

L'IDEALISTA WEB

Mensile online sottoposto a revisione paritaria (peer review) | Reg. Trib. Roma Nro. 75/2021 del 05/05/2021

Rivista scientifica che promuove la pubblicazione di ricerche originali e di contributi critici nei campi del giornalismo, dei media, dei processi di comunicazione, della cultura digitale e dei transmedia. La rivista si propone di favorire il dialogo interdisciplinare tra studiosi, ricercatori e professionisti. Editore e Proprietario: INTERNATIONAL CENTER FOR SOCIAL RESEARCH - Via dell'Orso 73 - 00186 Roma (RM) - Codice Fiscale 97911440580 - ISP BT Italia SpA - Via Tucidide 56 - 20134 Milano Aut. DGSCER/1/FP/68284 Website: www.idealistaweb.com | Direttore Responsabile: Alejandro Gastón Jantus Lordi de Sobremonte

© International Center for Social Research - Chiuso in Redazione il 2 luglio 2025 - Open Access

Opera distribuita con licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale (CC BY-NC-ND 4.0). Per maggiori informazioni: creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it

DALL'USABILITÀ ALL'ESPERIENZA: UNA RILETTURA TEORICA DELLA USER EXPERIENCE COME DISCIPLINA RELAZIONALE E FENOMENOLOGICA

AUTORE:

Dr. Alejandro Gastón Jantus Lordi de Sobremonte

ABSTRACT (ITALIANO). *La User Experience (UX) si è affermata come uno dei principali paradigmi per la progettazione di prodotti e servizi digitali. Parallelamente alla sua diffusione, tuttavia, il termine ha assunto significati sempre più eterogenei, venendo frequentemente assimilato alla progettazione delle interfacce o alla sola usabilità. Il presente contributo propone una rilettura critica dell'evoluzione teorica della UX attraverso un'analisi comparata delle principali definizioni della letteratura internazionale e dei contributi provenienti dallo Human-Centered Design e dalla fenomenologia dell'esperienza. In particolare, vengono discussi gli apporti teorici di Donald Norman, Jakob Nielsen, Marc Hassenzahl, John Dewey e della norma ISO 9241-210, evidenziando il progressivo superamento di una concezione esclusivamente funzionale dell'interazione uomo-computer. L'articolo sostiene che la UX non debba essere interpretata come semplice progettazione dell'interfaccia né come estensione del concetto di usabilità, ma come disciplina relazionale orientata alla progettazione delle condizioni che favoriscono la costruzione di esperienze significative all'interno di ecosistemi socio-tecnici complessi. **Parole chiave:** User Experience, Human-Centered Design, Human-Computer Interaction, Usability, Experience Design.*

ABSTRACT (ENGLISH). *User Experience (UX) has progressively become one of the leading paradigms for the design of digital products and services. At the same time, however, the concept has acquired increasingly heterogeneous meanings and is often reduced to interface design or usability alone. This paper offers a critical reinterpretation of the theoretical evolution of UX through a comparative analysis of the main definitions proposed in the international literature, integrating perspectives from Human-Centered Design and the phenomenology of experience. Particular attention is devoted to the contributions of Donald Norman, Jakob Nielsen, Marc Hassenzahl, John Dewey, and the ISO 9241-210 standard, highlighting the progressive shift beyond a purely functional view of human-computer interaction. The paper argues that UX should not be understood as interface design or merely as an extension of usability, but rather as a relational discipline aimed at designing the conditions that enable meaningful experiences to emerge within complex socio-technical ecosystems. **Keywords:** User Experience, Human-Centered Design, Human-Computer Interaction, Usability, Experience Design.*

Introduzione

Negli ultimi anni pochi concetti hanno conosciuto una diffusione tanto rapida quanto quello di *User Experience* (UX). La crescente digitalizzazione dei servizi, l'espansione delle piattaforme online e la centralità assunta dall'interazione tra persone e tecnologie hanno progressivamente trasformato la UX in una delle principali discipline della progettazione contemporanea. Parallelamente, la domanda di professionisti specializzati in User Experience Research e User Experience Design è aumentata in quasi tutti i settori dell'economia digitale, dalla sanità al commercio elettronico, dai servizi finanziari all'industria culturale.

