

# L'interazione

---

Fabio Vitali  
10 gennaio 2000

*HCI*



*Per ragioni di sicurezza, in una banca inglese la password per sbloccare le casseforti di filiale era divisa in due semichiavi assegnate a due manager diversi.*

*Poiché era ritenuto disdicevole che i manager digitassero di persona su una tastiera, era pratica comune che la semichiave venisse affidata ad una segretaria.*

*Contemporaneamente, una politica di austerità applicata dalla banca dimezzò il numero di segretarie, obbligando più manager a condividere la stessa segretaria. Ci furono dunque svariati casi di segretarie in possesso di entrambe le semichiavi!*

*La discrepanza non venne rilevata che vari anni dopo.*



# Introduzione

Oggi esaminiamo in breve il terzo sostantivo del nome del corso, e in particolare

- ◆ I modelli di interazione
- ◆ Il design del dialogo
- ◆ Il design dello schermo
- ◆ Alcune regole pratiche per massimizzare l'interazione



# Modelli di interazione

L'interfaccia è il luogo dove avviene l'interazione tra due sistemi complessi e disomogenei, e l'interfaccia realizza la traduzione del dialogo tra un sistema e l'altro.

Nel nostro caso, esseri umani e computer sono sistemi *particolarmente* complessi, e quindi maggiore sarà la possibilità di errori nella realizzazione di questa traduzione.

L'uso di modelli di interazione ci permette di evidenziare eventuali problemi di traduzione molto presto, e di confrontare tra loro le soluzioni.



# Il modello di Norman

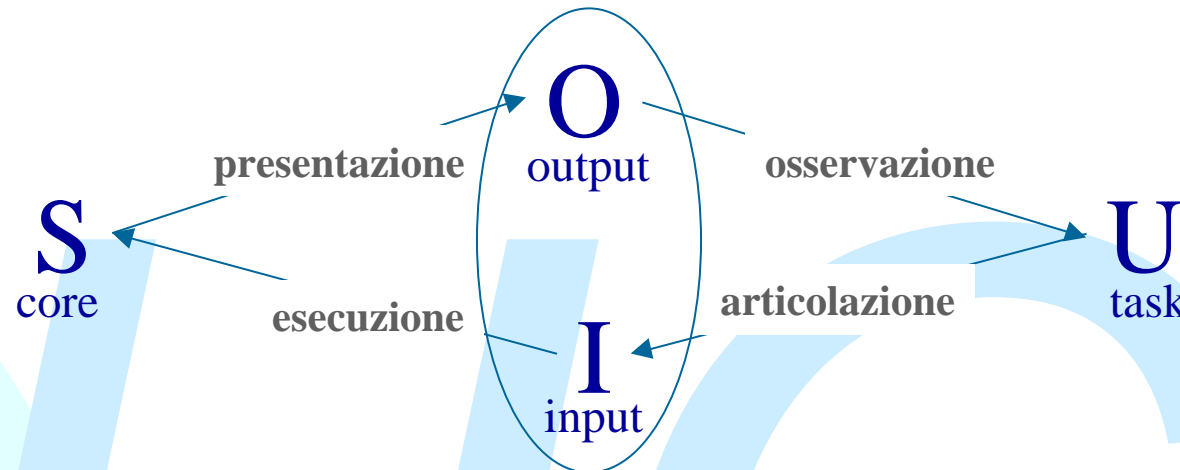


# Il modello di interazione (1)

- Un **sistema interattivo** permette ad un **utente** di raggiungere un **goal**, ovvero uno scopo all'interno di un **dominio applicativo**, ovvero un'area di competenza e conoscenza in qualche attività.
- I **task** sono operazioni per manipolare i concetti del dominio, e il goal è il risultato desiderato di queste manipolazioni. Attraverso Input ed Output si ottiene il **dialogo** che realizza l'interazione.
- Ogni membro dell'interazione utilizza un proprio linguaggio, e compito del progettista è trovare una traduzione adeguata tra i linguaggi.
- Il sistema ha un proprio linguaggio detto core, di computazioni che è in grado di eseguire. L'utente ha un linguaggio di task in cui è in grado di esprimere i suoi goal.
- A loro volta, input ed output hanno un proprio linguaggio con cui sono in grado di mappare gli uni negli altri.



