



Società Italiana di Ergonomia
e Fattori Umani

Ergonomia... User Experience... What's next?

di Marco Casucci

Atti della presentazione svoltasi il 21 Maggio 2020
nel corso dell'ERGOFORUM della Società Italiana
di Ergonomia e Fattori Umani - Sezione Lombardia Liguria.

[→ Link al video della presentazione](#)

Abstract

La figura professionale dell'Ergonomo non sembra essere particolarmente ricercata ad oggi dalle aziende del nostro Paese, mentre si rileva un maggiore e crescente interesse nei confronti di chi si occupa di User Experience.

Questo contributo prova a mettere a fuoco le principali differenze tra Ergonomia e User Experience, e propone all'attenzione del lettore due possibili scenari futuri: il persistere dell'attuale tendenza "divergente", o al contrario una maggiore convergenza tra le due discipline.

Note sull'autore:

Psicologo dal 2004 (n° di iscrizione. all'albo: 15773)
PhD in Ergonomia conseguito nel 2006
Socio SIE dal 2006
Senior User Experience Designer in Whirlpool dal 2008

Per info e contatti:

Linkedin: [linkedin.com/in/marcocasucci](https://www.linkedin.com/in/marcocasucci)
Email: marco.casucci@gmail.com

ERGONOMIA... USER EXPERIENCE... WHAT'S NEXT?



Marco Casucci

"Ho un PhD in Ergonomia ma nessuno mi chiama ergonomo"

"Lavoro come User Experience Designer ma nessuno sa cosa sia"



Marco Casucci

1. INTRODUZIONE

Mi chiamo Marco Casucci, sono uno Psicologo, mi sono laureato con una tesi in Ergonomia, e ho conseguito un Dottorato in Ergonomia. Nonostante la mia formazione ergonomica, nessuno mi chiama ergonomo.

Lavoro da 12 anni in Whirlpool come User Experience Designer. Ma noto con discreto stupore che ancora oggi quando dico "User Experience Designer" nessuno sembra sapere esattamente di cosa si tratti.

A partire da questo "paradosso" personale, ho voluto condividere una riflessione - assolutamente personale e soggettiva - su questi due mondi: l'Ergonomia e la User Experience.

SIE sezione Lombardia Liguria

ERGOFORUM: "Il valore dell'ergonomia: esperienze, applicazioni e riflessioni"

ERGONOMIA
+10 offerte

USER EXPERIENCE
+600 offerte

Fonte: LinkedIn (16.05.2020)

Marco Casucci

2. UNO SGUARDO AL MONDO DEL LAVORO


Partirei da un dato di realtà che mi sembra interessante: la rappresentazione dell'Ergonomia e della User Experience nel mondo del lavoro.

Il 16 maggio 2020 ho provato a cercare offerte di lavoro su LinkedIn. Inserendo "ergonomia" come parola chiave, ho trovato 15 offerte, mentre quando ho usato la parola chiave "User Experience", ho trovato oltre 639 offerte. È un dato che si commenta da solo.

Se si vanno a vedere le competenze richieste, si nota anche come agli Ergonomi vengano richieste competenze di antropometria, misurazione tempi e metodi, valutazione del rischio, ecc... mentre agli User Experience Designers siano richieste competenze di visual design, di conoscenza dei processi di Service Design, Design Thinking, Agile Design, e a volte - ma non sempre - anche la capacità di condurre test di usabilità.

Insomma, al di là delle "etichette", sembrano effettivamente due discipline o due ambiti applicativi che differiscono a livello sostanziale.

	ERGONOMIA	USER EXPERIENCE
FOCUS	interazione con artefatti	user journey
PAROLE CHIAVE	benessere salute sicurezza	piacevolezza desiderabilità innovazione
APPROCCIO	metodi strutturati	processi creativi



Marco Casucci

3. ERGONOMIA E USER EXPERIENCE

Cercando in rete è possibile trovare molte diverse definizioni delle differenze tra Ergonomia e User experience. Quella che propongo in questa tabella è la mia visione soggettiva delle principali differenze tra queste due discipline. Si tratta di un esercizio di sintesi assolutamente personale, e vi prego di considerarlo in quanto tale. In altre parole, non pretende di essere una visione esaustiva e condivisa da tutti, ma evidenzia quelle che sono le macro differenze tra le due discipline, sulla base della mia conoscenza ed esperienza.

