RIVISTA ITALIANA DI

ERGONOMIA

Organo Ufficiale della S.I.E.-Società Italiana di Ergonomia

N.11 - 2015

- Intervista a Bandini Buti
- Il design per l'usabilità
- Empathetic design
- Visita di un'esposizione universale
- Engagement e Tv sociale

Poste Italiane S.p.A. - Sped. in Abbon. Post. DL 353/2003 conv. in L.27/02/2004, n.46, art.1 comma 1 DCB Milano - rivista quadrimestrale - anno 6 - n.11, 2015

RIVISTA ITALIANA DI
ERGONOMIA

RIVISTA QUADRIMESTRALE
NUOVA EDIZIONE
NUMERO 11 - 2015

Organo ufficiale della
SOCIETÀ ITALIANA DI ERGONOMIA
www.societadiergonomia.it

DIRETTORE RESPONSABILE
Francesco Draicchio
DIRETTORE SCIENTIFICO
Oronzo Parlangeli
DIRETTORE EDITORIALE
Francesco Ranzani
SEGRETERIA DI REDAZIONE
Antonella Barresi

REDAZIONE PROFESSIONE ERGONOMIA
Federico Terenzi, Isabella Steffan (responsabili)
Maria Pia Cancellieri (SPSAL ASUR zona terr. 2 Urbino)
Giorgio Cavassi (Faentia Consulting)
Gabriele Corbizzi Fattori (AUSL Firenze)
Giordano Pierlorenzi (Centro Sperimentale di Design Poliarte)

REDAZIONE STUDI E RICERCHE
Giovanni Tubaro, Sara Albolino (responsabili)
Giuseppe Andreoni (Politecnico di Milano)
Nicola Magnavita (Università Cattolica del Sacro Cuore Roma)
Giulio Arcangeli (Università di Firenze)

COLLABORATORI DELLA REDAZIONE EDITORIALE
Chiara Aghemo (Politecnico di Torino), **Marco Casarotti** (Studio Casarotti), **Paola Cenni** (Commissione Ergonomia UNI), **Luigi Ciulli** (Camera dei Deputati), **Andrea Colantoni** (Università della Tuscia di Viterbo), **Maria Angela De Salvo** (PRAE), **Antonella Frisiello** (ISMB), **Marina Liverani** (Istituto Ortopedico Rizzoli), **Barbara Meghnet** (ASL 5 Torino), **Paolo Occari** (AULSS Chioggia), **Angelo Sacco** (ASL Frosinone), **Silvana Salerno** (ENEA).

SEDE LEGALE REDAZIONE, AMMINISTRAZIONE, ABBONAMENTI, PUBBLICITÀ
Segreteria SIE c/o R.M. Società di Congressi srl
Via Ciro Menotti 11, 20129 Milano
tel. +39 02 70.12.63.67 – fax +39 02 73.82.610
segreteria@societadiergonomia.it

CONTATTI REDAZIONE EDITORIALE
tel. 055 43.85.391 – rivista.ergonomia@gmail.com

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE
Frush [Design sostenibile] – www.frush.it

STAMPA
FCM Snc, Marcallo con Casone (MI)

COMITATO SCIENTIFICO
Presidente **Francesca Tosi**
Erminia Attaianese (Università Federico II di Napoli), **Adriana Baglioni** (Politecnico di Milano), **Luigi Bandini Buti** (Design for All Italia), **Giuliano Benelli** (Università di Siena), **Antonio Bergamaschi** (Università Cattolica del Sacro Cuore Roma), **Maurzio Cardaci** (Università di Palermo), **Francesco Carnevale** (Medicina del lavoro Firenze), **Cristiano Castelfranchi** (CNR Roma), **Maurizio Catino** (Università Milano Bicocca), **Gian Carlo Cesana** (Università Milano Bicocca), **Alberto Del Bimbo** (Università di Firenze), **Marco Depolo** (Università di Bologna), **Pier Luigi Emiliani** (CNR Firenze), **Angelo Failla** (Fondazione IBM Italia), **Maurizio Franzini** (Università La Sapienza Roma), **Giuseppe Favretto** (Università di Verona), **Francesco Filippi** (Università La Sapienza Roma), **Walter Gerbino** (Università di Trieste), **Bruno Giordano** (Tribunale di Milano), **Dino Giuli** (Università di Firenze), **Isao Hosoe** (Isao Hosoe Design), **Ivetta Ivaldi** (Università La Sapienza Roma), **Nicola Magnavita** (Università Cattolica del Sacro Cuore Roma), **Melchiorre Masali** (Università di Torino), **Marco Masi** (Regione Toscana), **Roberto Nicoletti** (Università di Bologna), **Enrico Occhipinti** (Fondazione Policlinico Ca' Granda), **Antonio Panti** (Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri Provincia di Firenze), **Fabio Paternò** (CNR Pisa), **Alessandra Re** (Università di Torino), **Antonio Rizzo** (Università di Siena), **Sergio Roncato** (Università di Padova), **Oliviero Stock** (IRST Trento), **Erberto Sandon** (Studio Sandon), **Alberto Seassaro** (Politecnico di Milano), **Riccardo Tartaglia** (Regione Toscana).