# Il modello di interazione (2)



- Il goal dell'utente, espresso in un linguaggio di *task*, viene *articolato* nel linguaggio di *input*. Questa articolazione va valutata in termini di **facilità** di articolazione e **copertura** delle caratteristiche del task.
- Le attività dell'input sono poi trasformate in stimoli per il sistema, che *esegue* le computazioni relative. La trasformazione va quindi valutata in termini di **copertura** delle funzionalità del sistema.
- L'esecuzione di un'operazione mette il sistema in un nuovo stato, che viene *presentato* attraverso l'output. Va valutata la capacità dell'output di **catturare** le caratteristiche più rilevanti del nuovo stato del sistema.
- Infine l'utente *osserva* l'output e cerca di stabilire una correlazione con i propri goal. Va valutata la **facilità** di interpretazione e la **copertura** del goal.



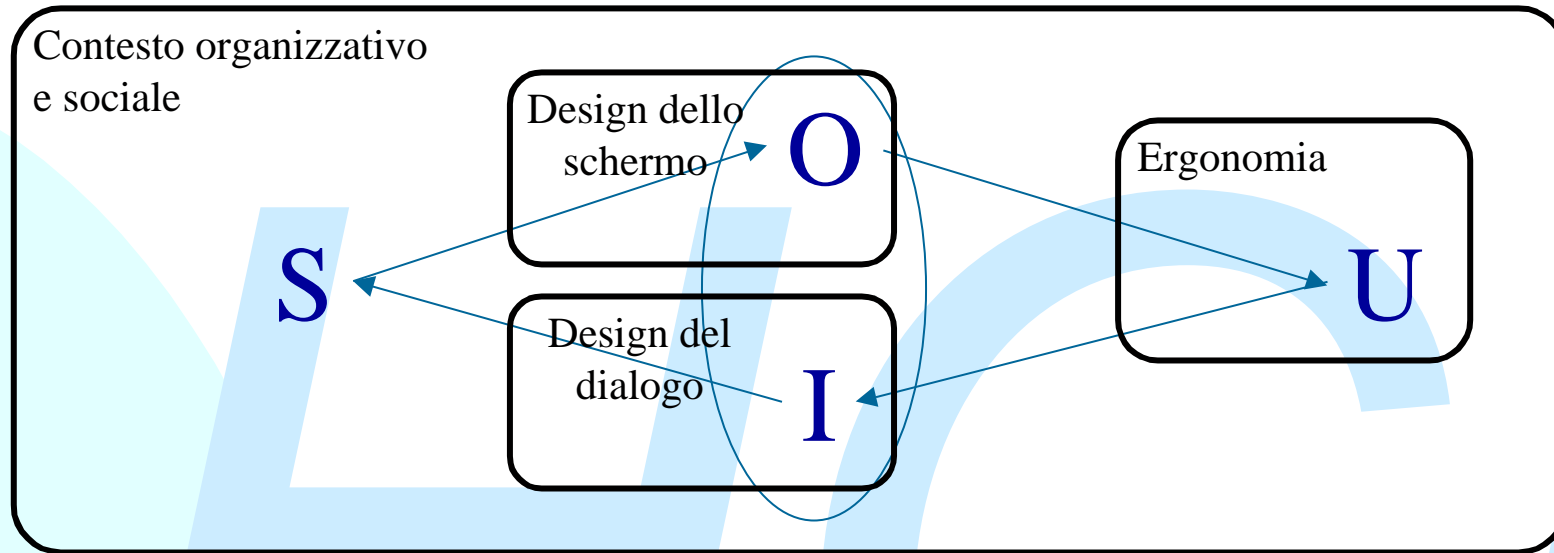
# Il modello di interazione (3)

- Il modello di interazione qui presentato divide in quattro fasi la valutazione dell'interazione, e sempre come valutazione di correttezza, completezza e facilità di traduzione da un linguaggio ad un altro.
- L'enfasi nella valutazione è data in particolare alla capacità di tradurre i task umani in compiti al sistema, piuttosto che a metriche interne al sistema stesso. Questo è un modo complicato per dire che “il programma migliore dipende da quello che ci si vuole fare.”





# Il modello dell'interazione e l'HCI



La *Association for Computing Machinery* ha identificato lo schema qui proposto per la classificazione delle varie aree di interesse dell'HCI.