Questa crescente popolarità ha però prodotto un effetto paradossale. Più il termine UX è entrato nel linguaggio comune di imprese, sviluppatori e designer, più il suo significato si è progressivamente ampliato fino a diventare, in molti casi, ambiguo. Nella pratica professionale la User Experience viene frequentemente identificata con il design dell'interfaccia grafica, con la progettazione visuale o con la sola usabilità del sistema. In altri contesti essa coincide con la ricerca sugli utenti, con il Service Design o addirittura con la Customer Experience. Il risultato è una notevole sovrapposizione terminologica che rende difficile delimitare con precisione il campo disciplinare della UX. La stessa pluralità di definizioni riportata nella letteratura e nel materiale didattico testimonia questa evoluzione semantica.

Tale ambiguità non rappresenta soltanto un problema terminologico, ma riflette un'evoluzione teorica più profonda. Le prime ricerche sull'interazione uomo-computer erano prevalentemente orientate alla misurazione dell'efficacia e dell'efficienza delle interfacce. Successivamente, l'attenzione si è spostata verso la qualità complessiva dell'interazione, includendo emozioni, percezioni, aspettative e contesto d'uso.

La UX può comunemente essere intesa almeno in tre modi differenti: come esperienza vissuta, come attività progettuale e come insieme di attributi valutabili. L'obiettivo di questo articolo è ricostruire criticamente tale percorso evolutivo, mostrando come la User Experience non coincida né con la User Interface né con la sola usabilità e tenda a essere interpretata come una disciplina capace di progettare non semplicemente prodotti digitali, ma ecosistemi di relazioni tra persone, tecnologie e organizzazioni, andando a costituire quindi una disciplina relazionale il cui obiettivo non è progettare direttamente l'esperienza dell'utente, bensì progettare le condizioni affinché esperienze differenti possano emergere durante l'interazione con prodotti, servizi e organizzazioni.

Le molte definizioni della User Experience

Uno dei principali elementi di complessità della User Experience deriva dall'assenza di una definizione universalmente condivisa. Diversi autori hanno infatti privilegiato aspetti differenti del fenomeno, contribuendo a delineare un concetto progressivamente più ampio e articolato.

Tra le definizioni maggiormente citate figura quella proposta da **Donald Norman**, secondo il quale la User Experience comprende tutti gli aspetti dell'interazione dell'utente con l'azienda, i suoi servizi e i suoi prodotti. Tale formulazione introduce una prospettiva che supera la semplice interazione con l'interfaccia, estendendo l'analisi all'intero rapporto tra individuo e organizzazione.¹

Analogamente, **Jakob Nielsen** interpreta la UX come l'esperienza complessiva vissuta dall'utente durante l'interazione con un prodotto, sottolineando come essa non possa essere ridotta alle sole caratteristiche funzionali o estetiche dell'interfaccia. Anche Marc Hassenzahl insiste sulla natura complessa dell'esperienza, descrivendola come il risultato dell'interazione tra lo stato interno dell'utente, le caratteristiche del sistema e il contesto entro cui l'interazione si svolge. Le diverse definizioni raccolte nel materiale del corso mostrano chiaramente questa progressiva estensione del concetto.²

Particolarmente significativa risulta la definizione proposta dalla norma internazionale ISO 9241-210, secondo la quale la User Experience comprende tutte le percezioni, emozioni, convinzioni, preferenze, risposte fisiche e psicologiche, comportamenti e risultati che si verificano prima, durante e dopo l'utilizzo di un prodotto, sistema o servizio. Tale formulazione introduce due elementi di particolare rilievo: da un lato la natura temporale dell'esperienza, che non coincide con il solo momento dell'interazione; dall'altro il riconoscimento della dimensione soggettiva dell'esperienza stessa.³

¹ Norman, Donald A., *The Design of Everyday Things, Revised and Expanded Edition*, New York, Basic Books, 2013. ISBN 9780465050659

² Nielsen, Jakob, *Usability Engineering*, San Francisco, Morgan Kaufmann Publishers, 1993. ISBN 9780125184069

³ AA.VV., ISO 9241-210:2019. Ergonomics of Human-System Interaction – Human-Centred Design for Interactive Systems, Ginevra, International Organization for Standardization, 2019, last reviewed and confirmed in 2025. <https://www.iso.org/standard/77520.html>

Il confronto tra queste definizioni mostra come la UX non sia progressivamente diventata una disciplina delle interfacce, ma una disciplina dell'esperienza. L'interfaccia rappresenta soltanto uno dei dispositivi attraverso cui tale esperienza prende forma, mentre il fenomeno osservato comprende una rete molto più ampia di relazioni cognitive, emotive, sociali e organizzative.

