

Jacopo Pasquini Simone Giomi

WEB USABILITY

Guida completa alla User Experience
per comunicare e vendere online



EDITORE ULRICO HOEPLI MILANO

Copyright © Ulrico Hoepli Editore S.p.A. 2014

via Hoepli 5, 20121 Milano (Italy)
tel. +39 02 864871 – fax +39 02 8052886
e-mail hoepli@hoepli.it

www.hoepli.it

Tutti i diritti sono riservati a norma di legge
e a norma delle convenzioni internazionali

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume/fascicolo di periodico dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633.

Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali, Corso di Porta Romana 108, 20122 Milano, e-mail: autorizzazioni@clearedi.org e sito web: www.clearedi.org.

ISBN 978-88-203-6339-0

Ristampa:

4 3 2 1 0 2014 2015 2016 2017 2018

Progetto editoriale – Maurizio Vedovati – Servizi editoriali info@iltrio.it
Copertina: Sara Taglialegne

Stampa: L.E.G.O. S.p.A., stabilimento di Lavis (TN)

Printed in Italy

SOMMARIO

PREFAZIONE	XIII
NOTE SUGLI AUTORI	XVII
INTRODUZIONE	1
CAPITOLO 1	
Digital branding	9
Dimmi chi sei e ti dirò chi sono	9
Dare il benvenuto	11
Fare una buona prima impressione	17
Ti fidi di me?	19
Digital branding... in breve	24
CAPITOLO 2	
Homepage communication	25
Da dove si comincia?	25
Tutto o niente?	28
Psicologia della homepage	30
Una home è una home se...	32
Pre-homepage	35
Landing page	37
Risoluzione schermo	41
Com'era e com'è	41
Homepage communication... in breve	42

CAPITOLO 3**Architettura dell'informazione 43**

Architettura dell'informazione per i siti web	43
Anche sul Web l'essenziale è invisibile agli occhi	46
Progettare l'IA: classificazione, navigazione ed etichettatura dei contenuti	47
Classificazione	47
Sistemi ibridi: ora mescolate il tutto, delicatamente	53
Strutture organizzative	53
A ogni cosa il suo nome: l'importanza delle etichette	58
Etichette per i menu di navigazione	58
Etichette per i link	59
Altri usi delle etichette: aree del sito	61
Uso (e abuso) delle etichette grafiche	61
Progettare la navigazione	63
Dove sono?	64
Dove posso andare e come ci posso arrivare?	68
Altri sistemi di navigazione	71
Architettura informativa... in breve	76

CAPITOLO 4**Ricerca 77**

Quando sviluppare un sistema di ricerca interno	78
Progettare l'interfaccia per la ricerca	80
La Search box	80
Ricerche avanzate, contestuali e parametriche.	82
Autocompletamento	84
Progettare la SERP (Search engine results page)	86
Elencare i risultati: paginazione, infinite scroll, griglie	90
I filtri e il sorting	93
La pagina "zero risultati"	94
Ricerca... in breve	95

CAPITOLO 5**Web writing****97**

La scrittura sul Web	97
Grammatica	98
Iniziare dalla fine	98
Scrivere per tutti	98
Content curation	100
Linguaggio	102
Brevità	103
Titoli, sottotitoli, abstract	104
Elenchi puntati e numerati	105
Link	105
Multilingua	107
SEO	108
Web writing... in breve	112

CAPITOLO 6**Leggibilità****113**

Come, cosa e dove leggiamo sul Web	113
Tipografia digitale	120
Dalla lettura al clic	130
Leggibilità... in breve	132

CAPITOLO 7**Visual design****133**

Layout e sistemi di griglie	133
Anatomia di una pagina web e modelli logici di navigazione	135
Curare il <i>look & feel</i>	139
Be minimal!	140
I colori nei siti	142
Web design trend	148
Visual Design... in breve	152

CAPITOLO 8**Compiti****153**

Call to action	153
Form di inserimento dati	157
Messaggi di errore	160
Feedback e feedforward	163
Aiuti contestuali, guide online, FAQ	168
Demo	168
Tutorial step-by-step	169
Guide di supporto e FAQ	169
Help contestuali	171
Compiti... in breve	174

CAPITOLO 9**Tecnica****177**

Funziona su tutti i sistemi operativi?	177
Multi-browser	178
We love Responsive Web Design!	179
Velocità e stabilità	181
Broken link	181
Accessibilità	183
Tecnica... in breve	185

CAPITOLO 10**Ecommerce****187**

Sei un ecommerce o cosa?	188
Ecommerce homepage	190
Listing dei prodotti	193
Le componenti essenziali	196
Strumenti di navigazione	197
Scheda prodotto	200
Foto	200
Testi di descrizione	204
Altri contenuti	206
Elementi di interazione	209

Pagina carrello	213
“Aggiungi al carrello”: occhio al feedback!	214
Progettare la pagina carrello	218
Procedimento di acquisto	222
L'ospite è sacro	222
Percorsi step-by-step	224
Inserimento dati di spedizione	225
Inserimento dati di pagamento	227
Messaggi di conferma	229
Ecommerce... in breve	232
CAPITOLO 11	
Conclusioni	233
La valutazione euristica	233
Web UX Checkup: la checklist e i checkpoint	239
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	247