

Teorie e tecniche della progettazione Web Lezione 7

Mario Verdicchio

Università degli Studi di Bergamo

Anno Accademico 2019-2020

La navigazione

- Questa lezione è incentrata sul concetto di **navigazione**
- Per navigazione si intende il processo attraverso il quale un utente esplora i contenuti di un sito o di una app per trovare quanto sta cercando (es. un prodotto, un servizio)
- Utenti che non riescono a trovare quello che cercano abbandonano il sito (o app) e probabilmente non lo useranno più in futuro
- È chiaro che una buona navigazione è fondamentale per il successo di un sito (o app)

Esempio dal mondo reale

- Ricerca di un prodotto all'interno di un negozio organizzato per reparti e corsie

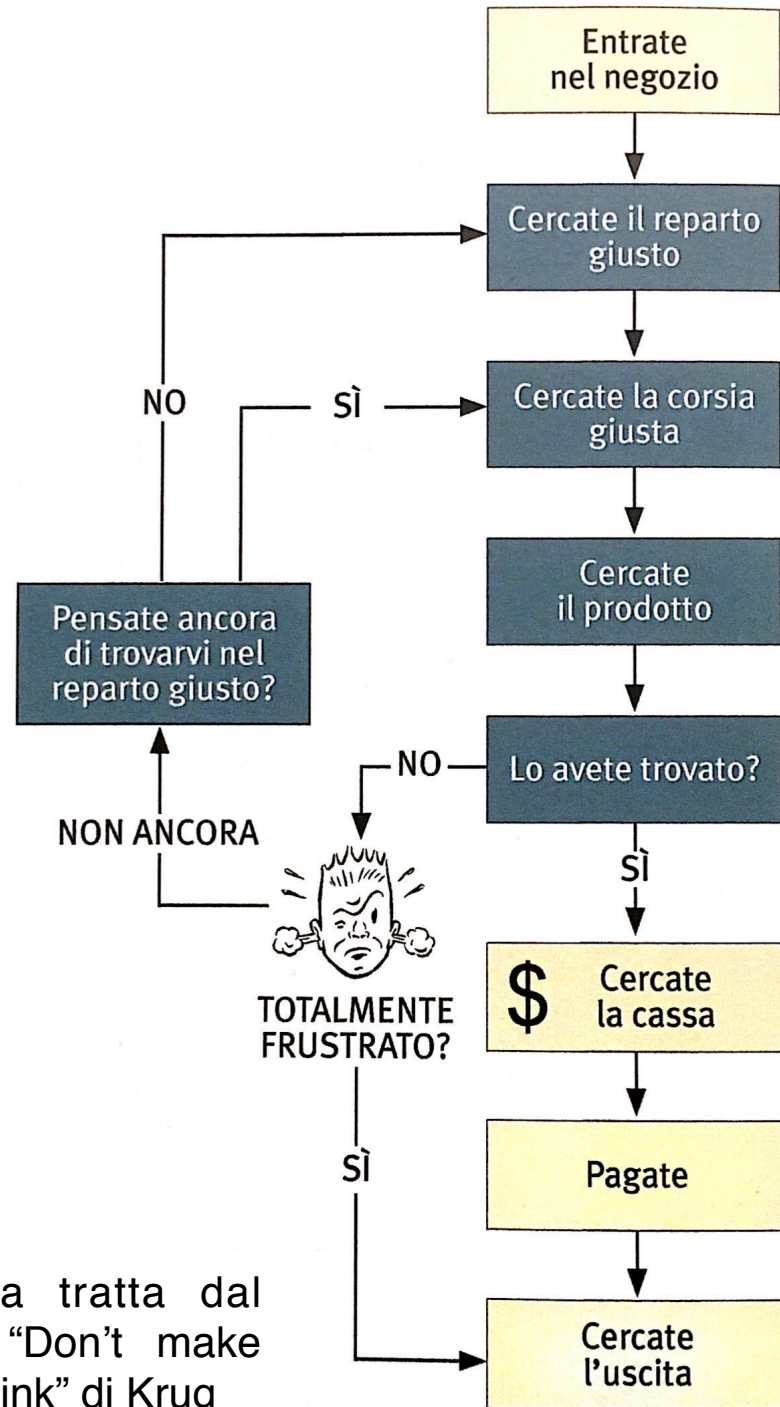


Figura tratta dal libro "Don't make me think" di Krug

Esempio più completo

- Prendiamo anche in considerazione la possibilità di chiedere a un dipendente del negozio

