

Progetto di Web Information Management

Analisi di usabilità del sito web
itstecnologie.it

Mirko Gibin
Maticola 1102450

18/06/2018

Contents

1	Introduzione	2
1.1	Definizione di Usabilità	2
1.2	Scopo del Documento	2
2	Presentazione del Sito	2
2.1	Contesto	2
2.2	Nome del Sito	3
2.3	Struttura	3
3	Analisi Pagine	4
3.1	Home Page	4
3.1.1	I Sei Assi Informativi	7
3.1.2	Altre Considerazioni	10
4	Pagine Interne	11
4.1	Considerazioni Generali	11
4.2	I Sei Assi Informativi	11
4.2.1	Assi Informativi Obbligatori	11
4.2.2	Assi Informativi Consigliati	11

1 Introduzione

1.1 Definizione di Usabilità

L'usabilità è una caratteristica che indica la semplicità d'uso di una cosa, in questo caso un sito internet. Le caratteristiche che la influenzano sono:

- La capacità del sito di offrire all'utente ciò che cerca in modo preciso ed accurato;
- Quanto tempo (e quanti click) si impiega per raggiungere il proprio obiettivo;
- Quanto semplice è imparare ad usare il sito;
- Quanto piacevole è l'esperienza di navigazione;
- Quanto è alta la possibilità di commettere errori.

La forte competizione sul web rende l'usabilità un elemento chiave per distinguersi e per garantire la sopravvivenza del sito. Gli utenti al giorno d'oggi sono abituati a navigare sul web e si abituano a determinati pattern e convenzioni. Data la loro fretta di ottenere ciò che vogliono e la loro poca pazienza, essere troppo originali nella presentazione dei propri contenuti può rivelarsi controproducente, in quanto ciò porterebbe ad uno sforzo eccessivo per adattarsi e comprendere la struttura e le funzionalità offerte.

Sono state quindi individuate delle best-practice che permettono di rendere il sito usabile, che verranno utilizzate in questo documento per valutare l'usabilità di un sito internet.

1.2 Scopo del Documento

Questo documento ha lo scopo di effettuare l'analisi di usabilità del sito web itstecnologie.com. Il sito non è particolarmente ampio e di struttura relativamente semplice, fatta eccezione per alcune sezioni del sito nascoste in altre pagine e di raggiungibilità difficoltosa. Verranno analizzate unicamente le pagine di maggior interesse, in quanto le informazioni da esse ricavabili risultano valide per l'intero sito web.

2 Presentazione del Sito

2.1 Contesto

Il sito in esame è di una piccola azienda che offre servizi relativi a:

- Reti idriche e fognarie;
- Impianti tecnologici termici, idrici e sanitari;

- Arredamento e pavimentazione di case.

Il target di clienti è quindi potenzialmente molto vasto: piccoli privati, aziende di varie dimensioni e pubblica amministrazione.

Tramite il loro sito si pongono lo scopo di presentare i prodotti di maggior rilievo e delle gallerie di foto dei loro lavori più rappresentativi.

2.2 Nome del Sito

Il nome è un elemento importante: è la prima informazione che giunge all'utente. Deve essere breve, semplice e facile da ricordare e scrivere. "itstecnologie" è relativamente semplice da ricordare, anche se la lettura può essere difficoltosa in un primo momento a causa dell'acronimo "I.T.S.", specialmente per nuovi utenti, per i quali può risultare anche poco chiaro in che contesto si applicano le "tecniche" riportate nel nome.

2.3 Struttura

Come anticipato, il sito è poco profondo ma ha una struttura non ben curata. A livello superficiale è molto semplice navigare, in quanto dall'Home Page ci si può spostare in varie sezioni raggruppate in un menu:

- Servizi;
- N-Touch;
- Il Palladio;
- Portfolio;
- Curiosity;
- Utility;
- Contatti;

All'interno di ogni sezione vi sono però altre pagine raggiungibili, contenenti a loro volta dei link ai contenuti veri e propri. La struttura disorganizzata obbliga l'utente a numerosi click per poter arrivare ai contenuti veri e propri, e ciò rende difficile e poco intuitivo il ritrovamento delle informazioni. L'utilizzo di alcune voci in inglese in un sito completamente italiano complicano la situazione.