INTERNATIONAL ADVISORY COMMITTEE
Carlo Cacciabue (Eu), **David Caple** (Australia), **Pascale Carayon** (USA), **Jan Dul** (The Netherlands), **Pierre Falzon** (France), **Halimahtun Khalid** (Malaysia), **Steven Hecker** (USA), **Erik Hollnagel** (Sweden), **Martin Helander** (Singapore), **Waldemar Karwowski** (USA), **Thomas Kieselbach** (Germany), **Tadeusz Marek** (Poland), **Marino Menozzi** (Switzerland), **Pedro Mondelo** (Spain), **Gerrit Van Der Veer** (Holland), **Thomas Waters** (USA), **John Wilson** (UK).

PREZZO PER L'ITALIA € 10,00
ABBONAMENTO ANNUALE € 25,00
ABBONAMENTO STUDENTI € 20,00
ABBONAMENTO BIBILOTECHE E ISTITUZIONI € 30,00
L'abbonamento comprende 3 numeri della rivista

Autorizzazione del Tribunale di Milano
n. 484 del 30 Ottobre 2009
Poste Italiane S.p.A. - Sped. in Abbon. Post. DL 353/2003
conv. in L.27/02/2004, n.46, art.1 comma 1 DCB Milano
ISSN 2037-3910 Rivista Italiana di Ergonomia

INDICE

PROFESSIONE E PROGETTO

La nascita dell'Ergonomia in Italia. Intervista sui 50 anni di esperienze di Luigi Bandini Buti 6
DI IRENE LIA SCHLACHT

Il Design per l'usabilità e per la user experience di sistemi, prodotti e servizi 15
DI ALESSANDRA RINALDI

Empathetic design 28
DI IRENE LIA SCHLACHT

Ergonomia, Design, Sostenibilità: innovazione progettuale e percorsi di ricerca 35
DI FRANCESCA TOSI, ALESSANDRA RINALDI E ALESSIA BRISCHETTO

Visita di un'esposizione universale. il punto di vista delle persone con limitazioni di attività 50
DI PIER LUIGI EMILIANI, ISABELLA IPPOLITI E ANNA LYFORD

STUDI E RICERCHE

Riprogettare StudyinTorino: un approccio user-centered per favorire la comunicazione tra istituzioni e studenti 68
DI AMON RAPP E CRISTINA GENA

Engagement e TV sociale: coinvolgere gli utenti di FriendTV 80
DI ELENA GUERCIO, GIOVANNI MARTINI E ELEONORA GARGIULO

Norme Editoriali

INFORMAZIONI GENERALI

Gli articoli devono essere inviati in formato word-compatibile (.doc, .rtf) per e-mail all'indirizzo: **rivista.ergonomia@gmail.com**

Ogni articolo, incluso il titolo, i nomi degli autori, l'abstract, e la bibliografia, dovrà avere un numero massimo di 25.000 caratteri spazi inclusi e dovrà contenere:

- un abstract in Italiano e uno in inglese, ciascuno contenente un numero di parole compreso tra 100 e 250;
- I nomi e le affiliazioni degli autori;
- Una breve nota biografica degli autori di non oltre 100 parole ciascuna;
- I riferimenti bibliografici redatti secondo le norme che seguono;
- L'indicazione della sezione di riferimento, ovvero "Professione e progetto" oppure "Studi e ricerche". I lavori presentati per la sezione "Studi e ricerche" saranno sottoposti alla valutazione di due reviewer anonimi e, quando stampati, riporteranno la data di ricezione e la data di accettazione.

IMMAGINI E TABELLE

Le immagini non vanno inserite all'interno del testo, ma dovranno pervenire separatamente in formato .jpg o .tiff a risoluzione di 300 dpi. Immagini e tabelle devono essere numerate, avere un riferimento (es. *vedi Figura 1*) e relativo posizionamento nel testo (es. [Figura 1]).