L'esperienza come fondamento teorico della User Experience

Per comprendere pienamente la User Experience è dunque necessario interrogarsi preliminarmente sul significato stesso del termine *esperienza*. Sebbene il concetto di UX sia stato sviluppato prevalentemente nell'ambito dell'Human-Computer Interaction e del Design, le sue radici teoriche affondano in una riflessione molto più ampia che attraversa la filosofia pragmatista, la fenomenologia e le scienze cognitive.

Nel linguaggio comune l'esperienza viene spesso interpretata come il semplice utilizzo di un prodotto o di un servizio. Una simile interpretazione, tuttavia, risulta riduttiva. L'esperienza rappresenta piuttosto un processo dinamico attraverso il quale l'individuo attribuisce significato alle proprie interazioni con il mondo circostante. Essa coinvolge percezioni sensoriali, processi cognitivi, emozioni, memoria, aspettative e relazioni sociali, configurandosi come un fenomeno continuo che non coincide con il solo momento dell'azione.

Questa prospettiva consente di comprendere perché la User Experience non possa essere limitata allo studio dell'interfaccia. L'interfaccia costituisce soltanto il punto di contatto visibile tra persona e sistema; l'esperienza, invece, comprende tutto ciò che precede l'interazione, ciò che avviene durante l'utilizzo e ciò che permane nella memoria dell'utente successivamente all'uso del prodotto.

Ne deriva una conseguenza metodologica fondamentale: progettare una buona interfaccia non equivale necessariamente a progettare una buona esperienza. Quest'ultima dipende infatti da un insieme molto più articolato di fattori, molti dei quali non sono direttamente controllabili dal progettista.

Il contributo di John Dewey

Tra gli autori che hanno maggiormente influenzato la moderna concezione dell'esperienza figura John Dewey, il quale la interpreta come il risultato della continua interazione tra individuo e ambiente. Secondo il filosofo e pedagogista statunitense, **l'esperienza non costituisce un evento isolato**, ma un processo caratterizzato da continuità. Ogni esperienza modifica infatti il soggetto e influenza le esperienze successive, determinando un percorso di apprendimento e trasformazione permanente.

Questa concezione appare particolarmente rilevante per la User Experience contemporanea. L'utilizzo di un'applicazione digitale non rappresenta un episodio indipendente, bensì una fase all'interno di una relazione più ampia tra utente, tecnologia e organizzazione.

Un utente che utilizza una piattaforma sanitaria, ad esempio, costruisce progressivamente aspettative, fiducia, familiarità e memoria dell'interazione. Tali elementi influenzano non soltanto la valutazione del singolo servizio, ma anche la propensione futura ad affidarsi allo stesso ecosistema digitale.

L'approccio deweyano suggerisce quindi che la progettazione non debba concentrarsi esclusivamente sul singolo momento dell'interazione, bensì sull'**intero processo esperienziale** che accompagna l'utente nel tempo.

La prospettiva fenomenologica

Una seconda prospettiva teorica utile alla comprensione della User Experience è quella fenomenologica. La fenomenologia considera l'esperienza come il modo attraverso cui il soggetto vive e interpreta il mondo. Pertanto, **non esiste un'esperienza oggettiva identica per tutti**: ogni esperienza è inevitabilmente situata, personale e influenzata dalla storia, dalle aspettative e dal contesto dell'utente.

Applicata alla User Experience, questa prospettiva implica che due persone possano vivere esperienze profondamente differenti pur utilizzando la medesima applicazione.

Le differenze non dipendono esclusivamente dalle caratteristiche tecniche del sistema, ma anche da fattori quali:

- competenze digitali;
- età;
- motivazioni;
- stato emotivo;
- condizioni ambientali;
- esperienze precedenti;
- fiducia nella tecnologia.

Ne consegue che il progettista non può controllare direttamente l'esperienza dell'utente. Può soltanto progettare condizioni favorevoli affinché tale esperienza risulti quanto più possibile positiva.