- ◆ L'ergonomia è lo studio delle caratteristiche fisiche dell'interazione
- ◆ Il design del dialogo ci permette di scegliere tra vari stili di interazione
- ◆ Il design dello schermo ci fa organizzare il layout dell'interazione.
- ◆ Lo studio del contesto sociale ed organizzativo ci permette di situare l'interazione in un contesto più ampio.



# Il contesto organizzativo e sociale

- L'interazione non avviene nel vuoto. C'è un contesto sociale ed organizzativo che va valutato.
  - ◆ Vedi al proposito l'aneddoto della cassaforte.
- Esistono fattori che influenzano notevolmente l'interazione con i sistemi complessi
  - ◆ Competitività tra pari,
  - ◆ Desiderio di impressionare il superiore,
  - ◆ Paura di sbagliare in pubblico, ecc.,
- Alan Cooper basa proprio sull'effetto sociale dell'interazione con il sistema tutto il suo modello di progettazione dell'interazione. Lo vedremo in seguito.



# L'ergonomia

Lo studio delle caratteristiche fisiche dell'interazione e dei controlli che la permettono.

Lo scopo primario è l'incremento di efficienza degli esseri umani. Ci occupiamo brevemente di:

- ◆ Organizzazione di controlli e display
- ◆ L'ambiente fisico dell'interazione
- ◆ Aspetti connessi con la salute
- ◆ L'uso dei colori



# Organizzazione di controlli e display

La disposizione fisica dei controlli e dei display è importante. In applicazioni critiche è fondamentale, ma anche nelle applicazioni su PC di tutti i giorni: tasti vicini possono avere significati molto diversi e potenzialmente in contrasto.

Il raggruppamento dei comandi è importante. Possiamo avere:

- ◆ **Raggruppamenti funzionali:** i comandi funzionalmente collegati sono messi vicini
- ◆ **Raggruppamenti sequenziali:** i comandi sono organizzati per riflettere l'ordine con cui vengono attivati (soprattutto in situazioni dove le sequenze sono obbligate: aviazione)
- ◆ **Raggruppamenti per frequenza:** i comandi usati più frequentemente sono raggruppati insieme.



# L'ambiente fisico dell'interazione

Anche le condizioni ambientali sono importanti:

- ◆ i controlli sono messi ad altezza comoda?
- ◆ I display sono posti in modo da non riflettere la luce delle finestre o dell'illuminazione?
- ◆ Un utente in sedia a rotelle riuscirà a raggiungere tutti i controlli?
- ◆ Un utente molto alto o molto grasso non sarà reso impacciato dai comandi troppo vicini?
- ◆ Riusciranno tutti gli utenti a vedere comodamente tutti i display?



# Altri aspetti ergonomici

## Aspetti connessi con la salute

- ◆ Lavorare con i computer non è intrinsecamente pericoloso, ma a lungo andare possono sorgere dei problemi:
- ◆ Sforzi fisici, temperatura, luce, rumore possono avere alla lunga effetti nocivi sul nostro corpo. In particolare esistono malattie alle mani e agli occhi caratteristiche dell'uso dei computer.

## Uso dei colori

- ◆ Non solo le nostre percezioni sono limitate (per esempio nel numero di colori singoli identificabili), ma esistono molte variazioni individuali.
- ◆ Moltissime persone hanno difficoltà a distinguere colori agli estremi della gamma (ad es., blu e nero), e molte hanno altri tipi di deficienze (ad es., daltonismo).
- ◆ E' opportuno dunque non usare MAI i colori come unica differenziazione e MAI in contrasto con le aspettative culturali locali.
- ◆ Un trucco per verificare la leggibilità dei propri design per persone con problemi di colori è visualizzarli su uno schermo a toni di grigio.



# Il design del dialogo

L'interazione può essere vista come un dialogo tra utente e computer.

La scelta dello stile di interazione ha profondi effetti sulla natura del dialogo e, di conseguenza, sull'efficacia dell'interazione.

Sono stati identificati 6 stili di interazione primari:

- ◆ Command entry
- ◆ Menu e navigazione
- ◆ Domanda/risposta
- ◆ Form-fill e spreadsheet
- ◆ Linguaggio naturale
- ◆ Manipolazione diretta



# Command entry

- Consiste nel comandare direttamente il computer tramite comandi basati su parole intere, abbreviazioni, caratteri o tasti funzione.
- E' stata la prima forma di interazione con il computer, ed è ancora molto diffusa.
- Spesso è l'unico modo di comandare un sistema (es. Unix shell), a volte è complementare ad un sistema basato su menu.