CITAZIONI BIBLIOGRAFICHE NEL TESTO

Le Citazioni bibliografiche nel testo devono essere riportate nel formato nome/data, come nei seguenti esempi:

(Jones, 2001).

(Robsen, Hudson, Hutchkins, Ru, & Selanis, 1989).

(Smith et al., 2005).

RECENSIONI

Le recensioni sono da formattare nel modo seguente:

Titolo, recensito da N. Cognome e N. Cognome, Editore, Città, Anno, pagine, prezzo, hardback (ISBN XXXXX), paperback (ISBN XXXXX).

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI ALLA FINE DEL TESTO

I riferimenti bibliografici alla fine del testo devono essere compilati in ordine alfabetico e nel caso di più pubblicazioni dello stesso autore in ordine cronologico. Nel caso di due o più autori separare i nomi con la virgola ed "&", non utilizzare la dicitura "et al."

Articoli

Smith, L. V. (2000). Referencing articles in APA format. *APA Format Weekly*, 34, 4-10.

Riviste

James, S. A. (2001, June 7). Magazine articles in APA format. *Newsweek*, 20, 48-52.

Quotidiani

Tensky, J. A. (2004, January 5). How to cite newspaper articles. *The New York Times*, pp. 4-5.

Libri

Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin.

Adler, A. (1956). *The individual psychology of Alfred Adler: A systematic presentation of selections from his writings*. (H. L. Ansbacher, Ed.). New York: Basic Books.

Risorse internet

Van Wagner, K. (2006). Guide to APA format. *About Psychology*. Retrieved November 16, 2006 accessibile online su http://psychology.about.com/od/apastyle/guide

Editoriale

Continua l'impegno a rendere la Rivista Italiana di Ergonomia sempre più in sintonia con la realtà della nostra disciplina e con i mutamenti del mondo del lavoro e della ricerca. Per questo abbiamo precisato ulteriormente le norme editoriali, e ci stiamo incamminando verso un percorso che sperabilmente possa portare la nostra pubblicazione a livelli di eccellenza.

L'aspetto fondamentale di questo processo è che abbiamo riconsiderato la differenza tra sezioni. Nella prima, quella chiamata Professione e progetto, verranno pubblicati i contributi che meglio testimoniano l'impegno operativo, le applicazioni, gli sforzi progettuali che sono il terreno vivo dell'ergonomia. Nella seconda, "Studi e ricerche", saranno invece presenti i lavori con caratteristiche tali da renderli inquadrabili nell'ambito delle pubblicazioni più prettamente scientifiche, quelle che prevedono la formulazione e la valutazione di ipotesi tramite procedure sperimentali verificabili e riproducibili.

Questi ultimi, per essere pubblicati, saranno anche sottoposti alla valutazione di due revisori anonimi, in modo tale da garantire un elevato livello qualitativo di quanto presente in queste pagine.

Come potrete vedere, non si tratta di intenzioni, la realtà appena descritta è già presente in questo numero.

Spero che la voglia di fare sempre meglio che caratterizza il lavoro della redazione vi appassioni e vi faccia sentire ancora più propositivi e partecipi di questa rivista, sempre più bella e sempre più nostra.

Buon lavoro e buona lettura a tutti,

Oronzo Parlangèli

La nascita dell'Ergonomia in Italia. Intervista sui 50 anni di esperienze di Luigi Bandini Buti

Irene Lia Schlacht
Dipartimento di Design, Politecnico di Milano, www.extreme-design.eu

Chi è Bandini Buti? Sotto gli occhiali ed i baffi scopriamo, un designer, un professore, un nonno, ma prima di tutto un ergonomo, o meglio il Padre dell'ergonomia in Italia.
Irene Lia Schlacht è andata ad intervistare il nostro socio onorario SIE, premio "Compasso d'Oro ADI"[1], ricostruendo le origini dell'ergonomia alla fine degli anni 60, all'epoca dei cambiamenti sociali, di Le Corbusier, Zanuso... per poter capire che cosa vuol dire essere ergonomi, per poter capire cosa vuol dire sentirsi sempre ribadire alla risposta al "di che cosa ti occupi?"; "ah economia"! Viene riportata qui una chiaccherata con un tono fresco, che non pretende di portare delle definizioni storiche, ma di raccontare l'impressione dell'evoluzione dell'Ergonomia con le esperienze personali di chi la vista nascere e crescere negli ultimi 50 anni.