Il paradigma dell'usabilità

Prima dell'affermazione della User Experience, gran parte della ricerca sull'interazione uomo-computer era concentrata sul concetto di usabilità. Secondo la definizione della norma ISO 9241, un sistema è usabile quando consente agli utenti di raggiungere determinati obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione all'interno di uno specifico contesto d'uso.⁴

L'usabilità rappresenta dunque una caratteristica fondamentale della qualità di un prodotto digitale. Un'interfaccia difficile da comprendere o da utilizzare compromette inevitabilmente l'intera esperienza dell'utente. Tuttavia, ridurre la qualità di un sistema alla sola usabilità significa trascurare numerose dimensioni dell'interazione umana. Un'applicazione può infatti essere perfettamente usabile e, al tempo stesso, risultare poco coinvolgente, emotivamente piatta oppure incapace di generare fiducia.

⁴ AA.VV., ISO 9241-210:2019. Ergonomics of Human-System Interaction – Human-Centred Design for Interactive Systems, Ginevra, International Organization for Standardization, 2019, last reviewed and confirmed in 2025. <https://www.iso.org/standard/77520.html>

L'usabilità come componente della User Experience

La progressiva affermazione della User Experience non ha sostituito il concetto di usabilità, ma lo ha ricollocato all'interno di una prospettiva più ampia. L'usabilità rappresenta oggi una delle componenti della User Experience, insieme ad altri fattori quali:

- emozioni;
- piacere d'uso;
- fiducia;
- valore percepito;
- estetica;
- accessibilità;
- significato attribuito al prodotto;
- qualità della relazione con il servizio.

Da questa prospettiva, la User Experience può essere interpretata come un costrutto multidimensionale che integra aspetti pragmatici ed edonici dell'interazione.

Non basta più chiedersi se un utente riesca a completare un determinato compito, ma occorre comprendere:

- come si sente durante il percorso;
- quali emozioni prova;
- quali aspettative sviluppa;
- se desidera continuare a utilizzare il servizio;
- se sarebbe disposto a consigliarlo ad altri utenti.

Questa evoluzione rappresenta uno dei passaggi teorici più significativi nella storia della disciplina.

Non progettiamo l'esperienza, ma progettiamo per l'esperienza

Una delle affermazioni più significative emerse nella riflessione contemporanea sulla User Experience consiste nell'idea che il progettista non possa progettare direttamente l'esperienza dell'utente. L'esperienza, infatti, è inevitabilmente soggettiva. Essa dipende dalla relazione tra individuo, contesto e tecnologia.

Il progettista può invece intervenire sulle condizioni che rendono più probabile il verificarsi di determinate esperienze. Questa distinzione modifica profondamente il ruolo della progettazione.

L'obiettivo non consiste più nel controllare il comportamento dell'utente, bensì nel creare ecosistemi digitali capaci di favorire interazioni significative, soddisfacenti e coerenti con i bisogni delle persone.

In questa prospettiva la User Experience si configura come una **disciplina della probabilità** piuttosto che della certezza: il design non determina l'esperienza, ma ne aumenta la possibilità di emergere in forme positive.

La User Experience come disciplina relazionale

Tra gli studiosi che hanno maggiormente contribuito all'evoluzione teorica della User Experience, **Marc Hassenzahl** occupa una posizione centrale per aver spostato l'attenzione dalla qualità tecnica dell'interazione al significato che gli utenti attribuiscono all'esperienza.

Secondo Hassenzahl, la qualità percepita di un prodotto digitale non dipende esclusivamente dalla sua efficacia funzionale, ma dalla relazione tra due differenti categorie di attributi: quelli **pragmatici**, che riguardano la capacità del sistema di consentire il raggiungimento di uno scopo, e quelli **edonici**, legati invece ai bisogni psicologici dell'individuo, quali identità, stimolazione, appartenenza e autorealizzazione. Il modello elaborato da Hassenzahl, evidenzia come la UX emerga proprio dall'interazione tra caratteristiche del sistema, stato interno dell'utente e contesto.⁵

⁵ Hassenzahl, Marc, "The Thing and I: Understanding the relationship between user and product, in *Funology2: From usability to enjoyment* (pp. 97-106), Springer Nature Switzerland, 2018. https://doi.org/10.1007/1-4020-2967-5_4

Questa distinzione introduce un cambiamento teorico di notevole rilievo. Se l'usabilità si concentra prevalentemente sulla dimensione pragmatica dell'interazione, la User Experience comprende anche la dimensione simbolica dell'utilizzo, ovvero il modo in cui il prodotto contribuisce alla costruzione dell'identità dell'utente e alla soddisfazione dei suoi bisogni psicologici.⁶

Ne deriva che due prodotti ugualmente usabili possono generare esperienze profondamente differenti qualora differiscano nella loro capacità di produrre coinvolgimento, fiducia, senso di appartenenza o soddisfazione personale.

