



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Progetto di Tecnologie Web 2

GIOVANNI DAMO

610510

Analisi di usabilità del sito www.bose.it

DICEMBRE 2014

Indice

1	Introduzione	2
1.1	Spiegazione sito	2
1.2	A chi è rivolto	2
1.3	Elenco pagine analizzate	2
1.4	Elenco figure	3
1.5	Struttura sito e sezioni	5
2	Analisi aspetti comuni	6
2.1	Lingua	6
2.2	Header	6
2.3	Footer	8
2.4	Set colori	8
2.5	Caratteri	9
2.6	Immagini	9
2.7	Pubblicità	10
2.8	Mobile	10
2.9	Ricerca	10
3	Pagine analizzate	12
3.1	Home Page	12
3.2	Cuffie e auricolari	13
3.3	Home cinema e audio per la TV	14
3.4	Diffusori	14
3.5	Sistemi Professionali	15
3.6	Acquisti Online	15
3.7	Servizio clienti	17
4	Valutazioni finali	18

Capitolo 1

Introduzione

1.1 Spiegazione sito

In questo documento verrà illustrata l'analisi dell'usabilità del sito `www.bose.it`, effettuata nel mese di Dicembre 2014. Il sito tratta prodotti audio HiFi della marca Bose, quest'ultima è conosciuta e apprezzata in tutto il mondo per essere all'avanguardia nell'innovazione e nella ricerca scientifica dedicate all'ottenimento d'un suono migliore, nonché per l'altissima qualità dei prodotti: dalle soluzioni per l'intrattenimento domestico alle installazioni professionali, Bose è presente ovunque sia necessario un suono della più alta qualità.

1.2 A chi è rivolto

Questo sito è rivolto a un pubblico molto vasto in quanto ricopre moltissimi settori riguardanti audio HiFi: *Cuffie, Diffusori, Home Theater, Sistemi professionali, Eventi Live*, etc. Il target è comunque di fascia medio alta, anche se i prodotti hanno una vasta gamma, in ogni caso stiamo parlando di prodotti di qualità e quindi anche il prezzo ha la sua importanza.

1.3 Elenco pagine analizzate

- Homepage
- Cuffie e auricolari
- Home cinema e audio per la TV
- Diffusori

- Sistemi professionali
- Acquisti online
- Servizio clienti

1.4 Elenco figure

- Figura 1: [/images/figura1](#)
`https://www.bose.it/IT/it/index.jsp`
- Figura 2: [/images/figura2](#)
`http://global.bose.com/index.html`
- Figura 3: [/images/figura3](#)
`https://www.bose.it/IT/it/index.jsp`
- Figura 4: [/images/figura4](#)
`https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/home-cinema-and-sound-for-tv/`
- Figura 5: [/images/figura5](#)
`https://www.bose.it/IT/it/pop-ups/htmlMediaPlayer.jsp?productisocode=qc25&media=video360`
- Figura 6: [/images/figura6](#)
`https://www.bose.it/IT/it/pop-ups/htmlMediaPlayer.jsp?productisocode=qc25&media=photo`
- Figura 7: [/images/figura7](#)
`https://www.bose.it/IT/it/pop-ups/htmlMediaPlayer.jsp?productisocode=qc25&media=video`
- Figura 8: [/images/figura8](#)
`https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/speakers/home-cinema-speakers/`
- Figura 9: [/images/figura9](#)
`https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/headphones-and-headsets/`
- Figura 10: [/images/figura10](#)
`https://m.bose.it/IT/it/index.jsp`
- Figura 11: [/images/figura11](#)
`https://www.bose.it/IT/it/search.jsp`