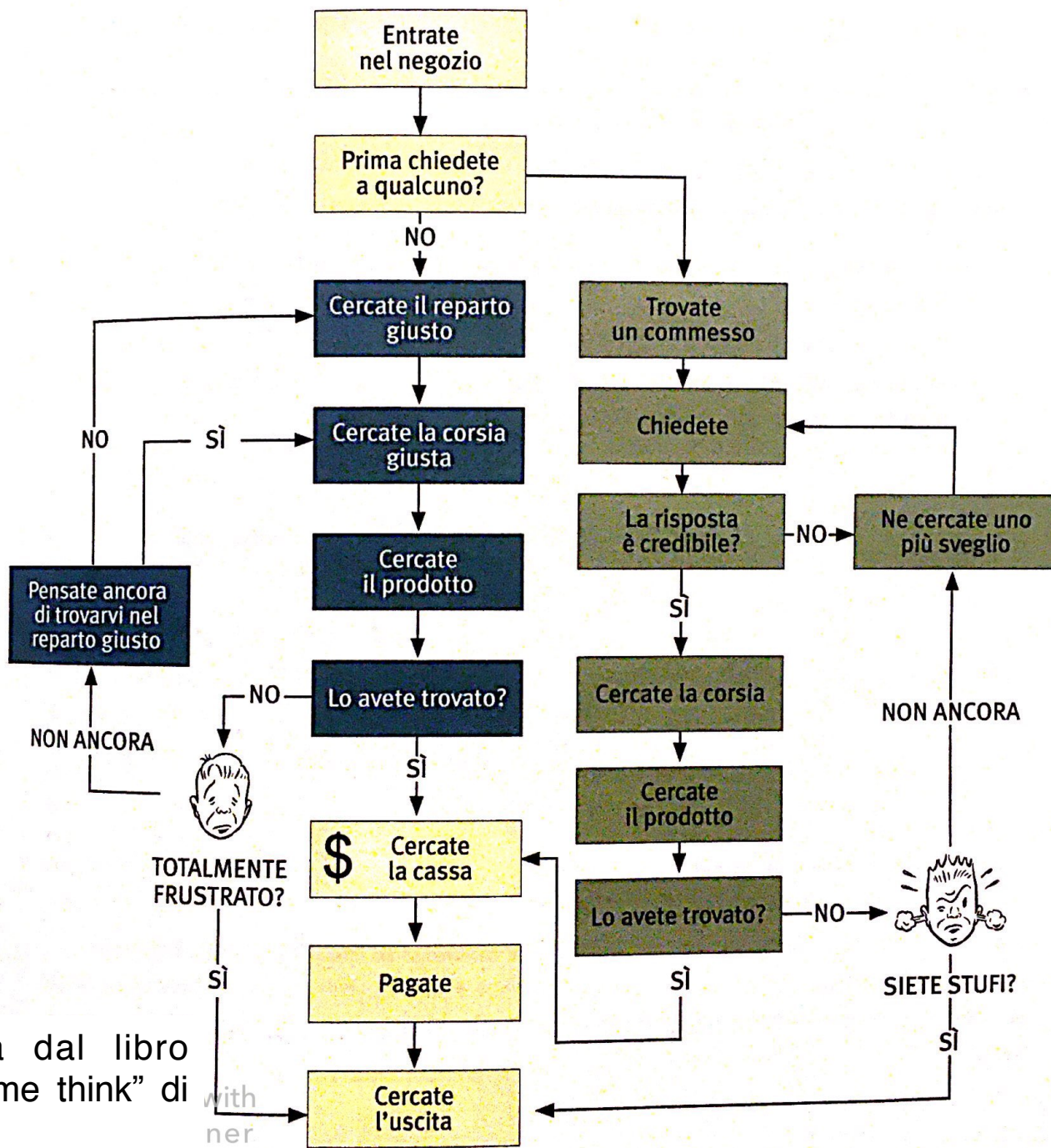


Figura tratta dal libro "Don't make me think" di Krug

Navigazione Web

- Ci sono molti punti in comune tra l'esempio precedente e la navigazione degli utenti nel Web:
 - solitamente l'utente entra in un sito Web per cercare qualcosa
 - l'utente può scegliere tra fare un giro tra i prodotti e i servizi sul sito, oppure eseguire una ricerca

Categorie di utenti

- A seconda delle scelte che fanno, tra esplorazione ed esecuzione di una ricerca, gli utenti si possono classificare in:
 - **orientati alla ricerca:** appena entrano nel sito cercano subito una casella di ricerca
 - **orientati ai link:** per prima cosa esplorano il sito attraverso i link a disposizione, ed eseguono una ricerca solo quando hanno esaurito i link da cliccare o hanno raggiunto un elevato grado di frustrazione
 - **senza orientamento:** eseguono una ricerca o esplorano i link a seconda del loro stato d'animo, della urgenza, o del sistema di navigazione offerto dal sito