## PREGI

- Flessibile e potente
- Favorisce l'iniziativa dell'utente
- Favorisce la creazione di script e macro

## DIFETTI

- Apprendimento lungo
- Difficile memorizzazione
- Guidato dalla sintassi
- Scarsa tolleranza agli errori

Attira ed è adatto ai *power users*.





# Menu e navigazione

- Le opzioni a disposizione dell'utente sono di volta in volta mostrate a schermo, occupandone gran parte.
- Poiché le opzioni spesso non stanno tutte sullo schermo, richiede l'adozione di meccanismi di organizzazione che nascondono set di opzioni (menu gerarchici).
- Un corretto matching con le attività dell'utente può aiutare. Ogni altra organizzazione porta a confusionsi e difficoltà di apprendimento.

## **PREGI**

- Apprendimento breve
- Poche azioni richieste (es. tasti)
- Struttura i task dell'utente
- Facile gestione degli errori

## **DIFETTI**

- Poco adatto a sistemi complessi
- Occupa schermo
- Struttura i task dell'utente
- Rallenta i power users

Adatto per compiti semplici e strutturati.



# Domanda/risposta

- All'utente viene posta una serie di domande (perlopiù con risposte sì/no, codici, selezione da liste, ecc.) ed è condotto passo passo attraverso il task.
- Il sistema è in controllo dell'interazione, e a volte non permette all'utente di variare rispetto alla sequenza dei comandi.
- Adatto per compiti dalla struttura ben nota e lineare (es. bancomat)

## PREGI

- Apprendimento inesistente
- Facile gestione degli errori
- Poche azioni richieste

## DIFETTI

- Adatto a sistemi molto semplici
- Controlla l'iniziativa dell'utente
- Biforcazioni di task, anche molto semplici, sono irreversibili.

Adatto per compiti semplicissimi.



# Form-fill e spreadsheet

- Per l'inserimento e la ricerca di dati, è utile organizzare lo schermo come se fosse un modulo cartaceo (form).
- Ogni dato da inserire ha una sua posizione sullo schermo (campo), e il passaggio da un campo all'altro avviene attraverso sistemi noti.
- L'uso e la correzione di errori è facile, tuttavia l'applicabilità è limitata
- Gli spreadsheet generalizzano questo tipo di interfaccia.

## PREGI

- Apprendimento modesto e di tecniche generali
- Semplifica l'inserimento dati
- Buona gestione degli errori
- Facile da realizzare

## DIFETTI

- Poco adatta per ogni compito oltre all'inserimento dati
- Occupa schermo
- Limita i task dell'utente

Adatto per inserimento dati.



# Linguaggio naturale

- La comprensione del linguaggio naturale è molto desiderabile, ma è molto difficile per via dell'ambiguità intrinseca nel linguaggio.
- Essa può avvenire via voce o tramite una tastiera, ma non va confusa con il riconoscimento del parlato.
- Un sistema generale è attualmente al di fuori della nostra portata, ma esistono sistemi su domini limitati. Diventa tuttavia difficile tirare una linea tra questi sistemi e sistemi a command entry

## **PREGI**

- Non c'è apprendimento
- E' naturale e immediato

## **DIFETTI**

- Non esistono di tipo generale
- Possono richiedere molte azioni
- Richiedono spesso dialogo di chiarificazione
- Non sono predicibili.

Adatto per compiti specifici.



# Manipolazione diretta (1)

- I sistemi a manipolazione diretta permettono l'interazione immediata, fisica con gli oggetti dell'interfaccia.
- Essa richiede un'intelligente rappresentazione visuale dei concetti del dominio di interazione, e la possibilità di identificare oggetti ed azioni da compiersi.
- L'uso della tastiera e scelta di comandi sono sostituiti (o integrati) da attività motorie con l'ausilio di meccanismi di puntamento.