3 Analisi Pagine

3.1 Home Page

L'Home Page è come la vetrina di un negozio: deve presentare in modo veloce, essenziale ed efficace ciò che il sito offre, e deve essere in grado in tempi molto veloci di offrire agli utenti una panoramica generale del sito e convincerli a rimanere. Per raggiungere in modo efficace ciò è necessario offrire informazioni relativi ai sei assi informativi che verranno trattati nella sezione 3.1.1.

Le seguenti foto rappresentano la Home Page del sito raggiungibile al link itstecnologie.com. Gli screenshot qui presenti risalgono al 21 giugno 2018.



Figure 1: "Home Page - Scroll 1"

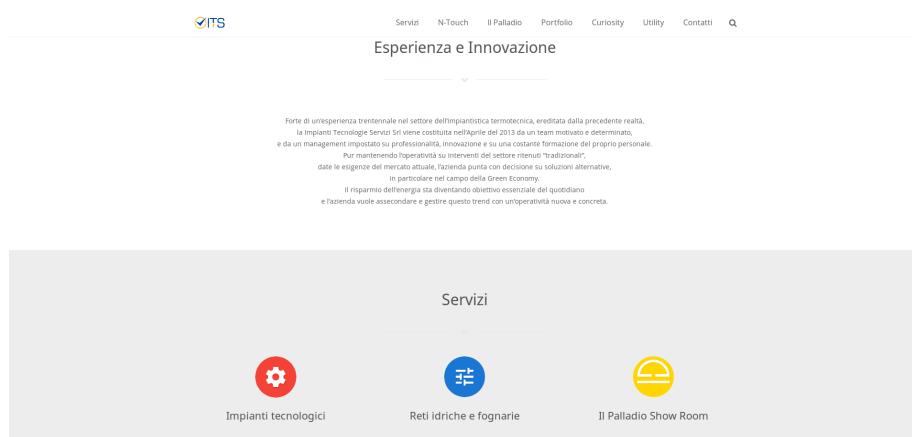


Figure 2: "Home Page - Scroll 2"

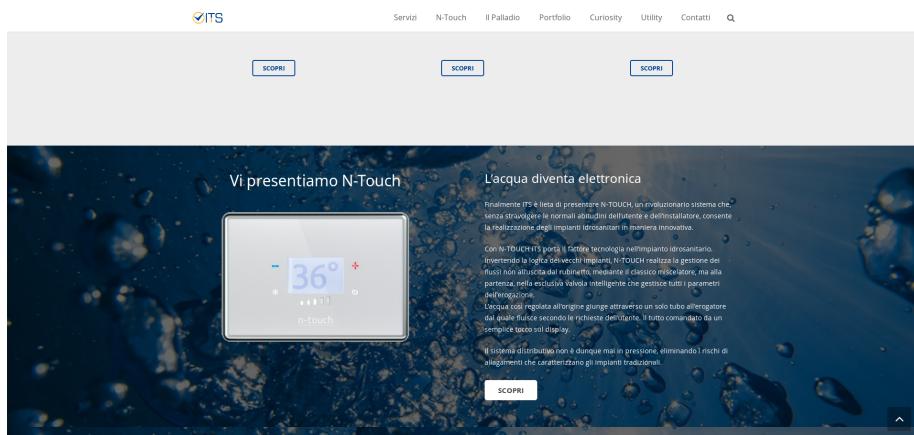


Figure 3: "Home Page - Scroll 3"