Tipica esplorazione di link

- Solitamente, nella homepage è presente un elenco delle sezioni principali del sito
- L'utente farà click sul link che sembra quello più corretto
- Tipicamente appariranno sottosezioni, tra cui l'utente dovrà scegliere quella più corretta
- Alla fine dovrebbe comparire un elenco di prodotti del genere cercato dall'utente
- Se l'utente non riesce a trovare quello che cerca, lascerà il sito

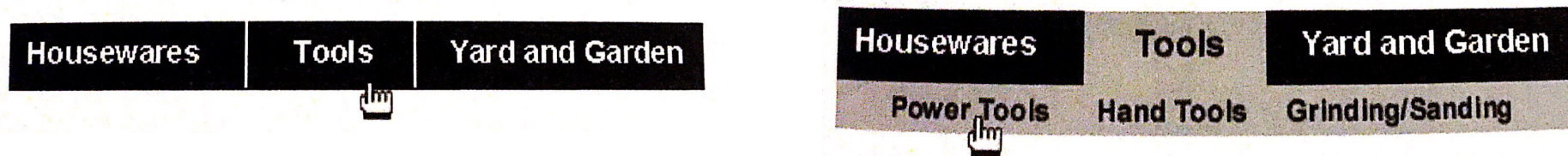


Figura tratta dal libro "Don't make me think" di Krug

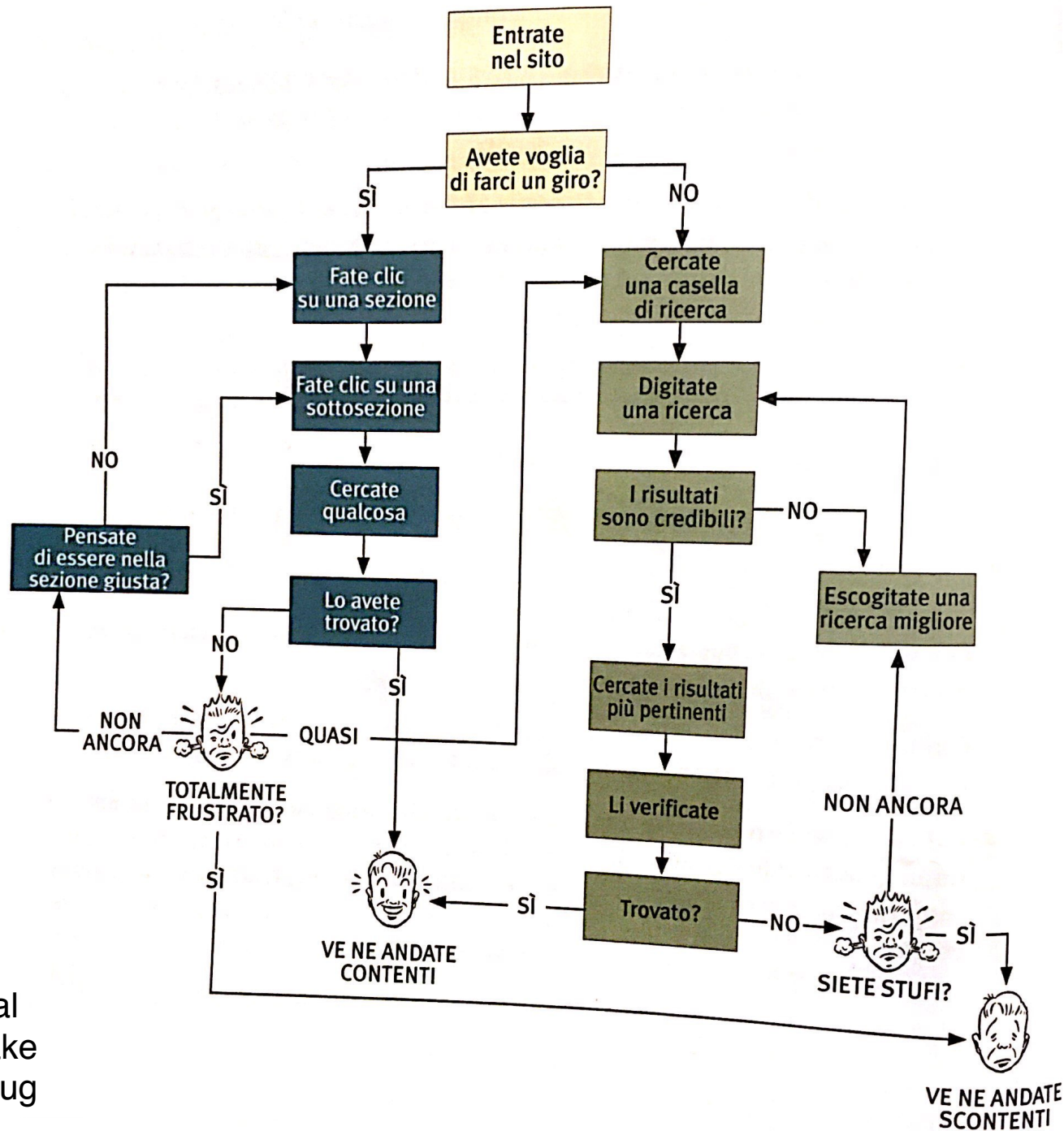


Figura tratta dal libro "Don't make me think" di Krug

Le caratteristiche assenze della navigazione Web

- Nonostante numerose analogie con l'esplorazione di un negozio fisico, nella navigazione Web
 - non c'è **senso delle proporzioni**: stiamo visitando una di 3 pagine o di 3000 pagine? Abbiamo visto tutto quello che ci interessa o dobbiamo continuare a esplorare?
 - non c'è **senso della direzione**: non siamo in uno spazio fisico e non esistono destra e sinistra, o alto e basso. Possiamo solo andare in su e giù lungo la gerarchia dei contenuti, se ce n'è una
 - non c'è **senso della posizione**: non siamo in uno spazio fisico quindi non abbiamo modo di accumulare informazioni su tale spazio per orientarci meglio la prossima volta che lo esploriamo

- A causa di tutte queste mancanze, assumono un ruolo particolarmente importante per la navigazione i seguenti elementi:
 - i **bookmark**, che ci permettono di avere accesso istantaneo a pagine di nostro interesse e che abbiamo già visitato in passato
 - il tasto **indietro**, che ci permette di fare un passo indietro e tornare alla pagina precedente per correggere un nostro errore o riorientare il nostro percorso di navigazione
 - la **homepage**, che, essendo il punto di inizio di ogni navigazione, diventa anche un punto di riferimento a cui possiamo sempre tornare

Gli scopi della navigazione Web

- La navigazione Web **compensa** la mancanza di uno spazio fisico organizzando lo spazio virtuale degli elementi di un sito
- La navigazione, quindi, è molto più di una **funzionalità** di un sito: è **parte integrante** e fondamentale del sito stesso