FOCUS

Il focus dell'Ergonomia è il lavoro, o in senso più allargato l'interazione con un artefatto. Al centro abbiamo sempre un utente in interazione con uno o più artefatti (fisici e/o cognitivi) in un contesto dato.

La User Experience non ha invece necessariamente il focus su di un utente in interazione, ma adotta una prospettiva più ampia, focalizzandosi sull'intero processo, sulla cosiddetta user journey. La User Experience, si occuperà quindi dell'utente ancora prima che questo si possa considerare tale, quando cioè ancora non sta interagendo con alcun un artefatto. Magari ancora prima che sappia di aver bisogno di interagire con quell'artefatto. E continuerà ad occuparsene anche dopo, quando quell'interazione sarà ormai terminata.

Provo a fare un esempio concreto (che non ho potuto fare durante la presentazione all'Ergoforum, per mancanza di tempo). Pensiamo al modo in cui un

l'Ergonomia e la User Experience studiano un elettrodomestico di uso comune: il frigorifero.

L'Ergonomia si occuperebbe sicuramente della facilità d'uso del prodotto, ad esempio assicurandosi del fatto che l'uso del prodotto non richieda sforzi eccessivi, che i vari comparti siano facilmente accessibili, che la manutenzione sia semplice e che sia chiaro come cambiare la temperatura o altre opzioni eventualmente disponibili.

La User Experience allargherebbe invece il focus e rifletterebbe su tutto il percorso lungo il quale è possibile entrare in contatto con un prodotto che risponda alle esigenze di conservare il cibo a lungo: ad esempio studierebbe cosa succede quando ancora non si ha un frigorifero ma se ne ha bisogno, quali sono le alternative disponibili, dove e come si trovano informazioni sull'argomento, come si sceglie il prodotto, dove lo si installa, chi lo installa, chi e come lo usa, come si recuperano le informazioni per usarlo correttamente, cosa succede se si rompe, o se si cambiano abitudini (ad es. cosa succede nell'uso quotidiano o in occasioni speciali... o se si cambia casa...), come questo prodotto può interagire con altri prodotti o tecnologie, e infine cosa succede quando termina il ciclo di vita del prodotto.

PAROLE CHIAVE

L'ergonomia ha come obiettivo la massimizzazione delle tre parole chiave che trovate nella tabella: benessere, salute e sicurezza.

Con la User Experience vengono introdotte parole chiave che alzano in un certo senso l'asticella verso l'alto. Sicuramente benessere salute e sicurezza restano fondamentali, ma vengono considerati altrettanto importanti la piacevolezza, la desiderabilità e l'innovazione.

Tornando all'esempio del frigorifero, ad un Ergonomo potrebbe importare relativamente poco la possibilità di gestire il frigorifero da remoto utilizzando un'app sul telefono. Al contrario, questo potrebbe fare la differenza per un User Experience Designer, che vedrà in questa possibilità una possibile risposta a problemi spesso vissuti dagli utenti (si pensi ad esempio allo scenario in cui l'utente è fuori casa, sta facendo la spesa e non ricorda se ha ancora abbastanza uova nel frigorifero.. aprendo l'app dal proprio smartphone potrebbe vedere il contenuto del frigorifero).

APPROCCIO

Sia l'Ergonomia che la User Experience condividono lo User Centered Design come framework di riferimento. All'interno di questa cornice comune, utilizzano però approcci nettamente diversi.

L'Ergonomia nel corso degli anni ha messo a punto metodologie affidabili e molto strutturate, e ha consolidato una mole enorme di conoscenze e di buone pratiche. Tanto i metodi di valutazione dell'usabilità (nelle loro varie forme e modalità) quanto i requisiti antropometrici o i sistemi di analisi del rischio sono esempi di questi che ho genericamente etichettato come "Metodi strutturati".