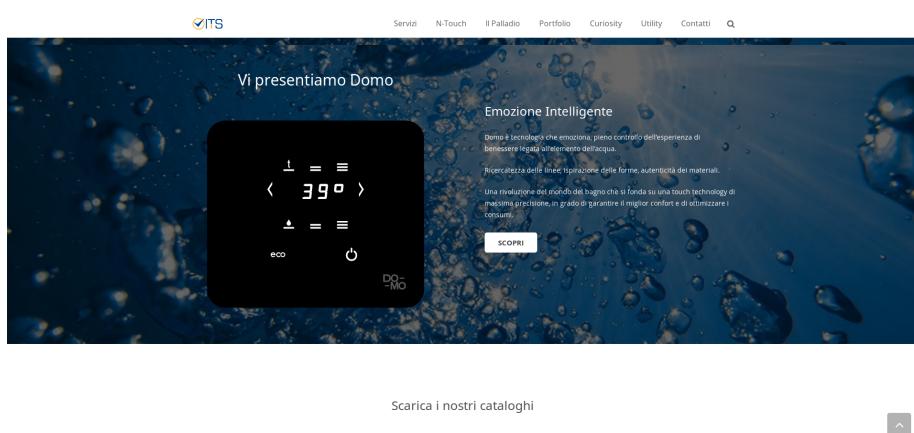


Figure 4: "Home Page - Scroll 4"

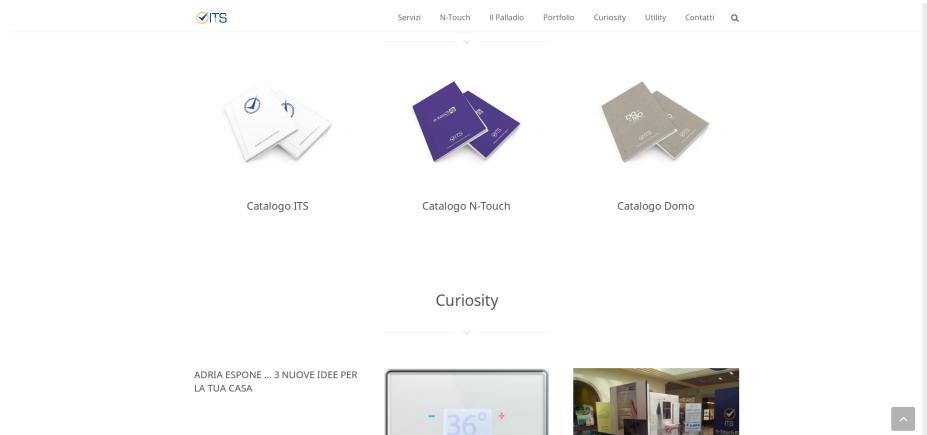


Figure 5: "Home Page - Scroll 5"

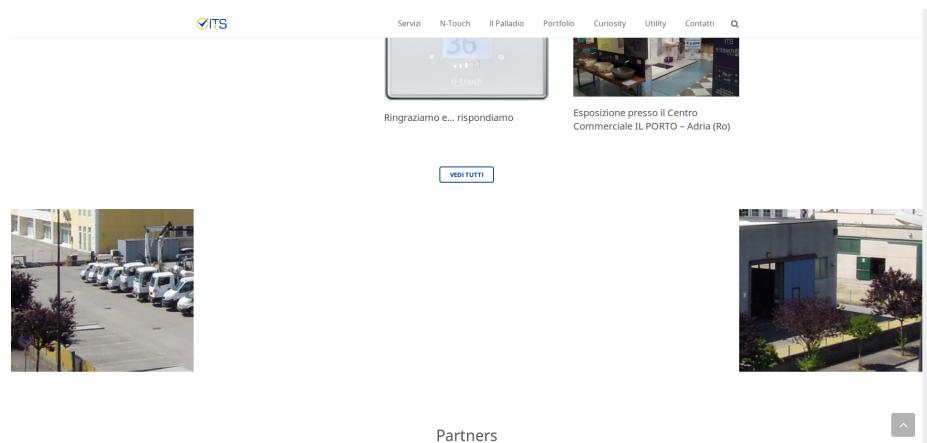


Figure 6: "Home Page - Scroll 6"