- Figura 12: [/images/figura12](#)
<https://www.bose.it/IT/it/search.jsp>
- Figura 13: [/images/figura13](#)
<https://www.bose.it/IT/it/search.jsp>
- Figura 14: [/images/figura14](#)
<https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/speakers/>
- Figura 15: [/images/figura15](#)
<https://www.bose.it/IT/it/about-bose/>
- Figura 16: [/images/figura16](#)
<https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/home-cinema-and-sound-for-tv/>
- Figura 17: [/images/figura17](#)
<https://www.bose.it/IT/it/index.jsp>
- Figura 18: [/images/figura18](#)
<https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/headphones-and-headsets/>
- Figura 19: [/images/figura19](#)
<https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/headphones-and-headsets/>
- Figura 20: [/images/figura20](#)
<https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/home-cinema-and-sound-for-tv/>
- Figura 21: [/images/figura21](#)
<https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/speakers/>
- Figura 22: [/images/figura22](#)
<https://www.bose.it/IT/it/professional-sound-systems/>
- Figura 23: [/images/figura23](#)
<https://www.bose.it/IT/it/selectiontool/shoponline/so-speakers/>
- Figura 24: [/images/figura24](#)
<https://www.bose.it/IT/it/selectiontool/shoponline/so-headphones/>
- Figura 25: [/images/figura25](#)
[https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/headphones-and-headsets/
audio-and-mobile-headphones/soundtrue-ie-headphones-apple/](https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/headphones-and-headsets/audio-and-mobile-headphones/soundtrue-ie-headphones-apple/)
- Figura 26: [/images/figura26](#)
[https://www.bose.it/IT/it/my-cart/index.jsp?_conversationId=null&_flow=
cart&_action=null#findStore](https://www.bose.it/IT/it/my-cart/index.jsp?_conversationId=null&_flow=cart&_action=null#findStore)

- Figura 27: [/images/figura27](#)
<https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/shop-online/>
- Figura 28: [/images/figura28](#)
<https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/headphones-and-headsets/audio-and-mobile-headphones/soundtrue-ie-headphones-apple/>
- Figura 29: [/images/figura29](#)
<https://www.bose.it/IT/it/customer-service/>
- Figura 30: [/images/figura30](#)
https://www.bose.it/IT/it/home-and-personal-audio/headphones-and-headsets/acoustic-noise-cancelling-headphones/quietcomfort-25-headphones/?variantcode=qc25_WHITE

1.5 Struttura sito e sezioni

Il sito è suddiviso in: *parte consumer, sistemi professionali, automotive, store online, servizio clienti e contatti*.

La parte più corposa è quella riferita alla parte consumer, infatti tutto il menù principale tratta solamente i prodotti consumer.

Lo store online dà la possibilità di acquistare qualsiasi tipo di prodotto delle tre categorie sopraelencate.

I prodotti Professionali e Automotive hanno delle sezioni particolari ma più piccole. Questo fa pensare che il core business siano i prodotti consumer.

Capitolo 2

Analisi aspetti comuni

2.1 Lingua

Il sito è fruibile in 47 lingue, la lingua desiderata è selezionabile tramite un menù a tendina posto in alto a sinistra a fianco del logo Bose. Nel sito italiano, premendo la sezione per il cambio di lingua, vengono mostrati i link ai vari siti Bose europei; questo non crea frustrazione all'utente in quanto la suddivisione delle lingue è stata selezionata in base ai continenti (Europa, Asia, Americhe ...) in modo da mostrare non tutte le 47 lingue, ma solo quelle riguardanti la regione interessata ([Figura1](#)).

In ogni caso, alla fine del menù a tendina, è presente il link WorldWide dove si verrà indirizzati a una pagina molto semplice contenente tutte le 47 lingue selezionabili ([Figura2](#)).

Questo menù compare in ogni pagina del sito. Il fatto che si possa modificare la lingua da qualsiasi pagina è sicuramente una buona cosa, in quanto a causa dell'utilizzo dei motori di ricerca non è detto che un utente entri sempre dalla homepage di un sito.

2.2 Header

L'intestazione è uguale in tutte le pagine ed è formata dal logo posto in alto a sinistra, dal menù principale di navigazione e da un secondo menù posto in secondo piano nella parte più alta di ogni pagina web.

Come già detto in precedenza il menù principale (descritto sotto) riguarda solamente i prodotti consumer, non riguarda i prodotti professionali ed automotive. A mio parere questa è una buona scelta in quanto soddisfa la maggior parte degli articoli Bose (per il largo consumo) senza intasare il menù con prodotti più di nicchia che sono invece nelle sezioni apposite.

Il menù principale ha un layout semplice che consente un accesso rapido e intuitivo alle varie sezioni che compongono il sito web:

- Sistemi Wawe
- Cuffie e auricolari
- Home cinema e audio per la TV
- Diffusori Bluetooth / ipod
- Sistemi musicali wifi
- Diffusori
- Acquisti online

Essendo un sito che tratta vari articoli riguardanti l'HiFi per ogni sezione descritta sopra, al passaggio del mouse, dopo l'attesa di un secondo circa, compare un sottomenu che permette di andare a selezionare con un dettaglio maggiore un prodotto specifico.