La User Experience invece sembra non fa normalmente uso di metodi così strutturati e rigidamente definiti, nutrendo al contrario maggiore interesse per quelli che ho chiamato "Processi creativi": il Service Design, l'Agile Design, lo Scrum Design... sono tutti esempi di processi/approcci che mirano soprattutto a trovare risposte innovative in grado di soddisfare i potenziali utenti.

SIE sezione Lombardia Liguria

ERGOFORUM: "Il valore dell'ergonomia: esperienze, applicazioni e riflessioni"

LIMITI DELL'ERGONOMIA




RISCHI PER LA SICUREZZA



TEMPI DI APPRENDIMENTO



OVERLOAD COGNITIVO

Drawn by Adam C. Copley from the Noun Project
Icons by Noun Project from the Noun Project
Icons by Noun Project from the Noun Project

Marco Casucci

4. LIMITI DELL'ERGONOMIA

Quello che è a mio avviso è il principale punto di forza dell'ergonomia, ovvero l'aver costruito metodologie strutturate e l'aver generato una mole di conoscenze incredibili, che ci hanno permesso e ancora ci permettono di garantire benessere salute e sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro... ebbene questo approccio strutturato e rigoroso (rappresentato dalla pila di libri nell'immagine al centro della slide) è anche forse il suo principale limite, o il suo tallone d'Achille.

La spinta creativa e la capacità di innovazione (rappresentate dalla lampadina), fanno anch'esse parte dell'approccio ergonomico, ma non sono preponderanti, e in qualche modo sono limitate proprio dall'approccio molto strutturato e per certi versi conservativo che caratterizza l'Ergonomia.

ESEMPI

Sotto all'immagine centrale, trovate tre esempi - un po' provocatori - della limitata capacità innovativa dell'ergonomia.

Immaginate per un momento di vivere in un mondo in cui ancora non esista la bicicletta: voi siete gli ergonomi, e arriva un inventore che vi propone questa invenzione rivoluzionaria.

Non so voi, ma personalmente come ergonomo avrei pensato a queste inventore come ad un pazzo scriteriato, che avrebbe esposto gli utenti della bicicletta a rischi enormi per la sicurezza. Certo ci si potrebbe spostare più rapidamente che a piedi, ma con il rischio di spaccarsi la testa cadendo. Idea bocciata.

Pensate adesso invece al momento in cui è stata inventata l'automobile: cosa avrebbe detto un ergonomo rispetto ai lunghissimi tempi di apprendimento? Non pensate sia inaccettabile che si richiedano settimane o mesi di teoria e pratica per imparare a guidare in sicurezza un'automobile?

Infine un esempio più recente, di cui ho esperienza diretta. Oggi penso che tutti concordiamo che lo smartphone sia una tra le più grandi innovazioni tecnologiche di sempre, ma ricordo che alla sua introduzione molti di quelli che si occupavano di Ergonomia - me compreso - erano decisamente scettici, sostenendo che sarebbe stato meglio che ogni strumento svolgesse un ruolo specifico: un telefono non può sostituire una fotocamera, un navigatore GPS, una videocamera, o addirittura un computer. Il rischio di sovraccarico cognitivo sarebbe infatti molto alto, portando con sé un impatto negativo sull'usabilità di questo strumento.

SIE sezione Lombardia Liguria

ERGOFORUM: "Il valore dell'ergonomia: esperienze, applicazioni e riflessioni"

LIMITI DELLA USER EXPERIENCE

MANCA IL DISPLAY

NON E' CONNESSO

OLD SCHOOL

Marco Casucci

5. LIMITI DELLA USER EXPERIENCE

Qui invece vediamo il principale limite della User Experience, che poi è sostanzialmente il ribaltamento di quanto detto in precedenza per l'Ergonomia.

La User Experience considera fondamentale l'utilizzo di metodologie e processi estremamente flessibili e creativi, che consentano al designer di muoversi con ampi margini di discrezionalità, in modo da essere in grado di immaginare scenari nuovi e strumenti innovativi.

Ne consegue una maggiore capacità innovativa e creativa, che mette in secondo piano gli approcci e i metodi più strutturati.