Dal fare al significare

L'approccio proposto da Hassenzahl consente di superare una visione puramente funzionalista della progettazione digitale.

Tradizionalmente il successo di un'interfaccia veniva misurato attraverso indicatori quali:

- tempo necessario per completare un compito;
- numero di errori;
- velocità di apprendimento;
- efficienza operativa.

Ma tali indicatori, pur rimanendo importanti, descrivono soltanto una parte dell'intera esperienza: l'utente non interagisce con un prodotto soltanto per completare un'azione.

Interagisce anche per soddisfare bisogni più profondi:

- sentirsi competente;
- sentirsi sicuro;

⁶ Hassenzahl, Marc, *Experience Design: Technology for All the Right Reasons*, Cham, Springer Nature Switzerland, 2022 (reprinted of original edition, San Rafael, Morgan & Claypool, 2010). <https://doi.org/10.1007/978-3-031-02191-6>

- sentirsi riconosciuto;
- sentirsi parte di una comunità;
- migliorare il proprio benessere;
- costruire un'immagine positiva di sé.

In altre parole, le persone non acquistano soltanto funzionalità ma acquistano prevalentemente significati.

Questa prospettiva risulta particolarmente rilevante nei servizi digitali, nei quali l'esperienza assume inevitabilmente una forte componente emotiva.

Dall'interazione alla relazione, l'evoluzione del focus progettuale

L'evoluzione della User Experience può essere letta come un progressivo ampliamento dell'oggetto della progettazione.

Nelle prime fasi dell'Human-Computer Interaction l'attenzione era concentrata quasi esclusivamente sull'**interazione tra individuo e sistema**. Il principale obiettivo consisteva nel rendere le interfacce più semplici, efficienti e comprensibili.

Successivamente, la diffusione dei servizi digitali ha spostato l'attenzione verso l'intero **percorso dell'utente** (*User Journey*), riconoscendo che l'esperienza non coincide con un singolo momento di utilizzo ma si sviluppa attraverso una sequenza di interazioni distribuite nel tempo e su molteplici canali.

Più recentemente, l'affermazione delle piattaforme digitali ha introdotto un ulteriore livello di complessità: la **relazione** continuativa tra utente e organizzazione.

Questa evoluzione può essere sintetizzata distinguendo tre livelli di progettazione: ***Interaction Level, Journey Level e Relationship Level***, evidenziando come il focus della UX si estenda progressivamente dalla singola interazione alla relazione duratura con il servizio.

Interaction Level

Il primo livello riguarda la progettazione della singola interazione. In questa prospettiva l'attenzione del progettista è rivolta principalmente all'interfaccia:

- navigazione;
- feedback;
- controlli;
- accessibilità;
- prevenzione degli errori;
- usabilità.

L'obiettivo consiste nel permettere all'utente di completare efficacemente un determinato compito. Si tratta del livello tradizionalmente affrontato dall'Interaction Design.

Journey Level

Il secondo livello amplia l'orizzonte della progettazione. L'attenzione non è più rivolta al singolo compito, bensì all'intero percorso che accompagna l'utente verso il raggiungimento dei propri obiettivi.

Il progettista deve quindi considerare:

- touchpoint multipli;
- continuità dell'esperienza;
- passaggi tra canali differenti;
- aspettative;
- tempi di attesa;
- momenti critici.

La User Journey rappresenta pertanto il passaggio da una progettazione centrata sul prodotto a una progettazione centrata sul servizio.

Relationship Level

Il terzo livello rappresenta probabilmente l'evoluzione più significativa della disciplina. L'obiettivo non consiste più nel progettare singole interazioni né soltanto percorsi d'uso, ma costruire relazioni durature tra persone e organizzazioni.

In questa prospettiva assumono rilevanza aspetti quali:

- fiducia;
- reputazione;
- continuità;
- fidelizzazione;
- senso di appartenenza;
- valore percepito nel lungo periodo.