L'accessibilità del menù è nel complesso buona; le varie sezioni del menù e del sottomenu sono interamente cliccabili e hanno una evidenziazione differente al passaggio del mouse. Unica nota negativa, la leggera attesa nella comparsa del sottomenu, in quanto crea un leggero affaticamento nella consultazione, soprattutto per gli utenti che conoscono già il sito.

Sempre in ogni pagina, in alto a destra è presente un piccolo menù composto da:

- Rivenditori Bose
- Servizio clienti
- Contatti
- Carrello
- Altro Bose
- Automazione
- Sistemi Professionali
- Registrazione prodotti Bose

Anche questa sezione è strutturata bene in quanto tratta informazioni particolari che, anche se hanno una rilevanza minore rispetto a quelle trattate nel menù principale, sono comunque importanti e non creano confusione all'utente.

2.3 Footer

Il footer è composto da tre parti:

- La prima contiene un menù molto sintetico e riepilogativo delle varie sezioni del sito. Offre una visione interessante del menù principale in una maniera molto sintetica (ha appena 10 voci in tutto) e con una differente suddivisione per categorie. Utile, a mio avviso, per chi proprio non ha idea di cosa sta cercando.
- La seconda contiene un piccola zona social e newsletter nella quale si può seguire il marchio Bose nei vari social ed iscriversi tramite l'inserimento della mail alla newsletter per venir informati sulle nuove uscite dei prodotti o sulle novità.
- La terza parte contiene alcuni link utili ma di secondaria importanza rispetto alle funzionalità del sito (Mappa del sito, Contatti, Termini e Condizioni, ecc...). Questi link sebbene abbiano una dimensione minuta risultano enfatizzati tramite una sottolineatura quando si passa sopra con il mouse.

2.4 Set colori

Al momento della stesura di quest' analisi (dicembre 2014) il sito presenta l'utilizzo di colori scuri come il grigio, blu scuro, e nero che richiamano lo stile Bose.

Per lo sfondo è stata utilizzata una livrea che raffigura dei fiocchi di neve, sempre in tonalità grigio, blu scuro e nero. La trama non crea particolari difficoltà all'utente anche perché si riesce a distinguere bene il corpo centrale del sito e i bordi dello sfondo. Un problema visivo che ho notato è una leggera sfumatura dei colori per passare dal blu scuro al grigio al nero che può causare un effetto ottico un po' fastidioso.

Il menù e il sottomenù dell'header ha sfondo nero e testo in bianco con un contrasto che permette una facile consultazione.

Il footer invece ha sempre lo sfondo nero ma il testo è in grigio, e questo crea una leggera difficoltà nella sua consultazione. Quest'ultima aumenta ancora nella consultazione della terza parte del footer (Figura3).

Quando si entra in una pagina del menù (Figura4) i colori utilizzati sono: il bianco per lo sfondo, il testo in nero ed alcuni titoli in blu. Si apprezza lo sfondo bianco perchè molti prodotti della bose sono neri (sono presenti molte casse per l'appunto nere) e quindi risaltano molto di più su uno sfondo chiaro favorendo così una migliore esperienza e consultazione delle varie sezioni.

Nella Homepage si notano anche sfondi rossi, ma questo è giustificato dal periodo dell'anno; nonostante questo, le pagine risultano lo stesso particolarmente gradevoli per la lettura.

2.5 Caratteri

Nella maggior parte delle pagine del sito i caratteri sono al limite in termini di dimensione, si potrebbe aumentare di 1-2 punti a mio parere. Nel complesso risulta comunque una lettura gradevole.

Non sono presenti funzionalità per lo *scaling* automatico delle dimensioni del font, che viene quindi lasciato al browser. Il layout utilizzato non crea mai *l'effetto ghigliottina* in quanto il testo è sempre leggibile per intero.

Nelle pagine che descrivono i servizi offerti il testo è diviso in blocchi titolati, facilitando la lettura e agevolando la fase di scanning da parte dell'utente.