Se questo può dare dei risultati estremamente positivi, può anche introdurre una serie di biases soggettivi che possono avere un impatto negativo sull'effettiva usabilità delle soluzioni individuate.

Spesso lo User Experience Designer manca di una formazione adeguata anche solo per condurre un "banale" test di usabilità con utenti, e il rischio conseguente è quello di progettare uno strumento o un servizio che risponderà più alle aspettative del designer piuttosto che a quelle degli utenti finali.

A quanto pare questo sembra essere un processo per certi versi inesorabile: l'innovazione corre troppo in fretta per poter essere validata in maniera adeguata. Ma se a questo si somma la scarsa capacità di validazione del designer, il problema diventa ancora più evidente.

Inoltre, come effetto secondario di questa spinta all'innovazione, l'User Experience Design spesso mette in secondo piano - o non considera affatto - tutta una serie di possibili ambiti di applicazioni più legati ad attività tradizionali. Al contrario, la User Experience si applica principalmente a strumenti e servizi digitali, e questo è a mio avviso un altro grande limite da tenere in considerazione.

ESEMPI

Alcuni esempi, anche qui un po' provocatori:

- difficilmente uno User Experience Designer si troverà a suo agio con lo studio dell'usabilità di un martello o di un altro strumento di lavoro manuale, a meno che non gli chiediate di metterci sopra un display...
- stessa cosa per il sedile dell'auto: lo User Experience Designer potrebbe fare notare che il sedile non sia in grado di connettersi alla rete WiFi...
- infine potete parlare sicuramente di accessibilità con un User Experience Designer, ma solo se vi riferite a contrasto/illuminazione, uso dei colori e gestures dei contenuti digitali. La sedia a rotelle, quella vera, fa parte della vecchia scuola, ovvero dell'Ergonomia in senso classico.

SIE Sezione Lombardia Liguria

ERGOFORUM: "Il valore dell'ergonomia: esperienze, applicazioni e riflessioni"

SCENARI FUTURI

ERG.

UX

??

IPER SPECIALIZZAZIONE
quale ruolo per l'ergonomia?

MAGGIORE CONVERGENZA
quali percorsi formativi?

Brain by Riccardo Basso from the "Neuro" Project

Marco Casucci

6. SCENARI FUTURI

Quali possono essere quindi gli scenari futuri? Ne ho ipotizzati due.

A. IPER SPECIALIZZAZIONE

Il primo è sostanzialmente il consolidamento dello scenario attuale, ovvero il progressivo distanziamento e l'iper specializzazione delle due discipline, che pur condividendo un framework comune (lo User Centered Design), si distinguono per i motivi che ho discusso in precedenza.

In sintesi:

- L'ergonomia si contraddistingue per un approccio e per metodologie strutturate, con un focus sul lavoro e sull'interazione in generale,
- la User Experience si contraddistingue invece per l'utilizzo di approcci e processi maggiormente creativi e innovativi, con un focus sugli strumenti digitali.

La slide che mostrava i risultati delle offerte di lavoro su LinkedIn mi sembra indicativa del fatto che al momento ci troviamo in questo scenario. Se questa distanza non verrà colmata, sembra legittimo chiedersi quale sarà in futuro il ruolo che ricoprirà l'Ergonomia, e se non corra il rischio di scomparire dai radar delle aziende e del mondo del lavoro.

B. MAGGIORE CONVERGENZA

Un altro possibile scenario, che auspico, è quello di una maggiore convergenza, in cui la User Experience sia in grado di recuperare conoscenze e metodologie sviluppate dall'Ergonomia, allargando il proprio campo di azione anche a processi e ad attività tradizionali e non necessariamente legati al mondo del digitale. Questo scenario potrebbe rappresentare un'importante occasione di rinnovamento e di centralità per l'Ergonomia, che potrebbe acquisire una maggiore capacità di fornire risposte più incisive e innovative.

Se questo scenario si dovesse concretizzare, sarà probabilmente necessario inventare una parola nuova per identificare questa nuova professionalità "convergente", ma soprattutto bisognerà prevedere percorsi formativi nuovi e alternativi a quelli attuali, maggiormente adeguati alla sfida rappresentata da questa nuova prospettiva.