Secondo questa interpretazione, le piattaforme digitali contemporanee non competono più soltanto sulla qualità dell'interfaccia, ma competono soprattutto sulla **qualità della relazione** che riescono a instaurare con i propri utenti.

Verso una nuova interpretazione della User Experience

Alla luce delle considerazioni sviluppate nei paragrafi precedenti, appare evidente come la User Experience abbia progressivamente oltrepassato i confini tradizionali dell'usabilità e dell'Interaction Design. Essa non coincide con il design dell'interfaccia e non coincide neppure con il semplice studio dei comportamenti degli utenti. La User Experience può essere interpretata come una disciplina che progetta **relazioni significative** tra persone, tecnologie e organizzazioni attraverso la costruzione di condizioni favorevoli allo sviluppo di esperienze positive.

Questa prospettiva consente di integrare i principali contributi teorici analizzati:

- la continuità dell'esperienza proposta da Dewey;
- la soggettività dell'esperienza evidenziata dalla fenomenologia;
- la dimensione pragmatica ed edonica di Hassenzahl;
- la prospettiva Human-Centered Design;
- l'approccio sistemico introdotto dalla User Journey e dal Relationship Level.

Ne emerge una disciplina che non può più essere interpretata come una semplice branca del design delle interfacce, ma come un campo interdisciplinare dedicato alla progettazione delle relazioni tra esseri umani e sistemi socio-tecnici.

Conclusioni

L'analisi condotta mostra come la progressiva evoluzione della User Experience abbia determinato un profondo cambiamento dell'oggetto stesso della progettazione. Dall'attenzione inizialmente rivolta all'efficienza dell'interazione uomo-computer, la disciplina si è progressivamente estesa alla progettazione di servizi, ecosistemi digitali e relazioni continuative tra utenti e organizzazioni.

In questa prospettiva, la User Experience non rappresenta un semplice insieme di tecniche progettuali, ma un paradigma che integra conoscenze provenienti dal design, dalla psicologia cognitiva, dall'ergonomia, dalla sociologia, dal marketing e dalle scienze della comunicazione.

Il principale contributo teorico proposto in questo saggio consiste nell'interpretare la User Experience come **disciplina relazionale**. Più che progettare direttamente l'esperienza, il progettista costruisce le condizioni entro cui persone differenti possono sviluppare esperienze significative attraverso l'interazione con prodotti, servizi e organizzazioni.

Questa interpretazione amplia il tradizionale paradigma dell'usabilità e consente di leggere la UX come un processo continuo di costruzione del valore che accompagna l'intero ciclo di vita della relazione tra individuo e sistema.

Bibliografia

AA.VV., *ISO 9241-210:2019. Ergonomics of Human-System Interaction – Human-Centred Design for Interactive Systems*, Ginevra, International Organization for Standardization, 2019, last reviewed and confirmed in 2025. <https://www.iso.org/standard/77520.html>

AA.VV., *The Field Guide to Human-Centered Design*, disponibile presso Design Kit – The Field Guide to Human-Centered Design alla URL <https://www.designkit.org/resources/1.html>, San Francisco, IDEO.org, 2015. ISBN 9780991406319

AA.VV., *What Is User Experience (UX)?*, User Experience Professionals Association (UXPA) Minneapolis, UXPA International, 2020. (<https://uxpa.org/what-is-user-experience/>; ultima consultazione 16 giugno 2025).

Bannon, Liam, “From Human Factors to Human Actors: The Role of Psychology and Human-Computer Interaction Studies in System Design”, in Greenbaum, Joan e Kyng, Morten (a cura di), *Design at Work: Cooperative Design of Computer Systems*, New York, Routledge, 2020. <https://doi.org/10.1201/9781003063988-3>

Brown, Tim, *Change by Design: How Design Thinking Creates New Alternatives for Business and Society*, New York, HarperBusiness, 2009. ISBN 9780061766084

Brown, Tim e Katz, Barry, *Change by Design: Revised and Updated*, New York, Harper Business, 2019. ISBN 9780062856623

Buchanan, Richard, “Wicked Problems in Design Thinking”, in *Design Issues*, Vol. 8, No. 2, Spring 1992, pp. 5-21, Cambridge, Massachusetts Institute of Technology, 1992. <https://doi.org/10.2307/1511637>