2.6 Immagini

In questo tipo di siti l'immagine del prodotto è importante, quindi nel sito sono presenti molte immagini di varia dimensione. Scendendo in dettaglio:

In cliccando nelle varie macro sezioni (del menù principale) viene presentata sempre l'immagine del prodotto di punta di quella categoria che copre tutta la larghezza del body. Per quanto riguarda l'altezza, in certe pagine copre tutto lo schermo quindi occorre scrollare la pagina per vedere gli altri prodotti, mentre in altre copre circa un 40% del body.

Essendo l'immagine del prodotto una componente importante, spesso bisogna fare uno scroll di quasi uno schermo intero per vedere gli altri prodotti, quest'azione non crea un affaticamento per l'utente. Inoltre le immagini hanno una grandezza fissa, non si muovono nello schermo (stile pop-up) quindi se un utente preferisce saltarle, non ha difficoltà nel farlo.

Entrando nella pagina di un prodotto, di recente è stato inserito un servizio per migliorare la percezione dei prodotti. Si tratta di poter visualizzare il prodotto a 360 gradi (Figura5), vedere una galleria con molte foto del prodotto in questione in ambiti “di vita reale” (Figura6) e un video introduttivo (Figura7). Questi tre componenti sono molto utili ma serve una banda superiore per la loro consultazione, soprattutto per il video e l’animazione 3D. Sono stati inseriti intelligentemente in modo che non si aprano in automatico, ma solo se l’utente lo desidera. (Figura30)

Il prezzo è posizionato correttamente a fianco del prodotto non creando *gambling* (Figura8).

2.7 Pubblicità

Nel sito non è presente alcuna pubblicità, in questo modo l’utente può dedicarsi totalmente alle informazioni senza preoccuparsi di disambiguare i contenuti del sito.

L’unico accenno a prodotti esterni è una partnership con il servizio-applicazione Deezer (Figura9) che permette la sottoscrizione ad un abbonamento con particolari sconti. Può creare confusione all’utente in quanto non è un vero e proprio link, ma solamente il logo Deezer inserito dentro alcune immagini di prodotti Bose.

Non si genera *l’effetto zapping*, in quanto Deezer è comunque un prodotto affine al contesto, quindi non viene visto come una pubblicità da evitare e anche se viene cliccata l’immagine con sfondo il logo Deezer, non si viene indirizzati al sito dell’applicazione.

2.8 Mobile

Nel caso in cui un utente decida di navigare tramite il browser del dispositivo mobile, il sito prevede un riadattamento grafico (Figura10).

La versione mobile, gestita con un apposito CSS, si adatta in modo efficace a schermi a bassa risoluzione in modo da rendere agevole la lettura. Da notare il fatto che lo stile grafico del sito in versione mobile risulta consistente con la versione desktop in modo da assicurare l’utente abituale.

2.9 Ricerca

La ricerca è presente in questo sito, ed è posizionata sempre in alto a destra in tutte le pagine, mantenendo così un layout efficace e consolidato in modo

da non dover affaticare l'utente a cercare il box di ricerca all'interno del sito.

Un box di ricerca in questo tipo di siti merceologici è decisamente consigliato, sia per il numero elevato di pagine di questo sito e sia per il numero notevole di prodotti commercializzati.

La ricerca non usa il motore di Google, ma un suo motore interno del sito comunque molto veloce ed efficace.

Ho provato a inserire tre categorie di termini riferiti ai prodotti: uno molto specifico ([Figura11](#)), uno intermedio ([Figura12](#)) e uno molto generico ([Figura13](#)). Come si può vedere rispettivamente nelle foto, la ricerca ha prodotto eccellenti risultati, sia in termini di voci trovate sia per pertinenza dei contenuti.

Capitolo 3

Pagine analizzate

3.1 Home Page

La homepage è il cuore di un sito web, pertanto deve essere gestita come un testo giornalistico e deve rispettare la regola delle 6W, ovvero possedere tutti e sei gli assi.

- **L'asse WHERE** (*a che tipo di sito sono arrivato, il contenuto*)

è facilmente intuibile, in quanto è presente uno slide-show che copre circa il 70% dello schermo, con alcuni prodotti di punta della Bose, posto sotto il menù principale che rende chiaro all'utente in che sito è entrato.

Viene inoltre usata la tecnica Breadcrumb path nelle pagine interne mostrando il cammino fisico fatto dall'utente utilizzando il separatore classico maggiore (>) ([Figura14](#)).

- **L'asse WHO** (*chi rappresenta il sito*)

è chiaramente segnalato dalla presenza del logo Bose in alto a sinistra nella sua forma classica e inconfondibile con sfondo grigio e scritta in bianco.

