

UN MODELLO DI QUALITÀ PER I SITI WEB

- Sintesi del modello completo¹ -

Le tabelle seguenti riportano una sintesi del modello, e possono essere utilizzate come promemoria durante la effettuazione del check-up di un sito. Per ogni caratteristica sono elencate le sottocaratteristiche descritte e, per ciascuna di queste, i principali aspetti da esaminare. Durante questo esame, il valutatore potrà far riferimento alle linee guida e alle best practice citate nel libro, che sono riportate anch'esse, per comodità, in questo sito.

ARCHITETTURA: La struttura e la navigazione del sito sono adeguate?

SOTTO CARATTERISTICA	ASPETTI DA ESAMINARE
Struttura La struttura del sito è adeguata?	(NB: Per valutare la struttura è necessario procurarsi il diagramma completo del sito) - La suddivisione del sito nelle sue parti è coerente con i suoi obiettivi? - È di naturale e immediata comprensione per gli utenti del sito? - Ci sono sovrapposizioni di contenuti fra le varie parti del sito? - La terminologia usata per denotare le varie parti è comprensibile senza ambiguità per gli utenti del sito?
Mappa del sito La mappa del sito esiste e ne rappresenta con chiarezza la struttura?	- La mappa del sito esiste? - È facilmente accessibile da ogni pagina del sito? - Facilita la comprensione della struttura del sito, e l'individuazione dei suoi contenuti? - Permette l'accesso diretto ai suoi contenuti? - Descrive correttamente il sito in tutte le sue parti? - Usa la stessa terminologia del sito? - È facilmente comprensibile e utilizzabile senza necessità di addestramento? - Utilizza al meglio lo spazio video, minimizzando la necessità di scroll?
Navigazione La navigazione del sito è adeguata?	- L'apparato di navigazione è coerente con la struttura del sito? - Esiste una navigazione primaria ed una navigazione locale? - L'apparato di navigazione è di facile comprensione e utilizzo? - È facile mantenere l'orientamento durante la navigazione? - Ci sono ausili all'orientamento? - La navigazione nel sito è sempre fluida, o è possibile imboccare strade senza ritorno?

¹ Estratto da: R.Polillo, "Il check-up dei siti web", Ed.Apogeo, 2004

COMUNICAZIONE: Il sito raggiunge i suoi obiettivi di comunicazione?

SOTTO CARATTERISTICA		ASPETTI DA ESAMINARE
Home page La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?		- L'obiettivo del sito è immediatamente riconoscibile dalla home page?
Brand image Il sito è coerente con la brand image?		- I tratti distintivi del brand sono presenti nel sito? - Ci sono incoerenze con la brand image? - Il sito rafforza il brand?
Grafica La grafica del sito è adeguata?	<p>Layout Il layout delle pagine è adeguato ai vari formati video?</p> <p>Gestalt Il layout delle pagine facilita la comprensione dei contenuti?</p> <p>Colore Il colore è usato in modo adeguato?</p> <p>Tipografia I caratteri usati rendono il testo ben leggibile?</p> <p>Attrattiva La grafica è attraente?</p>	- Il layout delle pagine è adeguato ai principali formati video utilizzati dagli utenti del sito? - È ottimizzato per il formato video più diffuso fra gli utenti del sito? - La Gestalt delle pagine aiuta a individuare le aree importanti? - La collocazione degli inserti pubblicitari disturba la comprensione delle pagine? - I colori rafforzano la Gestalt delle pagine? - Colori diversi sono associati in modo consistente a contenuti diversi? - I colori sono usati senza eccessi? - I colori sono coerenti con le comuni associazioni di significato? - Le pagine sono comprensibili anche a utenti daltonici? - Si usano font ben leggibili sul video? - Si evita il corsivo e il tutto maiuscolo in testi lunghi? - Si usano pochi font diversi nella stessa pagina? - I font sono usati in modo consistente per tutto il sito? - Il colore del testo è corretto in rapporto a quello dello sfondo? - Si mescolano nello stesso testo caratteri di colori diversi e "lontani"? - L'impostazione grafica è attuale? - La grafica è gradevole?

FUNZIONALITÀ: Le funzioni del sito sono adeguate e corrette?

SOTTO CARATTERISTICA		ASPETTI DA ESAMINARE
<p>Adeguatezza Le funzioni del sito sono adeguate?</p>	<p>Transazioni Le funzioni per effettuare le transazioni sono adeguate?</p> <p>Gestione degli errori Il trattamento degli errori dell'utente è adeguato?</p> <p>Ricerca Gli strumenti di ricerca delle informazioni sono adeguati?</p> <p>Comunicazione È possibile comunicare in modo adeguato con chi gestisce il sito?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le transazioni sono adeguate rispetto a tipici scenari d'uso? - Le operazioni di registrazione degli utenti sono semplici? - Le richieste di informazioni agli utenti sono proporzionate al tipo di transazione? - Tutte le informazioni per decidere se iniziare una transazione vengono fornite prima? - Le politiche sulla privacy sono espresse chiaramente e in modo non vessatorio? - Le transazioni del sito sono progettate in modo da prevenire, per quanto è possibile, che l'utente (anche inesperto) commetta errori? - Gli eventuali errori dell'utente vengono segnalati con messaggi tempestivi, ben visibili, ed espressi in un linguaggio comprensibile agli utenti del sito? - I messaggi d'errore indicano chiaramente e in modo specifico la natura dell'errore e le azioni necessarie per correggerlo? - Il processo di correzione degli errori è semplice e rapido anche nel caso di errori multipli? - In caso di errore, il lavoro già fatto in modo corretto dall'utente viene sempre conservato o sono possibili perdite di dati? - In caso di errori dell'utente, il sito mantiene sempre il controllo, o sono possibili cadute del sistema? - Il sito ha un motore di ricerca interno? - La form per la ricerca è di facile comprensione e adeguata al sito? - I link selezionati dal motore di ricerca sono pertinenti? - La pagina di presentazione dei risultati della ricerca è organizzata in modo adeguato? - Il sito permette all'utente di comunicare con chi lo gestisce? - Le modalità di comunicazione sono semplici e snelle?
<p>Correttezza Le funzioni del sito sono corrette?</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Si sono verificati malfunzionamenti nell'esecuzione dei principali scenari d'uso? - Se sì, è stato possibile riprodurli, ripristinando le condizioni in cui si sono verificati al prima volta? - Il sito ha segnalato il verificarsi di malfunzionamenti interni al software? - Se sì, i messaggi sono espressi in un linguaggio comprensibile all'utente?