Cooper, Alan, Reimann, Robert, Cronin, David e Noessel, Christopher, *About Face: The Essentials of Interaction Design*, 4th ed., Indianapolis, Wiley, 2014. ISBN 9781118766576

Dewey, John, *Art as Experience*, New York, Perigee Books, 2005. ISBN 9780399531972

Forlizzi, Jodi e Battarbee, Katja, “Understanding Experience in Interactive Systems”, in *Proceedings of the 5th Conference on Designing Interactive Systems: Processes, Practices, Methods, and Techniques (DIS 2004)*, New York, Association for Computing Machinery (ACM), pp. 261-268, 2004. <https://doi.org/10.1145/1013115.1013152>

Garrett, Jesse James, *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*, 2nd ed., Berkeley, New Riders, 2011. ISBN 9780321683687

Gonen, Esra, “Tim Brown, Change by Design: How Design Thinking Creates New Alternatives for Business and Society (2009)”, in *Markets, Globalization & Development Review*, Vol. 4, No. 2, Art. 8, International Society of Markets and Development, Kingston, University of Rhode Island, 2019. <https://doi.org/10.23860/MGDR-2019-04-02-08>

Hassenzahl, Marc, *Experience Design: Technology for All the Right Reasons*, Cham, Springer Nature Switzerland, 2022 (reprinted of original edition, San Rafael, Morgan & Claypool, 2010). <https://doi.org/10.1007/978-3-031-02191-6>

Hassenzahl, Marc, “The Thing and I: Understanding the relationship between user and product, in *Funology2: From usability to enjoyment* (pp. 97-106), Springer Nature Switzerland, 2018. https://doi.org/10.1007/1-4020-2967-5_4

Hassenzahl, Marc e Tractinsky, Noam, “User Experience: A Research Agenda”, in *Behaviour & Information Technology*, Vol. 25, No. 2, pp. 91-97, 2006. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>

Krippendorff, Klaus, *The Semantic Turn: A New Foundation for Design*, Boca Raton, CRC Press, 2006. <https://doi.org/10.4324/9780203299951>

Law, Effie Lai-Chong, Roto, Virpi, Hassenzahl, Marc, Vermeeren, Arnold P.O.S. e Kort, Joke, “Understanding, Scoping and Defining User Experience: A Survey Approach”, in *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, Boston, New York, Association for Computing Machinery (ACM), pp. 719-728, 2009. <https://doi.org/10.1145/1518701.1518813>

McCarthy, John e Wright, Peter, *Technology as Experience*, Cambridge, Massachussets Institute of Technology, 2004. ISBN 9780262632596

Morville, Peter, *Ambient Findability*, Sebastopol (CA), O'Reilly Media, 2005. ISBN 9780596007652

Nielsen, Jakob, *Usability Engineering*, San Francisco, Morgan Kaufmann Publishers, 1993. ISBN 9780125184069

Norman, Donald A., *The Design of Everyday Things, Revised and Expanded Edition*, New York, Basic Books, 2013. ISBN 9780465050659

Osterwalder, Alexander, Pigneur, Yves, Bernarda, Gregory e Smith, Alan, *Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want*, Hoboken, John Wiley & Sons, 2014. ISBN 9781118968055

Pine II, Joseph B. e Gilmore, James H., *The Experience Economy: Competing for Customer Time, Attention, and Money*, Boston, Harvard Business Review Press, 2019. ISBN 9781633697973

Preece, Jennifer, Rogers, Yvonne e Sharp, Helen, *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*, 5^a ed., Hoboken, John Wiley & Sons, 2019. ISBN 9781119547303

Simon, Herbert A., *The Sciences of the Artificial*, Cambridge, Massachussets Institute of Technology, 2019. <https://doi.org/10.7551/mitpress/12107.001.0001>

Stickdorn, Marc, Hormess, Markus E., Lawrence, Adam e Schneider, Jakob, *This Is Service Design Doing*, Sebastopol, O'Reilly Media, 2018. ISBN 9781491927182

Wright, Peter e McCarthy, John, *Experience-Centered Design: Designers, Users, and Communities in Dialogue*, San Rafael, Morgan & Claypool Publishers, 2010. <https://doi.org/10.2200/S00229ED1V01Y201003HCI009>