Un po' più nascosta si trova la sezione About che si può trovare andando a cliccare nei link in alto a destra "Altro da Bose -> Informazioni su Bose" che rimanda alla pagina con la storia, la filosofia della società etc ([Figura15](#)).

- **L'asse WHY** (*benefici del sito*)

Il sito non presenta un'evidente pagina o sezione in cui viene descritto cosa esso rappresenta. Da per scontato il fatto che il visitatore sappia esattamente dov'è arrivato e conosca precedentemente la sua fama.

Eventualmente se un utente fosse capitato in questa pagina per la prima

volta, o per errore, capisce in tempi brevi che questo sito tratta una marca di HiFi Audio e che copre molti ambiti del settore (cuffie, diffusori, etc).

- **L'asse HOW** (*come arrivare alle sezioni principali del sito*)

è abbastanza chiaro in quanto il menù principale permette la visione di una chiara panoramica su cosa offre il sito. Come descritto in precedenza, la comparsa del sotto menu è un tantino lenta, ma non comporta una sostanziale perdita di tempo all'utente. I vari sottomenu sono composti da liste che variano da un minimo di 4 ad un massimo di 10 voci chiare e compatte di facile comprensione sia per l'utente che conosce già alcuni prodotti e sia per quello nuovo. (Figura16)

- **L'asse WHEN** (*ultime novità, le news del sito*)

è ben visibile in quanto è presente in più sezioni: in parte nello slide-show principale, e successivamente dopo un piccolo scroll, nella sezione subito dopo (Figura17). Nella prima parte essendo uno slide-show composto da quattro slide, sono presenti prodotti di punta e di tendenza. La seconda parte invece è il cuore dell'asse WHEN, ovvero una piccola sezione composta da 3 box allineati dove sono presenti rispettivamente: un link ad un selettore generico per sistemi home cinema, un link alla sezione dei regali proposti da Bose e allo store online e come ultimo un link ad un selettore generico per le cuffie.

- **L'asse WHAT** (*offerte del sito*)

è connesso all'asse WHY in quanto a primo impatto si capisce che il sito tratta materiale audio di qualità e come evidenziato dallo slideshow, dalle voci nel menù e dai tre riquadri sotto lo slideshow, abbraccia più settori riguardanti l'HiFi. A completare l'esperienza utente come ultima voce del menù principale, (peraltro evidenziata in sfondo rosso e non in nero, quindi un cambio di contrasto importante) è presente il tasto "Compra Online" e da qui si capisce che è disponibile un negozio online in cui poter scegliere il prodotto desiderato.

3.2 Cuffie e auricolari

Questa pagina è suddivisa in 4 sezioni:

1. *Slide-show generico*: molto grande, largo come il body e alto circa uno schermo. Questa sezione è stata inserita per avere un'immagine d'impatto sulle cuffie in generale, in modo da far apprezzare l'utente il prodotto con

una foto molto dettagliata. Il testo è pressoché assente, se non per indicare il modello della cuffia mostrata. A mio avviso non è una gran trovata, perché l'utente tende a fare subito uno scroll in quanto la percepisce come "pubblicità" seppur interna riguardante la Bose. (Figura18)

2. *Visualizzazione delle cuffie in base al design*: compatto oppure grande. Stile molto semplice (una tabella con due possibili scelte) ed efficace soprattutto se l'utente è indeciso sul modello (A o B). (Figura19)
3. *Visualizzazione delle cuffie in base alla funzionalità*: qui la tabella ha più elementi, sempre disposta in una riga ma con cinque colonne e stanno a indicare le varie tipologie di cuffie (Noise Cancelling, Wireless, Sportive, Audio ed auricolari, Avioniche). Utile se l'utente vuole una cuffia per uno specifico uso. (Figura19)
4. *Accessori*: una piccola sezione dedicata agli accessori quali cavi, custodie, cuscini etc. Questa sezione non presenta immagini, ma solamente link ai vari componenti. Intelligente scelta in quanto se un utente necessita di un accessorio ha già in possesso una cuffia, non gli serve vedere tutte le immagini dei vari accessori.