- La navigazione serve a **far trovare** all'utente quello che sta cercando
- La navigazione serve a far capire all'utente **dove si trova** all'interno del sito
- La navigazione **rivela il contenuto** di un sito agli utenti mostrandolo organizzato in una gerarchia
- La navigazione **indica come si usa** il sito agli utenti, mostrando il punto di inizio e le opzioni disponibili
- Infine, una navigazione fatta bene **augmenta la fiducia** degli utenti nei confronti del sito

Le convenzioni della navigazione Web






Figura tratta dal libro "Don't make me think" di Krug




ID del sito


utility

WILLIAMS-SONOMA

My Account Track Your Order Stores eCatalogs

Shipping To:   CART 

Registry Blog Recipes Wine New  Gifts  Hanukkah  Christmas Monogram Shop Sale

Search by Keyword, Item # or Recipe 

COOKWARE | COOKS' TOOLS | **CUTLERY** | ELECTRICS | BAKEWARE | FOOD | TABLETOP & BAR | HOMEKEEPING | OUTDOOR | AGRARIAN | WILLIAMS SONOMA HOME

indicatore
“voi siete qui”

sezioni

Navigazione persistente




- Questi elementi sono parte persistente della navigazione:
 - l'ID del sito
 - le utility (inclusa la search)
 - le sezioni
 - l'indicazione “voi siete qui”
- Ossia, devono essere presenti in tutte le pagine del sito (tranne quelle contenente i form da compilare, dove basta l'ID del sito e le utility che sono utili per la compilazione del form)




ID del sito


utility

WILLIAMS-SONOMA

My Account Track Your Order Stores eCatalogs

Shipping To:   CART 

Registry Blog Recipes Wine New  Gifts  Hanukkah  Christmas Monogram Shop Sale

Search by Keyword, Item # or Recipe 

COOKWARE | **COOKS' TOOLS** | CUTLERY | ELECTRICS | BAKEWARE | FOOD | TABLETOP & BAR | HOMEKEEPING | OUTDOOR | AGRARIAN | WILLIAMS SONOMA HOME

indicatore
“voi siete qui”

sezioni

ID del sito

- L'identità e il logo di un sito sono come l'insegna che reca il nome di un edificio
- La differenza è che, una volta entrati in un edificio fisico, sappiamo dove siamo, mentre con un sito Web dove si passa con un click da una pagina all'altra o addirittura da un sito all'altro, l'utente ha sempre bisogno di vedere l'ID di un sito
- L'ID di un sito, quindi, deve essere presente in ogni pagina