[1] *Compasso d'oro 1981 per la ricerca "Il design ergonomico – Ricerca applicata alla rotativa di stampa".*

Fig. 1 *Luigi Bandini Buti, presidente Società di Ergonomia Applicata 1970 – 2009 (39 anni), Presidente Design for All Italia, 2009 – 2013 (4 anni), Vice Presidente ADI - Associazione per il Disegno Industriale, 1977 – 1979 (2 anni), Presidente SIE, 1988 -1993, attualmente professore al Politecnico di Milano.*

IS: Chi è Bandini Buti?

BB: Dunque, che cosa sono dovresti chiederlo a mio figlio perché per anni da piccolo non sapeva che cosa facesse suo padre, perché uno che ha il padre architetto sa che fa le case, ma io non facevo le case! Ma allora uno fa le sedie, ma io non facevo neanche le sedie! Fa l'ergonomo... E quindi tutti si zittivano perché non sapevano cosa era un ergonomo.

IS: Come è avvenuto il tuo incontro con l'ergonomia?

BB: Il mio incontro con l'ergonomia è del tutto casuale. Io allora ero consulente di una società che vendeva soprattutto strutture per i campi da gioco per i bambini: scivoli, giostrine... Gli facevo da consulente, da ufficio tecnico, facevo le piante per i comuni, etc. un lavoro così simpatico...
Un certo giorno il Comune di Milano indice un concorso per chiarire il significato dei campi giochi a Milano e dico al mio datore di lavoro: dobbiamo farlo! E lui: si, sì dobbiamo farlo... Importantissimo! Ed io incomincio a dire: si però finché mi metto io... Ho bisogno di qualcuno che conosce il bambino, l'evoluzione del bambino, la psicologia eccetera... E vado da Enzo Spaltro (con il quale ero e sono amico, avevamo fondato insieme la Gioventù Musicale) pensando che mi desse un suo studente, ma lui mi dice: "No, vengo io vengo io, vengo io!" Lui poi mi ha fatto conoscere Odelscalchi (gran personaggio!) ed andavamo le sere a discutere su questi temi del gioco dei bambini partendo dalle fasi evolutive etc., che poi è diventato un articolo sul numero 330 di Casabella, del novembre 1968. Un articolo a firma di noi tre ed è il primo articolo, che in Italia parla di Ergonomia.

IS: Quindi in Italia ti consideri il maestro dell'ergonomia.

BB: Si il padre, ora sono diventato un po' il nonno devo dire... (Sorride)

IS: Come hai iniziato a lavorare come ergonomo?

BB: Sempre nel '68, nell'epoca dell'occupazione delle Università, ad un certo punto sono diventato assistente del prof. Belgioioso al Politecnico di Milano, e mi sono accorto che c'era qualcosa che non funzionava. Insieme a Belgioioso eravamo tutti molto avanti e ci occupavamo di capire come funziona la famiglia. La casa per la famiglia era con una stanza per i nonni, una stanza per la donna di servizio friulana (allora erano friulane) che doveva poter uscire ed entrare liberamente perché noi siamo democratici... Ed intanto nella strada la famiglia moriva! La famiglia patriarcale (come era il modello in cui ci sono tutte le generazioni nello stesso spazio e non c'era il divorzio) moriva. Così ho incominciato a domandarmi: ma siamo matti! Siamo qui che pensiamo di essere chissà dove, perché chiusi nel nostro studio pensiamo se dobbiamo avere il soggiorno passante o non passante, la cucina abitabile o la cucina non abitabile, ed intanto la famiglia scoppia, non c'è più... In quell'epoca ho avuto l'occasione di parlare con chi conosceva l'Ergonomia perché la frequentava soprattutto in Francia: il Prof. Caio Plinio Odescalchi. Lì mi sono accorto che non bastava più occuparsi di architettura, bisognava occuparsi della vita.
In quel momento era molto importante l'aspetto dell'ambiente di lavoro. Quindi io ho cominciato ad occuparmi di Ergonomia, che in Italia non c'era ancora, c'era in Francia, in Inghilterra. Soprattutto nell'ambito degli ambienti del

lavoro grazie anche ai finanziamenti della CECA per la Siderurgia, coi quali abbiamo fatto tanti interventi.

Fig. 2 Lampada da terra, Kartell, disegnata da Luigi Bandini Buti (1965).

IS: A quell'epoca c'erano i grandi maestri come Le Corbusier? Cosa ti è rimasto più impresso?

