

## Come realizzare un sito web accessibile e funzionale

Vediamo innanzitutto quali sono i titoli di questi dodici rotoli che ci svelano le caratteristiche vincenti di un sito web:

- 1) Deve trovarsi nei primi 20 posti di Google, con keyword significative.
- 2) Deve avere pagine veloci da caricare, stampabili e prive di fronzoli.
- 3) Deve avere una struttura intuitiva da navigare e richiedere pochi clic.
- 4) Deve motivare i visitatori a ritornare periodicamente sul sito.
- 5) Deve motivare i visitatori a compiere delle azioni (contattarci, ecc..).
- 6) Deve avere pagine con contenuti tali da spingere altri siti a linkarle.
- 7) Deve rispettare le norme di accessibilità e di compatibilità del W3C.
- 8) Deve evitare di prendere in giro i visitatori con titoli fuorvianti.
- 9) Deve dire CHI SIAMO e fornire tutti i recapiti e referenze verificabili.
- 10) Deve disporre di un software per il monitoraggio degli accessi.
- 11) Il sito deve essere tenuto costantemente aggiornato.
- 12) Il sito deve piacere agli utenti. Chiediamo loro cosa vogliono.

Come si realizza un sito di questo genere?

### 1) Come ottenere i primi posti nei motori: pensare ai contenuti.

Affinché un sito venga posizionato nelle prime pagine di Google e di altri importanti motori di ricerca deve avere innanzitutto pagine con un contenuto testuale fortemente tematizzato sull'argomento trattato in ogni pagina. È altresì necessario evitare l'uso di quelle tecniche di programmazione che, diluendo le keyword contenute delle pagine, le rendono meno importanti ai motori di ricerca. Tra le tecniche da evitare ci sono le animazioni in FLASH, la programmazione in Java, PHP, ASP ed i frame. Anche il Javascript dovrebbe venir utilizzato solo quando non è possibile farne a meno. Per i pulsanti ad esempio possiamo benissimo farne a meno, ben pochi sentiranno la mancanza di pulsanti animati.

Il fattore vincente rimane comunque sempre l'individuazione delle corrette parole chiave (keyword) da inserire nel testo di ogni pagina. Nel testo, non nel meta tag "keywords"; lì servono a ben poco. E servono a poco anche trucchi quali inserire parole o frasi nascoste agli occhi dei visitatori, anzi, prima o poi i motori se ne accorgono e penalizzano i siti che fanno uso di questa tecnica.

Naturalmente in poche righe è impossibile spiegare tutto ciò che è necessario fare per creare un sito web che venga posizionato ai primi posti nei motori. Le variabili in gioco sono molte, tra cui il numero dei competitor che utilizzano le stesse keyword e le conoscenze nel settore Search Engine Optimization di chi ha realizzato i siti degli stessi. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto però, finché il 90% dei web designer

nostrani rimarrà convinto che se un sito è "bello graficamente" i motori lo indicizzeranno bene, avremo buone chance.

I suggerimenti qui forniti consentono di partire con il piede giusto. Per ottenere il massimo è però indispensabile, almeno inizialmente, ricorrere alla consulenza degli specialisti dei motori di ricerca (SEO), persone che, facendo da anni questo lavoro, hanno l'esperienza ed il know-how necessario per fornire indicazioni "su misura".

## **2) Creare pagine veloci da caricare: gli utenti hanno sempre fretta.**

Creare pagine veloci da caricare è una delle cose più semplici e alla portata di tutti ed è anche una delle regole per creare siti "usabili" da chiunque. Sorprende quindi particolarmente vedere quanti siti web non rispettano questa regola, dando forse per scontato che tutti i visitatori abbiano l'ADSL.

Per creare pagine veloci da caricare basta rispettare queste semplici norme:

Lo spazio riservato alle immagini non dovrebbe superare il 30% dello spazio occupato dalla pagina che le contiene, ammesso che la pagina sia stampabile su un foglio A4; nel caso sia più lunga (come questa) ridurre in proporzione la percentuale. Le fotografie devono essere salvate in formato JPG compresso a circa il 60%. Quasi tutti i programmi di elaborazione fotografica consentono di scegliere la percentuale di compressione desiderata.

Io personalmente utilizzo Adobe Photoshop CS2, ma anche programmi decisamente meno costosi e professionali hanno questa opzione, come ad esempio Photoshop Elements, che potete trovare incluso in diversi scanner o fotocamere digitali.

Evitare l'abuso di GIF animate, a meno che abbiano poche animazioni. Evitare anche i filmati in FLASH che, oltre a rendere problematico un buon posizionamento nei motori, richiedono talvolta lunghi ed inutili tempi di attesa, con la conseguenza di annoiare i visitatori e di spingerli ad andare a cercare altrove le informazioni. I pulsanti che si muovono o cambiano colore quando passiamo con il mouse sono carini da vedersi ma talvolta allungano i tempi di caricamento e riducono l'accessibilità e l'usabilità del sito: chiediamoci se davvero ne abbiamo bisogno, o meglio, se i nostri utenti ne hanno bisogno. Se riesce a farne a meno Google forse anche noi possiamo rinunciarvi.