Posizione dell'ID del sito

- Nei siti scritti in una lingua che va da sinistra a destra, la posizione più naturale per l'ID del sito è nell'angolo in alto a sinistra
- Poiché l'ID rappresenta l'intero sito, esso è l'elemento che è più in alto nella gerarchia logica del sito:
 - il sito
 - sezioni del sito
 - sottosezioni
 - » sotto-sotto sezioni
 - la pagina
 - aree della pagina
 - elementi della pagina

L'ID del sito come link




- Un uso ulteriore e molto comune dell'ID in alto a sinistra è quello di usarlo come link per portare alla homepage
- L'ID allora funge da ancora di salvezza per tornare sempre al punto di inizio nel caso ci si sia persi o il processo non sia andato a buon termine e richieda un reset
- Krug suggerisce comunque, oltre all'uso del ID come link, di aggiungere "home" alla lista delle sezioni, per essere sicuri che l'utente si accorga di questa possibilità di rientro alla base




ID del sito


utility

WILLIAMS-SONOMA

My Account Track Your Order Stores eCatalogs

Shipping To:   CART 

Registry Blog Recipes Wine New  Gifts  Hanukkah  Christmas Monogram Shop Sale

Search by Keyword, Item # or Recipe 

COOKWARE | **COOKS' TOOLS** | CUTLERY | ELECTRICS | BAKEWARE | FOOD | TABLETOP & BAR | HOMEKEEPING | OUTDOOR | AGRARIAN | WILLIAMS SONOMA HOME

indicatore
“voi siete qui”

sezioni

Le sezioni

- Le sezioni sono i link che portano alle sezioni principali del sito, ossia il livello più alto della gerarchia del sito
- Le sezioni sono a volte chiamate navigazione **primaria**, in contrasto con le sottosezioni che costituiscono invece la navigazione **secondaria**
- Spesso, navigando tra le sezioni primarie, a un utente è data la possibilità di visualizzare le sezioni secondarie con una soluzione grafica dinamica in cui compaiono le sottosezioni che fanno parte della sezione al momento selezionata dall'utente

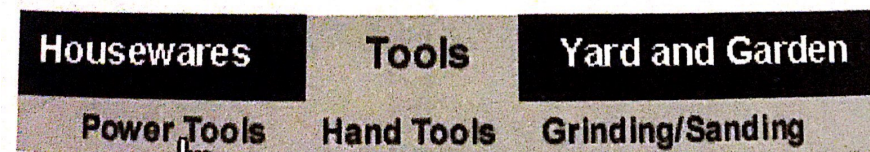
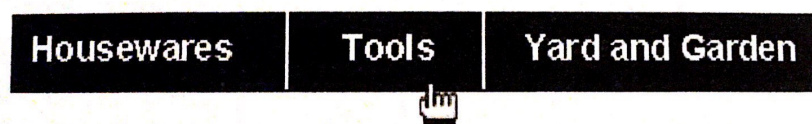





Figura tratta dal libro "Don't make me think" di Krug




ID del sito


utility

WILLIAMS-SONOMA

My Account Track Your Order Stores eCatalogs

Shipping To:   CART 

Registry Blog Recipes Wine New  Gifts  Hanukkah  Christmas Monogram Shop Sale

Search by Keyword, Item # or Recipe 

COOKWARE | **COOKS' TOOLS** | CUTLERY | ELECTRICS | BAKEWARE | FOOD | TABLETOP & BAR | HOMEKEEPING | OUTDOOR | AGRARIAN | WILLIAMS SONOMA HOME

indicatore
“voi siete qui”

sezioni

Le utility




- Le utility sono link che conducono a elementi importanti del sito, ma che non fanno parte della gerarchia dei contenuti del sito
- Si tratta di elementi che possono aiutare l'utente a usare il sito (registrazione, log in, help, mappa del sito, carrello della spesa, ricerca, etc.) oppure che forniscono informazioni su chi gestisce il sito (about us, contact us, etc.)
- Tipicamente, le utility sono presentate con un rilievo leggermente inferiore rispetto alle sezioni (un caso a parte sono le utility di fondamentale importanza, come il carrello e la search per un sito di e-commerce)




