	Logos	107
	Kairos	108
	Un equilibrio delicato	108
	Metodo induttivo e deduttivo	109
	Punti chiave	109
	Domande da porsi	109
Parte III	Persuasione	111
Capitolo 20	Empatia	115
	Rispecchiamento	116
	Ascolto attivo	117
	Wicked problems	117
	Pregiudizio del falso consenso	119
	Un'esperienza positiva per tutti	121
	Punti chiave	122
	Domande da porsi	123

Capitolo 21	Autorità.....	125
	Affaticamento decisionale.....	126
	Punti chiave.....	128
	Domande da porsi.....	128
Capitolo 22	Motivazione	129
	Percorsi di persuasione.....	130
	Punti chiave.....	131
	Domande da porsi.....	131
Capitolo 23	Rilevanza	133
	Definizione di rilevanza.....	134
	Mania delle funzionalità.....	134
	Umore.....	135
	Adattamento.....	137
	Punti chiave.....	138
	Domande da porsi.....	139
Capitolo 24	Reciprocità.....	141
	Lo scambio di doni.....	143
	Punti chiave.....	145
	Domande da porsi.....	145
Capitolo 25	Prodotto	147
	Contenitori di idee.....	148
	Differenziazione.....	150
	Punti chiave.....	153
	Domande da porsi.....	154
Capitolo 26	Prezzo	155
	Economia dei bisogni.....	156
	Contrasti e ancoraggi.....	159
	Operazioni altamente distruttive.....	161
	Punti chiave.....	164
	Domande da porsi.....	165
Capitolo 27	Promozione	167
	Far crescere senza forzare.....	168
	Scarsità.....	169
	Punti chiave.....	172
	Domande da porsi.....	172
Capitolo 28	Posizione	173
	Il posizionamento nella user experience.....	174
	Punti chiave.....	175
	Domande da porsi.....	175

Parte IV	Processo.....	177
Capitolo 29	Waterfall, Agile e Lean.....	181
	Il vostro progetto: la montagna	182
	Agile.....	184
	Lean.....	187
	Un po' di questo, un po' di quello.....	188
	Punti chiave	189
	Domande da porsi.....	189
Capitolo 30	Definizione dei problemi	191
	Definire cosa.....	192
	Definire perché.....	193
	Definire come.....	193
	Unire il tutto	193
	Punti chiave	194
	Domande da porsi.....	194
Capitolo 31	I tre tipi di ricerca	195
	Punti chiave	198
	Domande da porsi.....	198
Capitolo 32	Ricerca quantitativa.....	199
	Significatività	200
	Correlazione e causalità.....	203
	Punti chiave	206
	Domande da porsi.....	206
Capitolo 33	Ricerca con la calcolatrice	207
	Punti chiave	208
	Domande da porsi.....	208
Capitolo 34	Ricerca qualitativa	209
	Scoprire nuove domande.....	211
	Indagine contestuale.....	211
	Interviste.....	213
	Punti chiave	217
	Domande da porsi.....	218
Capitolo 35	Conciliazione.....	219
	Fallo adesso o fallo dopo	221
	Punti chiave	222
	Domande da porsi.....	222
Capitolo 36	Documentazione.....	223
	Denominazione	225
	Fedeltà.....	227
	Punti chiave	231
	Domande da porsi.....	231

Capitolo 37	Personas	233
	Personas storiche o ideali.....	234
	Esagerazione e accuratezza	236
	Punti chiave	237
	Domande da porsi.....	237
Capitolo 38	Mappare il percorso.....	239
	Come creare una mappa.....	241
	Punti chiave	246
	Domande da porsi.....	246
Capitolo 39	Mappare la conoscenza	247
	Come creare una mappa della conoscenza	248
	Punti chiave	250
	Domande da porsi.....	250
Capitolo 40	Il modello di Kano	251
	Sacrificio o piacere.....	252
	Dopo un po' si dà il piacere per scontato	254
	Punti chiave	255
	Domande da porsi.....	255
Capitolo 41	Recensione euristica.....	257
	Punti chiave	259
	Domande da porsi.....	259
Capitolo 42	Test utente	261
	Test qualitativi e quantitativi	262
	Test da remoto	264
	Test utente: l'ultima frontiera	265
	Punti chiave	265
	Domande da porsi.....	266
Capitolo 43	Valutazione	267
	Che cos'è una "buona" UX?	268
	Punti chiave	269
	Domande da porsi.....	269
Conclusioni	271
Altre letture	273
Indice analitico.....		283