BB: Si. Mentre mi laureavo in architettura, negli anni 50, ho cominciato a lavorare negli studi. Oggi ci sono gli stage, allora c'era la buona volontà; conoscevi il professore, ti prendeva in simpatia e andavi da lui, ti pagava qualche soldo... io ho cominciato a lavorare da Gardella, e lì ho conosciuto tutti: Belgioioso, il giovane Zanuso (perché allora era "il giovane Zanuso") Albini, Caccia Dominioni. I particolare un'estate sono andato a Venezia, perché il CIAM (Congrès Internationaux d'Architecture Moderne) faceva dei corsi estivi, voluti dal mitico Salmonà come Preside alla Facoltà di Architettura di Venezia. E c'era Le Corbusier. Mi ricordo di aver partecipato alle sue lezioni, dove con questa mano, questa matita grassa, faceva i prodigi (fa un gesto nell'aria come tracciando uno schizzo immaginario e ne simula il suono: "ffffffft"). Solo che poi

Le Corbusier, mi ha deluso, no, mi ha preso in giro... Perché finalmente con l'architettura razionalista si sapeva come bisognava fare l'architettura, i pilotis, il cemento armato a vista, la finestra continua... Finché a un certo punto non si comincia a vedere qua e là che stava facendo una chiesta tutta storta, tutta, tutta molto poco razionalista, secondo il concetto che avevamo noi, ed era la chiesa di Ronchamp. Hai avuto l'occasione di vederla? Devi andare a vederla perché, sai una cosa, la pittura la si può riprodurre abbastanza bene con una immagine, la scultura, bisogna potergli girarare intorno, l'architettura (allunga la testa lievemente verso l'alto e annusa con due colpi l'aria) devi sentirne l'odore. Per esempio Ronchamp ha il pavimento leggermente inclinato verso l'altare, tanto che tu ti senti attratta dall'altare, ma in realtà è perché c'è il due percento di inclinazione del pavimento. Quello non lo vedi in fotografia, devi esserci! E quindi mi sono sentito tradito! ... Lo sto dicendo in modo evidentemente ironico, perché pensavo che la sua lezione fosse: facciamo tutto cubico e squadrato, ed invece questa cosa qui è tutt'altro, ... È poesia!!
I maestri vengono letti, secondo dei parametri precisi e ripetibili, e poi in realtà sono molto più ricchi loro di quello che appare, per cui io mi sono sentito tradito nel senso che credevo di aver capito, ed invece ho capito molto di più, ho capito che non bisogna capire.

IS: Ma tornando all'Ergonomia come definisci l'Ergonomo rispetto al Designer?

BB: Cominciamo dall'Ergonomo perché l'Italia ha dato una sua definizione originale rispetto al resto dell'Europa. Il resto dell'Europa forma degli ergonomi, nelle scuole sia a Parigi come a Birmingham, che sanno tutto di tutto, cioè quelli che io chiamo dei grandi "geometroni", cioè sono degli specializzati un po' in tutto. Quindi sanno un po' di Psicologia, un po' di Fisica, un po' di Antropometria, ... Un po' di tutto. Noi in Italia, a cominciare da Antonio Grieco (che era un personaggio che portò avanti l'Ergonomia in Italia) diciamo che l'Ergonomo ad esempio è un bravo Architetto ma specializzato in Ergonomia, un bravo Antropologo ma specializzato in Ergonomia... Quindi, in contrasto con la tendenza Europea, per noi l'Ergonomia era ed è un valore aggiunto ad una professione. Se tu guardi che cosa chiedono per diventare Ergonomo Europeo (EurErg), ti chiedono di aver fatto tot ore di Antropometria, tot ore di Psicologia, ecc... Un po' di tutto, quindi non sei specializzato in niente, sei un "generic", ed a noi non andava bene. Poi dopo abbiamo dovuto adeguarci (a nostro malgrado) perché eravamo soli contro l'Europa. Io sono rimasto comunque dell'idea che l'Ergonomo è, per esempio, un bravo Architetto che si preoccupa di chi andrà a vivere in quella casa o di chi userà gli oggetti che lui ha progettato. L'Ergonomia gli insegna quali sono gli strumenti che uno deve adottare per capire quali sono i bisogni, i desideri e le esigenze di coloro che andranno ad abitare in quella casa, di coloro che andranno in quell'ospedale, come pazienti, medici, infermieri, manutentori etc.

IS: In sintesi l'Ergonomo deve ricercare le necessità degli utenti. Invece il Designer?