3.3 Home cinema e audio per la TV

Questa pagina è suddivisa in 3 sezioni:

1. *Stile e funzionalità* analoghi alla sezione 1 della pagina cuffie e auricolari cambia solamente l'oggetto, trattando sistemi audio per tv.
2. *Visualizzazione per categorie di sistemi audio*: viene inserita una griglia con 6 celle in tutto, per ogni cella viene inserito il titolo del sistema audio, un'immagine rapportata al contenuto e una breve descrizione (circa 20-30 parole). A mio avviso, solo il titolo e l'immagine rendono difficile la scelta, ma il testo in allegato descrive in maniera concisa ed efficace un primo approccio a questi sistemi audio. (Figura20)
3. *Accessori*, sezione analoga a quella per cuffie ed auricolari.

3.4 Diffusori

Questa pagina è divisa in due sezioni:

1. Nella prima schermata senza effettuare uno scroll, compare un'immagine raffigurante appunto delle casse utile per capire la sezione in cui si è entrati e subito sotto un riferimento agli altoparlanti per tv. Questo secondo box ha un effetto positivo e uno negativo. Positivo perché un utente poco esperto (tendenzialmente ancora neofita dell'argomento) potrebbe aver deciso di entrare in questa sezione con l'intento di scegliersi un impianto per la tv, ma è nella sezione sbagliata e questo link lo rimanda correttamente alla pagina giusta. Negativo perché se un utente ha un livello di consapevolezza del prodotto che ha in mente, trovarsi questo riquadro in questa sezione potrebbe portare a frustrazione o addirittura a uno scoraggiamento nel cercare l'informazione. Difficile accontentare queste due tipologie di utenti, forse rimpicciolendo questo box, mettendolo magari a lato avrebbe risolto leggermente la disambiguità. (Figura21)
2. Nella seconda schermata dopo aver effettuato uno scroll compare una griglia a cinque celle che suddivide bene gli ambiti e le tipologie dei diffusori proposti. Le celle hanno lo stesso stile di quelle descritte nella pagina home cinema, e quindi hanno le stesse caratteristiche, solamente con i contenuti modificati: Diffusori per computer, Home theater, Diffusori da Esterno, Diffusori stereo, Esecuzioni dal vivo.

3.5 Sistemi Professionali

Questa pagina è molto semplice con menù a sinistra che riprende il contenuto del body centrale ovvero: *Soluzioni Per attività commerciali e Prodotti per il Live*.

Rispetto alle altre pagine questa risulta molto meno curata e addirittura un po' scarna, però sta ad evidenziare il fatto che un cliente che intende un prodotto professionale (per un'attività commerciale tipo un negozio o un bar) oppure un prodotto per un concerto live, non ha bisogno di tanti "fronzoli" di presentazione, sa quello che vuole! Comunque viene rispettato lo stile applicato alle griglie precedenti ovvero Titolo, Foto, Piccola descrizione. (Figura22)

3.6 Acquisti Online

Questa pagina ha una struttura differente da quelle prudentemente analizzate.

La parte *header* è la medesima come in tutte le altre pagine quindi non verrà nuovamente analizzata. Immediatamente sotto al menù principale,

compare (come nelle pagine “cuffie ed auricolari” e “home cinema”) uno slideshow che mostra alcuni prodotti in vetrina, anche questa parte è già stata analizzata in precedenza.

Le parti sostanzialmente differenti cominciano successivamente allo slideshow e sono:

- *Un secondo menù*

Questo menù ha lo stesso stile del menù principale, ma con sfondo rispetto al nero, sta a indicare che è appunto un menù apposito per l’acquisto online, infatti le voci sono: cuffie, diffusori, sistemi wave, tutti i prodotti, novità, i più venduti, regalo < 300€

Questo secondo menù a differenza del principale, cambia colore in base a quale sezione abbiamo scelto e questo non crea disorientamento all’utente informandolo che è entrato in una specifica sezione.

La funzione di questo menù è quella di indirizzare l’utente intenzionato all’acquisto portandolo passo passo al prodotto che desidera passando dal generale allo specifico. (esempio Cuffie -> Auricolari -> con microfono -> colore rosso (Figura25)). Quando si arriva alla schermata riguardante l’articolo scelto, è stato introdotto un interessante sistema che permette il confronto con altri articoli della stessa categoria (sempre Bose), tuttavia questa sezione non verrà analizzata. (Figura28)

È presente anche un sistema di ricerca dinamica (Figura24) molto efficace e veloce.