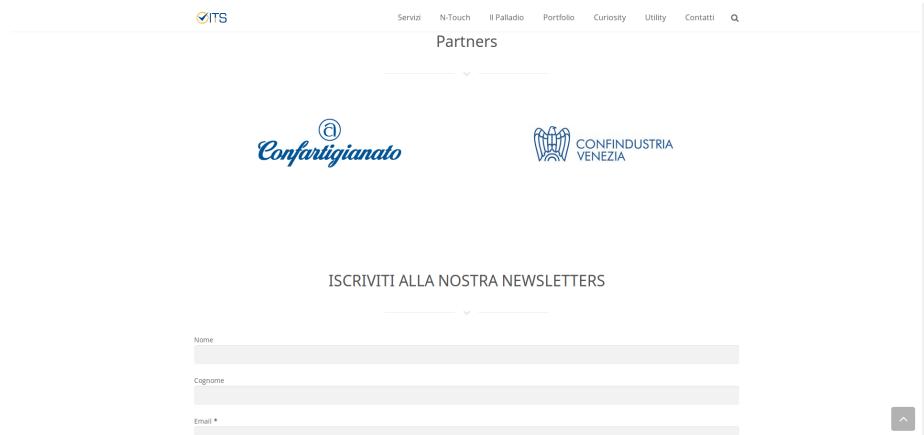


Figure 7: "Home Page - Scroll 7"

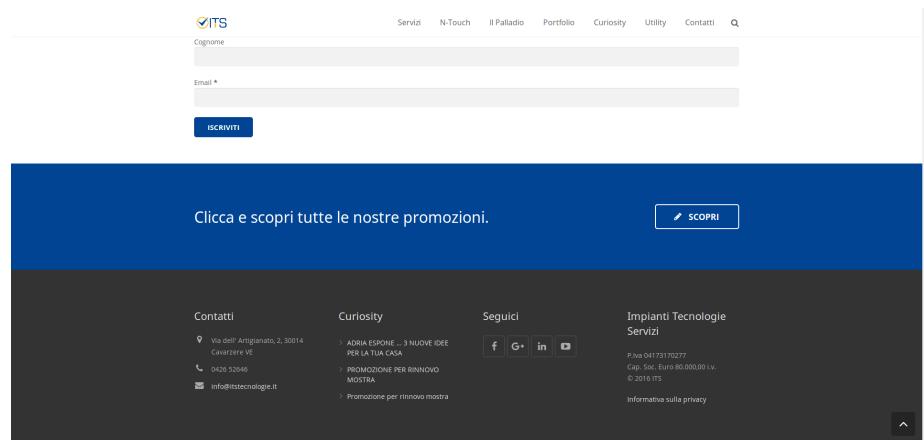


Figure 8: "Home Page - Scroll 8"

3.1.1 I Sei Assi Informativi

Where - In che sito sono arrivato? Come mostra la figura 1, quando l'utente arriva all'Home Page incontra il logo "ITS" in alto a sinistra, un menu e una grande immagine con un apparente pulsante riportante la scritta "INNOVAZIONE".

L'asse non viene qui soddisfatto: non c'è nessuna informazione sul sito, su cosa offre o cosa fa. La grande immagine che occupa tutta la prima vista è inutile e priva di contenuto. L'unico elemento testuale è lo slogan "Esperienza e Innovazione", privo di significato concreto anch'esso.

Sotto tale slogan, in grigio molto chiaro, con un contrasto quasi nullo con lo sfondo bianco, indica che la Home Page continua. Il non rendere più evidente

questa cosa può essere un elemento di disorientamento per l'utente, che potrebbe essere tentato di abbandonare il sito a causa di mancanza di informazione.

Al secondo scroll, mostrato in figura 2, si trova del testo che offre una risposta a questo asse, anche se poco chiara e troppo "romanzata". Le dimensioni del testo e l'assenza di ancora visive (come parole chiave in grassetto) rendono comunque difficoltosa la lettura.