BB: Il Designer... Fai una domanda che in questo momento non ha una risposta, nel senso che in questo momento c'è una commissione dell'UNI che sta cercando di capire cos'è il Designer, cos'è il progettista.
Qui se vuoi ti dico un po' il mio pensiero in libertà. Negli anni '50 se dovevo

progettare una casa per la famiglia, mi mettevo lì e cercavo di capire cos'era la famiglia italiana, ... Io! che ero un Architetto e non avevo certo gli strumenti. Per cui pensavo che cosa era la famiglia italiana... Che cosa fosse il lavoro... Che cosa potesse essere la città... Questo si poteva fare anche perché i concetti erano anche abbastanza elementari, nel senso che la casa, la vita non erano entità così complesse come adesso.
Adesso non è più così ovviamente. Non è che ora mi metto lì e cerco di capire che cos'è il mondo della periferia! Col cavolo! Bisogna mettersi in dieci per avere un minimo di idea di cos'è il mondo della periferia, gente che è sul posto, sociologi, psicologi, gente che capisce cosa vuol dire essere cinese a Milano, cosa vuol dire essere magrebino a Milano.

IS: Quindi per progettare ci vuole un team multidisciplinare!

BB: Allora qual è il ruolo del progettista? (Architetto, Designer, quello che è...) È l'ultimo atto della catena! Perché prima del progettista si possono dire le cose ed il loro contrario, si può analizzare e contro-analizzare: ma ad un certo punto c'è qualcuno che deve, per esempio, decidere una quota. Un bell' impegno dal parte del progettista, perché deve avere dietro di sé tutta quella folla di cognizioni che si sono scontrate fra di loro e spesso contraddittorie. Per esempio consideriamo una cosa, se vogliamo banale, come l'altezza di un piano di lavoro, che credo che sia un esempio semplice e abbastanza comprensibile. Prima tutti hanno detto la loro; hanno detto che l'altezza del piano si basa sul corpo umano di chi ci andrà, si basa sul lavoro che deve fare, sul tipo di sedile, sull'alternanza fra un lavoro e l'altro... Tutto una serie di cose molto vere, però il progettista ad un certo punto dice: "82 centimetri" e da quel momento è 82! Questa è la responsabilità del designer, del progettista in genere, che è l'ultimo atto della catena della decisione. Dopo di lui non ci sono più giochi.

IS: Stai dicendo che l'ergonomo mette i discorsi in contraddizione ed il designer fissa i risultati?

BB: No, io sto dicendo che gli specialisti, cioè tutta questa folla di persone che stanno dietro il progetto, danno tutta una serie di indicazioni quasi sicuramente contraddittorie fra di loro, perché ognuno ha il suo modo di vedere le cose. Ad esempio l'imprenditore si occupa, giustamente, dell'economicità e della resa del prodotto, perché un prodotto bellissimo ma se fallisce è come se non ci fosse. Tuttavia, ad un certo punto tutto questo converge dove? L'imbuto dov'è? Nel progettista! Il progettista, che ad un certo punto si prende una responsabilità, e, se è bravo, ha sentito tutto quello che c'è dietro ed è riuscito a sintetizzarlo in quel famoso 82 cm che mette tra le freccettine.

IS: In una frase: il Designer è colui che sintetizza tutto il concept progettuale in dati conclusi?

BB: Si esatto, brava. Che è una grossissima responsabilità.

IS: Mentre l'Ergonomo è colui che fa questi studi?

BB: L'ergonomo, il designer for all... Sono tutta questa folla che dà una serie di input. L'ergonomo secondo me già in sé dovrebbe avere questa capacità a sua volta di dominare una serie di aspetti, perché l'ergonomo non si occupa di antropometria, si occupa dell'uomo, che è misura, psiche, cultura atteggiamento, bisogni...

IS: L'Ergonomo può dare il famoso 82 cm,?

BB: No! È un errore fondamentale, sarebbe un po' come l'errore che fanno spessissimo gli uomini di marketing che dicono "questa cosa è dedicata alla donna... Quindi deve essere rosa". Finché dicono è dedicata alla donna, dicono giusto, quando dicono che deve essere "rosa" occupano un campo che non è loro e quindi dicono quasi sicuramente una cavolata.

IS: Quindi tu sei un Progettista ed un Ergonomo!

BB: Si certo. Io sono due figure. Però l'unica cosa che ho in particolare è che sono cosciente di essere due figure, sono un ricercatore, e come tale ergonomo, che raccoglie i dati dalla realtà, ma sono anche un progettista quindi elaboro i dati del progetto finale.