CONTENUTO: Il contenuto informativo è corretto, e adeguato agli scopi del sito?

SOTTO CARATTERISTICA		ASPETTI DA ESAMINARE
Categorizzazione / labelling L'informazione è classificata in modo adeguato?		- L'informazione è raggruppata in modo adeguato agli obiettivi? - Il labelling è chiaro, preciso, consistente e non ambiguo?
Stile Lo stile del testo è adeguato al web?		- Il testo è strutturato in paragrafi brevi, secondo i principi della "piramide invertita"? - I link ipertestuali sono evidenziati in modo consistente e non ambiguo? - Il linguaggio usato è appropriato in relazione agli obiettivi del sito e ai suoi utenti? - Lo stile del testo è coerente in tutto il sito?
Informazione L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?		- L'informazione è adeguata agli scopi del sito? - È affidabile? - È pertinente? - È aggiornata?
Localizzazione Il sito è correttamente localizzato?		- Le traduzioni sono accurate e corrette? - Tutti i contenuti che richiedono localizzazione sono trattati correttamente? - La scelta della lingua o del Paese è ben visibile e facile da effettuare?

GESTIONE: L'operatività del sito è ben gestita?

SOTTO CARATTERISTICA		ASPETTI DA ESAMINARE
Disponibilità Il sito è sempre attivo e disponibile agli utenti?		- La disponibilità del servizio è adeguata? - La durata media (e massima) delle interruzioni del servizio è accettabile? - Nei casi di indisponibilità, l'informativa agli utenti è adeguata?
Monitoraggio L'utilizzo del sito è adeguatamente monitorato?		- Vengono effettuate periodiche e sistematiche elaborazioni del log file del sito per monitorare gli accessi al sito? - In particolare, vengono monitorati: - come varia nel tempo il numero degli accessi al sito? - il profilo degli utenti? - come gli utenti arrivano al sito? - che cosa interessa di più nel sito? - quali transazioni vengono effettuate nel sito? - Vengono raccolte le opinioni degli utenti sul sito? (gradimento, aree più interessanti, aree da migliorare)
Aggiornamento Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?		- Il sito presenta adeguati indizi di recenti aggiornamenti? - Il numero degli eventuali link spezzati è accettabile? - Ci sono pagine "in costruzione"?
Relazioni con gli utenti Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?		- Le richieste degli utenti (ad esempio via e-mail) ricevono risposte tempestive? - Le risposte sono pertinenti, adeguate, cortesi e personalizzate?

ACCESSIBILITÀ: Il sito è di facile accesso per tutti?

SOTTO CARATTERISTICA		ASPETTI DA ESAMINARE
Tempi d'accesso I tempi d'accesso sono adeguati?		<ul style="list-style-type: none">- Le dimensioni delle pagine sono accettabili in relazione ai tempi d'accesso?- I tempi d'accesso sono sempre accettabili?
Reperibilità Il sito è facile da trovare?		<ul style="list-style-type: none">- Il nome del sito si ricorda facilmente?- Il sito è facilmente reperibile con i più diffusi motori di ricerca?- Il sito è adeguatamente referenziato dagli altri siti?
Indipendenza dal browser Il sito è accessibile con ogni browser?		<ul style="list-style-type: none">- Il sito è adeguatamente accessibile con i browser più diffusi fra i suoi utenti?
Accessibilità per i disabili Il sito è utilizzabile da utenti disabili?		<ul style="list-style-type: none">- Il sito è conforme alle linee guida del WAI?

USABILITÀ: Il sito è facile da usare?

SOTTO CARATTERISTICA		ASPETTI DA ESAMINARE
Efficacia L'utente raggiunge il risultato voluto in modo accurato e completo?		<ul style="list-style-type: none">- La percentuale di compiti portati a termine con successo nel test d'usabilità è soddisfacente per tutte le categorie di utenti?- Il test d'usabilità rivela aspetti del sito che ne riducono l'efficacia per qualche categoria di utenti?
Efficienza Lo sforzo richiesto all'utente per ottenere il risultato voluto è accettabile?		<ul style="list-style-type: none">- Il tempo medio impiegato per effettuare i compiti portati a termine con successo nel test d'usabilità è soddisfacente per tutte le categorie di utenti?- Il test d'usabilità rivela aspetti del sito che ne riducono l'efficienza per qualche categoria di utenti?
Soddisfazione dell'utente Il sito è confortevole e bene accetto all'utente?		<ul style="list-style-type: none">- Il gradimento espresso dagli utenti nel test d'usabilità è soddisfacente per tutte le categorie di utenti?- Il test d'usabilità rivela aspetti del sito che ne riducono il gradimento da parte di qualche categoria di utenti?