ID del sito


utility

WILLIAMS-SONOMA

My Account Track Your Order Stores eCatalogs

Shipping To:   CART 

Registry Blog Recipes Wine New  Gifts  Hanukkah  Christmas Monogram Shop Sale

Search by Keyword, Item # or Recipe 

COOKWARE | **COOKS' TOOLS** | CUTLERY | ELECTRICS | BAKEWARE | FOOD | TABLETOP & BAR | HOMEKEEPING | OUTDOOR | AGRARIAN | WILLIAMS SONOMA HOME

indicatore
“voi siete qui”

sezioni

“Voi siete qui”

- La navigazione Web può contrastare l'assenza di orientamento in uno spazio fisico indicando dove un utente si trova all'interno della gerarchia del sito
- Questo si può ottenere evidenziando la posizione attuale nella barra di navigazione, negli elenchi, o nei menù che appaiono all'interno della pagina

Esempio di “voi siete qui”



Sembra che io sia in
Bedroom/Lighting

Figura tratta dal libro “Don’t make me think” di Krug

Dov'è il “voi siete qui”?

- Ci sono varie tecniche grafiche per indicarlo:
 - mettendo accanto un puntatore ➤
 - cambiando il colore del **testo**
 - usando il **grassetto**
 - invertendo il colore del **pulsante**
 - cambiando il colore del **pulsante**

Il problema della percettibilità

Sports

Business

Entertainment

Politics

- Il problema è che molto spesso gli UI designer scelgono font sottili per un'estetica più raffinata, a scapito della visibilità e della distinzione del “voi siete qui”

Breadcrumbs

- **Briciole di pane** in italiano, sono una versione più ricca del “voi siete qui”, perché non solo indicano dove l’utente si trova, ma anche tutto il percorso, a partire dalla homepage, che lo ha portato lì
- Il vantaggio delle breadcrumbs è che danno all’utente la possibilità di ritornare a qualunque pagina precedente, parte del percorso

Esempio di breadcrumbs

Best Buy › TV & Home Theater › TV Stands, Mounts & Storage › TV Stands › 40" - 49"

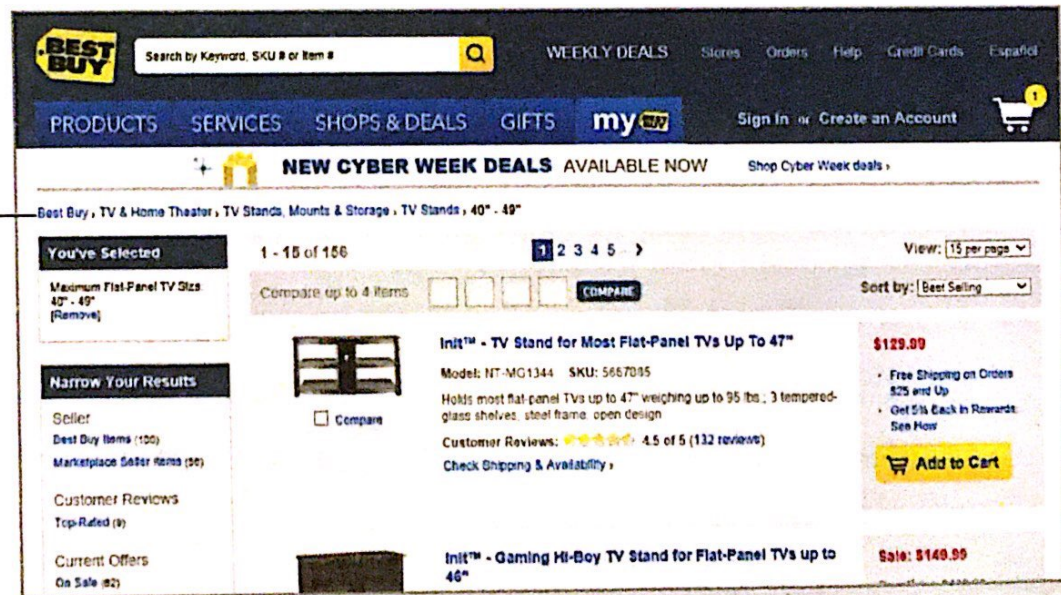


Figura tratta dal libro "Don't make me think" di Krug

Consigli di implementazione

- **Metterle in alto:** dall'esperienza di molti usability test, sembra che le breadcrumbs funzionino meglio quando sono poste nella parte alta della pagina
- **Usare > tra i diversi livelli:** è un separatore che suggerisce anche l'idea del flusso del percorso che ha portato alla posizione attuale
- **Applicare il grassetto all'ultimo elemento:** è un modo per mettere in risalto la pagina in cui l'utente si trova. Dal momento che l'utente è già lì, l'ultimo elemento è anche l'unico dei breadcrumbs a NON essere un link