Procedendo con gli scroll troviamo delle presentazioni di prodotti e altre informazioni che permettono di comprendere meglio il settore in cui opera questa azienda.

Who - Chi rappresenta il sito? Il logo in alto a sinistra rappresenta il nome dell'azienda, ma tale informazione non è ben chiara se non si legge il testo visibile allo scroll 2 (figura 2) o se non si arriva al footer (figura 8), dove sono indicate tutte le informazioni dell'azienda.

Una soluzione più efficace sarebbe potuta essere l'inserimento di uno slogan significativo sotto il logo o sfruttare meglio lo spazio della Home Page inserendo le informazioni necessarie in un posto più visibile.

È as purtroppo assente una sezione "Chi Siamo" che approfondisca questo asse.

Why - Perchè dovrei fermarmi in questo sito? La risposta a questa domanda si trova nel testo presente in figura 2: l'azienda punta sul team, sull'esperienza e sull'innovazione, presentando un obiettivo in linea con i trend del momento (risparmio energetico) e mostrando in seguito due prodotti che concretizzano quanto da loro scritto (figure 3 e 4).

La critica che si può fare è la stessa: una migliore gestione dello spazio, delle dimensioni e delle parole del testo avrebbe giovato.

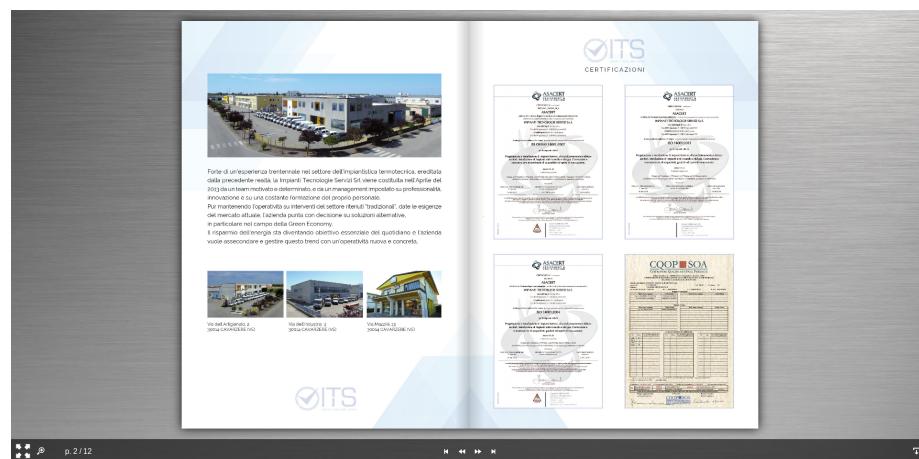


Figure 9: Catalogo - <http://www.youblisher.com/p/1700651-n-Touch/>

What - Cosa offre il sito? La maggior parte della Home Page è impiegata per rispondere a questa domanda. Purtroppo, come già accennato, la prima vista non offre nessun informazione adeguata e il logo non aiuta a migliorare la situazione. Le successive presentazioni dei servizi e prodotti permettono di identificare un possibile target di clientela, anche se la mancanza di informazioni relative ai prezzi non permette di effettuare un paragone con le esigenze dell'utente. Trovo infelice la scelta di presentare i cataloghi visibili in figura 2 come delle vere e proprie riviste cartacee (figura 9): le modalità di lettura sono ovviamente diverse tra web e supporto cartaceo e, tale scelta, oltre ad essere pesante da caricare, affatica la lettura e il reperimento delle informazioni necessarie.

When - Quali sono le ultime novità? Niente offre una risposta a questa domanda. Certo, i prodotti esposti e il design usato sembra moderno e recente, ma non c'è nulla che dia un'idea concreta. Anzi, in basso a destra, nel footer in figura 8, viene riportata come anno di copyright il 2016. Ciò da un senso di abbandono del sito da parte dei gestori e fa sorgere dubbi sull'affidabilità e l'attuale validità dei contenuti.