Infine quando si decide quale articolo si vuole acquistare si prosegue su una pagina di riepilogo in cui vengono mostrati gli articoli scelti, la possibilità di cambiarne la quantità, altri consigliati da Bose (di contorno), e a destra la colonna riguardante il prezzo del carrello con iva, spese di spedizione (gratis), i metodi di pagamento accettati ed eventualmente un numero verde per ulteriori chiarimenti su un’eventuale spedizione espressa. Questa sezione è ben fatta in quanto riassume senza troppi fronzoli cosa si è deciso di comprare e il prezzo, con soprattutto le spese di spedizione e l’iva tutto in chiaro. (Figura26)

- *La visualizzazione per macro categorie*

Questa sezione è una parte più grande della pagina, tanto grande che servono molti scroll per arrivare fino alla fine, questo può creare frustrazione all’utente in quanto potrebbe non trovare subito l’articolo che vorrebbe acquistare. In ogni caso questa sezione è molto estesa perché racchiude tutte le categorie di prodotti, con annesse immagini e qualche riga di testo per una breve descrizione ma senza il prezzo. S’impone all’utente di cliccare sulla sezione di cui è interessato per poter procedere in maniera più

dettagliata sul prodotto che desidera. Ogni sezione è molto accessibile, in quanto sia i titoli, che le immagini sono interamente cliccabili in questo modo l'utente è facilitato nell'avanzamento della fase dell'acquisto.

- *Compatibili con Apple*

In questa sezione vengono esposti sotto forma di slideshow tutti i prodotti compatibili con apparecchiature Apple. Utile per il fatto che se un utente ha intenzione di comprare un prodotto che eventualmente sia maggiormente compatibile con Apple in questa sezione gli viene indicato essendo presente o meno. Questa sezione a mio parere poteva anche esser rimossa in quanto questi dettagli vengono scritti nelle schede prodotto degli articoli. (Figura27)

- *Wireless*

Come per la sezione precedente, questa sezione indica i prodotti wireless, la spiegazione è analoga alla precedente. (Figura27)

- *Informazioni per l'acquisto*

Sono contenuti alcuni link che forniscono informazioni in merito alla garanzia e alle modalità di acquisto dei prodotti.

- *Barra Blu - simula footer*

Questa barra è presente in tutta la pagina e non è accessibile per vari motivi. Il primo è che non è cliccabile, né il testo, né le icone, questo crea frustrazione all'utente perché crede di poter esser ulteriormente informato, ma questa cosa non avviene. Altra nota negativa è che questa barra si muove assieme allo scroll della pagina, crea ancora frustrazione perché si vorrebbe toglierla ma non si può. Infine toglie dello spazio utile al contenuto della pagina. Assolutamente da rimuovere. Si può notare nelle figure 23,24,27.

3.7 Servizio clienti

Questa pagina contiene molto più testo e link rispetto alle altre, ma è gestita bene in quanto presenta sempre lo stesso header del sito, e il corpo di essa è suddiviso in 3 colonne riguardanti le modalità di contatto con Bose sia via mail che via telefono e ulteriori informazioni sull'assistenza dei prodotti. Vengono evidenziati molto bene i numeri verdi per il contatto telefonico e i link per accedere al form per il contatto via mail.

Successivamente vengono elencati tutti i link riguardanti *Privacy, Sicurezza e Domande frequenti*. (Figura29)

Capitolo 4

Valutazioni finali

Commento		Voto
Aspetti positivi	Ricerca molto efficiente, gestione delle pagine interne riguardanti prodotti e il prezzo ben curata e in linea con i standard. Assenza di pubblicità. Sito tradotto in 47 lingue. Set di colori tendente al scuro, ma nel complesso sufficiente. Versione mobile presente e ben strutturata. 6 W rispettate. Ottimo sistema di servizio clienti.	9
Aspetti negativi	Store online migliorabile sia in termini di accessibilità (soprattutto la barra blu non cliccabile) che di disposizione del contenuto. Il sito presenta una dimensione del testo abbastanza piccola, e non presenta possibilità di scaling. Footer non ben chiaro in termini di colori, presenza di poco contrasto. Può risultare, la comparsa del menù con delay, un po' frustrante.	5.5
Valutazione finale	Nel complesso è un sito strutturato bene, di buon aspetto ed accessibilità. Trattandosi di uno dei marchi di riferimento per materiale audio HiFi, anche la presenza web è importante.	7.5