Regole per i nomi delle pagine

- **Tutte le pagine devono avere un nome.** Ci sono UI designer che, in un'ottica minimal, ritengono sufficiente il nome della pagina nella navigazione, ma è sempre meglio inserire il nome della pagina anche nella pagina stessa.
- **Il nome deve trovarsi al posto giusto.** Il nome deve racchiudere il contenuto della pagina, quindi la posizione è in alto, magari con anche una cornice che racchiude il contenuto.
- **Il nome deve essere ben visibile,** tramite colore, tipo di carattere, e dimensioni, tipicamente le più grandi nella pagina.
- **Il nome deve corrispondere alla parola su cui l'utente ha fatto clic** per arrivare alla pagina. Una mancata corrispondenza genera confusione e sfiducia.

Scala decrescente di fiducia

Se un utente clicca su [Regali per donne](#) e arriva a una pagina con questi titoli, la sua fiducia sarà...

Regali per donne	fiducia massima
Regali per lei	fiducia alta
Profumeria	fiducia bassa
Error 404	fiducia nulla

Navigazione locale

WILLIAMS-SONOMA

My Account | Track Your Order | Orders | eCatalogs

Shipping To: **CART** **WISHERDS**

Registry | Blog | Recipes | Wine | New | Gifts | Hanukkah | Christmas | Monogram Shop | Sale

Search by Keyword, Part # or Recipe

COOKWARE | **COOKS' TOOLS** | **CUTLERY** | **ELECTRICS** | **BAKEWARE** | **FOOD** | **TABLETOP & BAR** | **HOMEKEEPING** | **OUTDOOR** | **AGRIAN** | **WILLIAMS-SONOMA HOME**

SAVE UP TO 20% + FREE SHIPPING
Shop All Ceramic Knife Sets

GIFT OF THE DAY!
Choose from any of our 10 new ceramic sets!

CERAMIC KNIVES

Cutlery

SHOP BY CATEGORY

- Knife Sets
- Chef's Knives
- Santoku Knives
- Chef Knives
- Utility Knives
- Cleavers & Boning Knives
- Slicing & Carving Knives
- Paring Knives
- Bread Knives
- Cheese Knives
- Fruit & Vegetable Knives
- Kitchen Shears
- Ceramic Knives
- Cutting Boards
- Knife Sharpeners
- Knife Storage

Filter By: Customer Rating | Options | Length | Blade Material

Featured Products:

- Kyocera Revolution 2-Piece Ceramic Knife Set (11) **\$69.95**
- Kyocera Susan G. Nomen Pink Santoku Knife (16) **\$49.95**
- Kyocera Revolution Ceramic Professional Chef's Knife (12) **\$69.95**
- Kyocera Kyolop Shogun Knife **\$199.95**
- Kyocera Kyolop Bashimi Knife **\$349.95**
- Kyocera Revolution Ceramic Chef's Knife **\$59.95**
- Kyocera Revolution Ceramic Santoku Knife **\$54.95 - \$49.95**
- Kyocera Revolution Ceramic Utility Knife **\$29.95**

Navigation: Close | KAT for Williams-Sonoma | Klarna | Kudos | Lagipole on Aspac | Lanson | Neaparis | Michel Bras | Opinel | Sabatier | Solingen | Shun | Wüsthof | Zwilling J.A. Henckels

FEATURED: New Arrivals | Cutlery Under \$100 | Top Rated | Top 10 Gifts | Monogram Shop

SALE & OFFERS: Sale | Up to 50% Off Cutlery Warehouse Event | Gift With Purchase Offers

LEARN MORE: Cutlery Resources | Cutlery Shapes & Uses | Sharpen | Wüsthof | Zwilling J.A. Henckels

1.877.832.8225 | Scan Let Us Call You | LIVE CHAT | NEED HELP | RESOURCES | CREDIT CARD | OUR COMPANY

Cutlery

SHOP BY CATEGORY

- Knife Sets
- Chef's Knives
- Santoku Knives
- Steak Knives
- Utility Knives
- Cleavers & Boning Knives
- Slicing & Carving Knives
- Paring Knives
- Bread Knives
- Cheese Knives
- Fruit & Vegetable Knives
- Kitchen Shears
- Ceramic Knives
- Cutting Boards
- Knife Sharpeners
- Knife Storage

Navigazione locale

- La navigazione locale riguarda tutti i contenuti del sito che si trovano allo stesso livello della pagina attualmente visitata
- Potremmo vederla come uno spostamento orizzontale dell'utente tra pagine che sono allo stesso livello
- La pagina visitata, all'interno del menù della navigazione locale, deve essere naturalmente messa in evidenza (con puntatore, o grassetto, o colore diverso etc.)

