

Introduzione

“A book that made “the business case” was necessary – and more timely – than a book that explained “how to.” Alan Cooper (*The inmates are running the asylum*)

Un libro per ispirare, questo è Understanding Experience. Un libro necessario, per imparare a conoscere lo Human-Centered Design in modo semplice e diretto.

Non un manuale su come fare le cose, ma una guida utile a chi vuole comprendere il potenziale di questo approccio per poterlo introdurre nella propria organizzazione o a chi si avvicina al mondo dello Human-Centered Design, come Lorenzo, lo studente dalle mille domande, protagonista del libro.

La scelta di un libro a fumetti non è casuale. Il suo linguaggio chiama alla sintesi ed evoca, attraverso le immagini, mondi che a parole non possono essere descritti.

La storia racconta un progetto, inventato, ma non del tutto. La parte di ricerca con le persone (le interviste), l’analisi dei risultati (personas e customer journey), e parti della progettazione sono state condotte e sviluppate realmente.

Il libro è diviso in quattordici capitoli. Si apre con la presentazione del team che racconta il progetto e, passo dopo passo, si conclude illustrando il valore dello Human-Centered Design.

Il progetto inizia con la presentazione di un’offerta e si snoda attraverso tutte le attività che vedono coinvolte le persone, interne ed esterne all’organizzazione.

La bibliografia è contestuale al racconto. I libri citati sono raccolti alla fine, in una lista essenziale a disposizione di chi voglia continuare ad approfondire.