How - Come faccio ad ottenere ciò che voglio? Il menu e la barra di ricerca attivabile cliccando sulla lente di ingrandimento permettono di navigare sul sito per ottenere le informazioni che si desiderano. Come anticipato nella sezione 2.3, la struttura interna non è bene organizzata, con la presenza di numerose pagine non raggiungibili in altra maniera se non effettuando svariati click all'interno delle nuove pagine. Una ristrutturazione del menu porterebbe grandi vantaggi a questo asse, permettendo una navigazione più diretta e veloce.

In figura 8 si può vedere come sia reso disponibile un form di contatto, l'email e il numero di telefono dell'azienda qualora si desiderasse contattarli. Tali informazioni sono ripetute in modo uguale nella sezione contatti, perdendo l'occasione di fornire qualche informazione aggiuntiva.

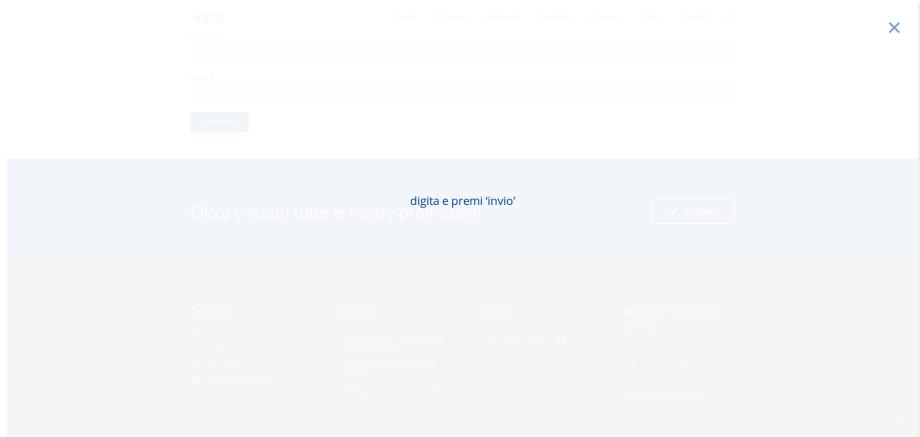


Figure 10: Ricerca

3.1.2 Altre Considerazioni

- L'utente generalmente si aspetta che accada qualcosa quando si clicca su un'immagine. In questa Home Page è vero solo per una parte delle immagini presenti. Sorprende che le immagini dei prodotti non siano cliccabili e ciò rischia di generare frustrazione all'utente;
- Vi è la presenza di una metafora visiva non rispettata: la grande immagine che appare appena si entra nella Home Page, oltre a non essere cliccabile, riporta un finto bottone con la scritta "INNOVAZIONE". Data la sua forma, l'istinto è quello di cliccarlo, senza successo;
- La Home Page è decisamente troppo lunga e dispersiva. 8 scroll sono tanti e difficilmente gli utenti avranno la pazienza di farli tutti.;
- Le parole contenenti link cliccabili non vengono differenziate in alcun modo dal resto del testo, generando confusione all'utente che potrebbe non comprendere come poter ottenere le informazioni che desidera;
- La barra di ricerca in figura 10 è attivabile cliccando la lente di ingrandimento a destra del menu, e permette una query lunga. Lo svantaggio è il non rispettare le convenzioni sulla barra di ricerca a cui gli utenti sono abituati: una casella di testo e un pulsante con scritto "Cerca". Potrebbe essere una soluzione non gradita, anche perché è necessario chiudere la funzionalità cliccando su una X se si desidera interrompere l'azione.

4 Pagine Interne

4.1 Considerazioni Generali

4.2 I Sei Assi Informativi

4.2.1 Assi Informativi Obbligatori

Where

When

Why

How

4.2.2 Assi Informativi Consigliati

What

Who