Navigazione del footer

The screenshot shows the footer of the Williams-Sonoma website, which is highlighted with a red border. The footer contains the following elements:

- Customer Support:** 1.877.633.6333, Scan Let Us Call You, LIVE CHAT, NEED HELP, RESOURCES, CREDIT CARD, OUR COMPANY.
- Account & Order Management:** My Account, Track Your Order, Stores, eCatalogs, Shipping To, CART, CHECKOUT.
- Navigation:** Registry, Blog, Recipes, View, New, Gifts, Hanukkah, Christmas, Monogram Shop, Sale, Search by Keyword, Brand or Recipe.
- Product Categories:** COOKWARE, COOKS' TOOLS, CUTLERY, ELECTRICS, BAKEWARE, FOOD, TABLETOP & BAR, HOMEKEEPING, OUTDOOR, AGRIARIAN, WILLIAMS & SONOMA HOME.
- Promotional Banners:** BUY MORE, SAVE MORE - SAVE UP TO 20% + FREE SHIPPING, GIFT OF THE DAY!
- Main Content Area:** Ceramic Knives section with a large image and a grid of product listings including Kyocera Revolution 2-Piece Ceramic Knife Set, Kyocera Susan G. Komen Pink Bantoku Knife, Kyocera Revolution Ceramic Professional Chef's Knife, Kyocera Kyulop Shunjo Knife, Kyocera Kyulop Bashimi Knife, Kyocera Revolution Ceramic Chef's Knife, Kyocera Revolution Ceramic Santoku Knife, and Kyocera Revolution Ceramic Utility Knife.
- Left Sidebar (CUTLERY):** SHOP BY CATEGORY (Knives Sets, Chef's Knives, Santoku Knives, Steak Knives, Utility Knives, Cleaners & Electric Knives, Slicing & Chopping Knives, Folding Knives, Bread Knives, Cheese Knives, Fruit & Vegetable Knives, Kitchen Shears, Ceramic Knives, Cutting Boards, Knife Sharpeners, Knife Storage), SHOP BY BRAND (Ganssler, Global, Kai for Williams-Sonoma, Kluisse, Kyocera, Lagolde en Japanc, Lemson, Messers, Michel Bras, Oshel, Sauter, Solinger, Shun, Wusthof, Zwilling J.A. Henckels), FEATURED (New Arrivals, Cutlery Under \$100, Top Rated, Top 10 Gifts, Monogram Shop), SALE & OFFERS (Sale, Up to 50% Off Cutlery Warehouse Event, Gift with Purchase Offers), LEARN MORE (Cutlery Resources, Cutlery Shapes & Uses, Shun).

Navigazione del footer

- Fanalino di coda della navigazione, sia in termini di posizione, sia in termini di importanza, è il footer, o fondo della pagina
- Tipicamente, nel footer verranno inseriti i link delle utility meno usate dagli utenti

Il test del bagagliaio

- Con gusto un po' macabro, Steve Krug chiama "test del bagagliaio" una prova empirica per vedere se la navigazione di un sito è realizzata bene
- Il test si chiama in questo modo perché dovete immaginare di essere rapiti, bendati e messi nel bagagliaio di un'auto e portati in un luogo dove venite tirati fuori e sbendati
- Che cosa riuscite a capire del luogo dove vi trovate?

Il test del bagagliaio su un sito

- Posti di fronte a una pagina a caso di un sito, se la navigazione è disegnata bene, dovrete essere in grado di capire immediatamente quanto segue:
 - Di che sito si tratta? (ID del sito)
 - In che pagina vi trovate? (Nome della pagina)
 - Quali sono le sezioni principali del sito? (Sezioni)
 - Quali opzioni avete a questo livello? (Navigazione locale)
 - Dove vi trovate nello schema dei contenuti? (Indicatori “Voi siete qui”)
 - Come fate a eseguire una ricerca? (Barra search)

La navigazione Web

- La metafora del rapimento non è poi così assurda
- Gli UX designer spesso immaginano che gli utenti arrivino al loro sito seguendo percorsi lineari, chiari, precisi
- Il Web, però, è una rete di pagine collegate tra loro tramite numerosi link
- Molto spesso gli utenti si imbattono in una pagina all'improvviso, senza preparazione, proprio come una persona rapita
- È fondamentale disegnare la navigazione del vostro sito in modo da renderne l'uso semplice a tutti gli utenti, sia quelli arrivati passo dopo passo sia quelli arrivati all'improvviso