## **PREGI**

- Presenta visivamente i task
- Facile da apprendere e ricordare
- Permette l'esplorazione
- Facile gestione degli errori
- Dà soddisfazione soggettiva

## **DIFETTI**

- Difficile da programmare
- Richiede display grafici e sistemi di puntamento.
- Richiede una rappresentazione visuale adatta (metafore???)

Adatto per compiti semplici e strutturati.



# Manipolazione diretta (2)

I sistemi a manipolazione diretta hanno le seguenti caratteristiche:

- ◆ Visibilità degli oggetti di interesse
- ◆ Azioni rapide, reversibili, incrementali
- ◆ Manipolazione motoria degli oggetti di interesse.

Tra i sistemi a manipolazione diretta ricordiamo:

- ◆ Interfacce WIMP (Window, Icon, Menu, Pointers): MacOS, Windows, X-Windows
- ◆ Interfacce point-and-click: WWW browsers
- ◆ Interfacce tridimensionali: VRML, ecc.



# Manipolazione diretta (3)

Al cuore della manipolazione diretta c'è il problema di collegare in maniera diretta azioni e comandi dell'utente agli oggetti dell'interfaccia. Questa maniera si dice *directness*.

Distinguiamo due tipi di *directness*:

- ◆ *Directness semantica*: c'è un rapporto diretto tra quello che l'utente vuole fare (task) e quello che il sistema permette (function)? O sono necessari dei workaround? C'è un ovvio discorso di *affordance*.
- ◆ *Directness articolatoria*: C'è un rapporto diretto tra la funzione ed il comando che la attiva? I comandi sono pensati in modo da permettere un associazione intuitiva con il loro effetto? C'è un ovvio discorso di mapping.



# Il design dello schermo

- Lo schermo (grafico o a caratteri, b/n o a colori, ecc.) è il meccanismo principe di output dell'informatica corrente.
- A seconda di quali caratteristiche abbiamo a disposizione, abbiamo diverse funzionalità di interfaccia che possono essere attivate.
- Esistono tuttavia delle regole generali da rispettare:
  - ◆ Come presentare e inserire informazione
  - ◆ Come fornire indizi sulle attività possibili
  - ◆ Estetica ed utilità
  - ◆ Localizzazione ed internazionalizzazione





# Presentare ed inserire informazioni

Cosa bisogna mostrare? Testo, numeri, immagini, schemi, mappe, tavole, record, ecc.

Con che device? Per quale scopo?

A come presentare le informazioni dedicheremo una lezione intera, ma qui vale la pena ricordare:

- ◆ Fornire molte rappresentazioni diverse delle stesse informazioni permette di non sbagliare mai!
- ◆ Allineamenti e raggruppamenti sono importanti per dare indizi d'uso, appartenenza e rilevanza ai vari elementi dell'interfaccia
- ◆ L'uso dei colori va limitato al massimo, per sobrietà e generalità.
- ◆ Seguire le **8 regole d'oro del dialogo**, del **data display** e del **data entry** proposte da Ben Shneiderman



# Le 8 regole d'oro del dialogo (1)

## 1 Cercare la coerenza

- ◆ interna: sintattica e semantica
- ◆ esterna: con le altre applicazioni e con il mondo reale

## 2 Fornire feedback informativo

- ◆ proporzionale all'importanza ed al ruolo dell'azione

## 3 Disegnare dialoghi che portino ad una chiusura

- ◆ I gruppi di azioni debbono avere un inizio, un centro ed una fine
- ◆ Fornire un grado di soddisfazione da raggiungimento dello scopo
- ◆ Permettere l'abbandono di strategie contingenti

## 4 Fornire una strategia di gestione dell'errore semplice



# Le 8 regole d'oro del dialogo (2)

5 Fornire reversibilità alle azioni

6 Permettere agli utenti esperti delle scorciatoie

7 Garantire all'utente il senso del controllo

- ◆ evitare mancanze di causalità (es. arbitrarietà nella sequenza dei comandi)
- ◆ Rendere l'utente "iniziatore" piuttosto che "risponditore"

8 Ridurre il carico della short-term memory

- ◆ Mantenere un display semplice, informativo, comprensibile



# Regole del data display (1)

## 1 Coerenza del display

- ◆ terminologia, abbreviazioni, formati, azioni simili siano standardizzate

## 2 Efficiente assimilizzazione dell'informazione

- ◆ Formati familiari all'utente, e connessi con il task da svolgere

## 3 Carico di memoria minimo

- ◆ Gli utenti debbono memorizzare il meno possibile da uno schermo al successivo. Il completamento di un task deve richiedere poche azioni e pochi cambi di contesto. Aiuti ed etichette debbono aiutare a mantenere il contesto.