Fig. 3 Luigi Bandini Buti per Ultravox ha disegnato la radio "Quadrifoglio" (1970).

IS: Infatti sei famoso sia come responsabile del marchio Design for All sia per le tue ricerche di Ergonomia, vedi il libro "Ergonomia olistica", usato come testo di studio al Politecnico di Milano. Sei stato consulente per l'introduzione dell'ergonomia negli interni delle loro autovetture (Fiat, Lancia, Alfa Romeo e Ferrari e creatore della metodologia di analisi della gradevolezza percepita dagli utenti (SEQUAM, Sensorial Quality Method, 1992). Ma sei famoso anche con i tuoi progetti come la radio "Quadrifoglio" (per Ultravox), o il telefono "Rialto" (per Italtel)[2]. Vuoi raccontarcene qualcuno?

BB: Ho in mente due progetti. Il primo commissionato da 3M che ci aveva chiesto di dare una identità ai loro nastri magnetici, campo che li vedeva leader mondiali. Facemmo un contratto pensando che fosse sostanzialmente una operazione di grafica: cambio il disegno dei buchi, più piccoli o più grandi,

[2] *Luigi Bandini Buti è in Wikipedia: https://it.wikipedia.org/wiki/Luigi_Bandini_Buti*

tondi o quadrati. Le bobine dei nastri allora erano trasparenti quindi fatalmente prive di identità. Se avessimo fatto ancora bobine trasparenti (di qualsiasi forma innovativa) non si sarebbe innovato nulla. Per cui decidemmo di farle opache. Il progetto si trasformò in un interessante problema di design e di tecnologia, ma il lavoro fu dieci volte più complesso di quanto previsto.
Finanziariamente un disastro! Ma alla fine fu un successo, la 3M fu così soddisfatta che poi ci ordinò anche le custodie, le etichette e tutta una serie di set legati al prodotto. Ci rifacemmo un po' finanziariamente e venimmo segnalati per il Compasso d'Oro.

Fig. 4-5 Immagine coordinata e Nastroteca per la 3M, Luigi Bandini Buti (1978)

Il secondo è quello della Gillette, che ci commissionò negli anni 60, il packaging di una nuova linea di prodotti per la bellezza femminile da vendere dai tabaccai (perché allora la grande distribuzione non c'era ancora, almeno in Italia). La faccio breve... Alla fine del progetto un'importante decisione fu quella della scelta del colore da dare ai contenitori.
Allora (e spesso ancora adesso!) i colori associati alla femminilità erano avorio, crema, rosino... Ma questi colori non erano adatti ad un contesto ridondante come quello delle tabaccherie, perché si sarebbero persi. Alla fine proponemmo l'arancione che era una novità perché allora non si era ancora adottato questo colore per le creme solari...
La Gillette ci mise poi un anno a fare ricerche di mercato (spendendo forse il doppio di quello che aveva pagato a noi!) per verificare se il colore potesse essere quello giusto, e alla fine il prodotto uscì con il nostro colore. Un successo di design, ma alla fine un fallimento commerciale e il prodotto diffuso su scala mondiale fu ritirato dopo meno di due anni.

IS: Ma come?

BB: E sì, perché la Gillette con tutti i suoi specialisti aveva dimenticato un particolare: le donne quando comprano un prodotto di bellezza non vogliono solo un prodotto efficace, ma compiono un atto rituale che ha delle sue regole. Che non si trovano certamente in tabaccheria!
Lo sanno anche i supermercati che hanno nel reparto di bellezza sempre una persona disponibile e sorridente. Mai ci saremmo aspettati da una multinazionale un errore così clamoroso!

Fig. 6-7-8 Rujel, linea di prodotti per la bellezza femminile prodotti da Gillette, progettati in cooperazione con Luigi Bandini Buti (1975).

IS: Infatti, come dici tu, è sempre importante studiare il progetto andando sul campo. Invece parlando degli altri, qual'è il tuo progetto prediletto?

BB: La cupola del Reichstag di Berlino. Perché mi sembra un'eccellente risoluzione di un nodo progettuale molto complesso anche con coinvolgimenti politici e sociali. E poi perché studiata in modo da essere accessibile a tutti, con queste grandi vetrate e la spirale al suo interno che consente di salirci a tutti uomini con la carrozzella o come me con il bastone.
Quando ci sono andato mi ricordo che c'era un signore con una carrozzella elettrica, che saliva velocissimo e diceva "bitte, bitte" per passare avanti tra la gente che in quel contesto in salita nella spirale quasi arrancava lentamente. E poi devi dirmi tu che sei Berlinese...!