# Regole del data display (2)

## Compatibilità della visualizzazione con l'inserimento

- ◆ Il formato dei dati usati per l'inserimento deve essere simile o facilmente riconducibile al formato utilizzato per la visualizzazione

## Flessibilità nel controllo del display

- ◆ Gli utenti debbono ottenere dal display le informazioni nel modo più corretto per il task che si sta svolgendo



# Regole del data entry

## Coerenza delle transazioni per il data entry

- ◆ Le stesse azioni debbono essere usate per operazioni simili in luoghi diversi

## Azioni di inserimento minimali per l'utente

- ◆ Meno azioni = maggiore velocità e minori possibilità di errore.

## Carico di memoria minimo

- ◆ Non deve essere necessario per l'utente ricordare codici o sintassi complesse per l'esecuzione di task

## Compatibilità del data entry con il data display

## Flessibilità e controllo utente nel data entry

- ◆ La sequenza degli inserimenti, e i formati dati accettabili, debbono essere flessibili ma non ambigui.



# Regole pratiche

- Consistenza nelle etichette e nelle convenzioni grafiche, standardizzazione delle abbreviazioni, coerenza nei formati
- Visualizzare solo i dati utili all'utente, visualizzazione del numero della pagina nei display a schermi multipli
- Presentare le informazioni graficamente laddove possibile (larghezza delle linee, tacche su termometri, e altre tecniche grafiche per ridurre il bisogno di leggere ed interpretare dati numerici)
- Mostrare valori in forma numerica solo quando l'esattezza del numero è importante
- Utilizzare monitor ad alta risoluzione e sfruttarli per la qualità del display
- Progettare per un uso monocromatico ed aggiungere i colori con giudizio dove aiutino l'utente
- Coinvolgere l'utente nella progettazione del display



# Fornire indizi

- Un'aspetto importante nell'interazione è la continua ricerca da parte degli esseri umani di esplorare, provare nuove strade, fare esperimenti.
- Inoltre la caratteristica naturale degli umani di razionalizzare e fornire spiegazioni (anche antropomorfizzando le reazioni automatiche di un sistema) vanno considerate.
- Alcuni elementi dell'interfaccia sono passivi, altri permettono inserimenti, altri lo richiedono.
- Affordance e mapping sono la base per le nostre esplorazioni, e standard e linee guida (di piattaforma o aziendali) aiutano a fornire affordance e mapping noti.
- Ad esempio, cliccare su un'icona è naturale per utenti in misura della loro esperienza di computer, non delle loro esperienze di vita reale.





# Altri aspetti

## Estetica ed utilità

- ◆ Un bella interfaccia non è necessariamente una **buona** interfaccia.
- ◆ A volte bellezza ed utilità possono essere in contrasto.
- ◆ Tuttavia le regole di bel layout possono fornire preziosi indizi di usabilità.

## Localizzazione ed internazionalizzazione

- ◆ Localizzare o internazionalizzare del software non si limita a tradurre le voci dei menu o dei manuali.
- ◆ Ad esempio, allineamento e layout si basano su sistemi di scrittura da sinistra a destra, dall'alto al basso.
- ◆ Ad esempio, molte icone o l'uso culturale di colori può essere molto diverso da cultura a cultura.



# Conclusioni

Oggi abbiamo parlato di

- ◆ Modelli standard di interazione
- ◆ Il modello ACM
- ◆ Stili primari di interazione
- ◆ Le 8 regole d'oro di Shneiderman
- ◆ Altre regole per data display e data entry



# Riferimenti

## ***Preece et alii, HCI, cap. 13***

### **Altri testi**

A. Dix, J. Finlay, G. Abowd, R. Beale, *Human Computer Interaction*, Prentice Hall, Cap. 3

B. Shneidermann, *Designing the User Interface*, 3rd Edition, Addison Wesley, Cap. 2

T. Hewett, R. Baecker ed alii. *ACM SIGCHI Curricula for Human-Computer Interaction*, Report of the ACM SIGCHI Curriculum Development Group, ACM, 1992