IS: Effettivamente è molto impressionante il concetto di trasparenza politica data attraverso questa architettura trasparente che permette di far accedere a tutti alla visione delle riunioni parlamentari dalla cupola stessa.

BB: E poi l'ha fatta Norman Foster che è inglese...

IS: In conclusione quali sono gli ambiti applicativi oggi per gli ergonomi e i designer?

BB: Quelli che applicano la relazione con l'uomo.

IS: Che cosa possono/devono apportare queste discipline nel futuro?

BB: Sempre ed ancora il progetto della relazione con l'uomo.

IS: E tra 100 anni?

BB: Tra 100 anni si dirà: "Lo sai che gli uomini 100 anni fa hanno finito tutto il petrolio? Usavano 1 litro di petrolio per fare 3 chilometri!" "Ma dai, non ci credo pensa che stupidi!".

IS: E tra 10.000 anni?

BB: Tra 10.000 anni non ci saremo più!

IS: E se ci fossimo ancora?

BB: Ma stai tranquilla che se la popolazione arriverà a 20 miliardi, fatalmente ci saranno i fenomeni naturali e le malattie a rimettere in equilibrio le cose. Io non mi preoccupo del futuro lontano, mi basterebbe che si progettasse per il prossimi 50, 100 anni.

IS: Quali sono i tuoi obiettivi per il futuro?

BB: Mi sono reso conto che in questi anni ho accumulato una serie di esperienze, di conoscenze, di saperi, che vorrei trasmettere. Ho quindi scritto un libro che dovrebbe uscire tra poco si chiamerà *Io c'ero*[3] e cercherà di raccontare molti anni di esperienze sul campo.

[3] Luigi Bandini Buti. "IO C'ERO - riflessioni di chi ha vissuto gli anni d'oro del design e dell'ergonomia italiani". Maggioli Editore. In corso di stampa anche in digitale.

Ringraziamenti: Si ringrazia Luigi Bandini Buti per il suo contributo e disponibilità e la concessione all'uso delle immagini, Anna Manazza per la revisione del testo. Inoltre per il consulto Antonella Frisiello, Margherita Micheletti Cremasco e Melchiorre Masali.

Il Design per l'usabilità e per la user experience di sistemi, prodotti e servizi

Alessandra Rinaldi

Design, Università di Firenze - alessandra.rinaldi@unifi.it

Abstract

Si parla molto oggi di User Experience (UX), in diversi contesti produttivi e disciplinari, dall'ambito aziendale, all'ambito del design, dell'arte, della comunicazione e del marketing, intendendo per UX l'insieme delle sensazioni, delle emozioni e dei pensieri che si generano nell'utente quando interagisce con un servizio o un sistema/prodotto. Non è semplice tuttavia trovare una precisa definizione di UX, semmai è più facile riscontrare l'attribuzione di significati leggermente diversi. Questo concetto si sviluppa comunque come evoluzione del concetto di usabilità legato principalmente all'interazione con interfacce digitali o meno.
Il concetto di user experience è trattato nella norma ISO 9241:2010 - che riguarda in generale "l'ergonomia dell'interazione uomo-sistema" - nella parte 210, che tratta nello specifico lo Human-Centred Design per i sistemi interattivi. Può il design migliorare l'esperienza d'uso?
Attraverso il punto di vista di diversi autori, questo articolo indaga i fattori che possono influenzare l'esperienza d'uso di un sistema/prodotto – ad esempio lo stato d'animo dell'utente e la sua pregressa esperienza, le caratteristiche del sistema e così via – e come progettare artefatti e sistemi che tengano conto dell'esperienza che questi possono generare nell'utente.

Abstract

There is much talk today around User Experience (UX), in different contexts of production and knowledge, from business, to design, art, communication and marketing, meaning UX as all the sensations, emotions and thoughts that are generated in the user when he interacts with a service or a system/product.
It is not easy, however, to find a precise definition of UX, if anything, it is easier to find the allocation of slightly different meanings. This concept is developed however to extend the concept of usability mainly due to interaction with digital interfaces or not. The concept of user experience is treated in ISO 9241: 2010 - which generally concerns "Ergonomics of human-system interaction" - in part 210, that is specifically about the Human-Centred Design for interactive systems.