Le pagine dovrebbero inoltre essere stampabili facilmente. Se provate a stampare alcune pagine di siti web scelti a caso vi accorgete di quanto sia alta la percentuale dei siti che non consentono la stampa corretta dei loro contenuti. A meno che si ricorra ad accorgimenti come il copia/incolla in Word o di altro genere (accorgimenti che il 90% degli utenti non usa o non conosce) molte pagine vengono tagliate sul lato destro o in basso (le pagine con frame superiori e inferiori ad esempio) rendendo impossibile la stampa corretta.

Immaginate il titolare di un'azienda che ha incaricato la segretaria di cercare in internet chi vende un certo prodotto e di portargli poi le pagine stampate. Pensate che sarà felice di trovarsi dei testi troncati? Potrebbe rivolgersi ad un vostro concorrente solo per questo motivo. Se non vengono stampati i pulsanti di navigazione è una cosa, se vengano troncate le righe è un'altra cosa.

Creare pagine che utilizzano fogli stile CSS rende il caricamento delle pagine successive alla prima molto veloce, in quanto il layout di tutte le pagine del sito è spesso comune e gestito da un unico foglio stile, il

---

quale, una volta aperto rimane memorizzato nella cache del disco del visitatore.

### **3) Creare una struttura facile ed intuitiva da navigare.**

Una struttura intuitiva da navigare aumenta l'accessibilità e l'usabilità del sito. Le statistiche ci dicono che mediamente un visitatore visita solo 2 o 3 pagine del sito su cui è approdato. Questo sito ad esempio è composto da oltre 200 pagine, eppure la media attuale delle pagine visitate da ogni utente è di tre. Teniamo bene in mente questo dato quando progettiamo la struttura di un sito. Non sprechiamo nessuna opportunità. Facciamo in modo, se possibile, che già dalla home page il visitatore individui subito il link che porta alla pagina che gli interessa. Se lo costringiamo a passare su pagine "intermedie" rischiamo che esca dal sito prima di aver raggiunto la pagina che gli interessava (o che a noi interessava fargli vedere).

E' quindi da preferire una struttura che si sviluppi il più possibile orizzontalmente anziché verticalmente, anche se mi rendo conto che talvolta è difficile, specialmente con siti di grandi dimensioni. In ogni caso cerchiamo di favorire al massimo il visitatore facendogli trovare sempre sulla home page un collegamento alla mappa del sito, in modo che possa rapidamente raggiungere qualsiasi pagina o sezione dello stesso.

### **4) Fidelizzare i visitatori, una delle prime regole del web marketing**

Credo siamo tutti concordi che è importante fare in modo che i visitatori ritornino spesso sul nostro sito. Ma come fidelizzare i visitatori? Come incentivarli e motivarli a ritornare sul nostro sito? Esistono vari modi: ad esempio potremmo scrivere un articolo interessante e avvisare i lettori che la settimana seguente troveranno il seguito. Oppure potremo riservare una pagina o una sezione del sito ai "suggerimenti del mese" oppure alle "promozioni del mese". L'importante è mantenere le promesse che facciamo ai visitatori, altrimenti si sentiranno presi in giro e difficilmente torneranno sul nostro sito.

### **5) Motivare i visitatori a compiere \*subito\* delle azioni.**

Dobbiamo fare il possibile affinché il visitatore interessato ai nostri prodotti o servizi agisca subito. Il miglior modo per farlo è offrire un omaggio o uno sconto se ordina o ci contatta oggi stesso. Se ad esempio vendessimo fotocamere digitali potremmo proporre in omaggio una borsa o una scheda di memoria supplementare se l'ordine viene effettuato prima di mezzanotte. Se l'obiettivo fosse motivare il visitatore ad iscriversi ad una mailing list potremmo offrire un interessante manuale in omaggio a chi lo farà entro due giorni. Se gli diamo tre mesi di tempo per pensarci si dimenticherà di noi. L'importante è operare sempre con la massima serietà. Se abbiamo assicurato il visitatore che il suo indirizzo e-mail non verrà comunicato a nessuno dobbiamo mantenere la promessa.

### **6) Contenuti di qualità e possibilmente aggiornati ed esclusivi.**

Se le pagine del sito avranno contenuti di elevata qualità, se conterranno informazioni interessanti, aggiornate e difficilmente reperibili altrove è probabile che prima o poi altri siti inseriscano un link al nostro. Ricordiamoci che più link in entrata avremo più il valore del sito aumenterà. Quasi tutti i motori di ricerca

indicizzano meglio i siti che vengono linkati da altri. Per creare pagine con contenuti di qualità è una buona idea richiedere la consulenza di un Copywriter che conosca anche come lavorano i motori di ricerca. Questi nuovi professionisti del web vengono in genere definiti "SEO-Copywriter". Ci costerà un po' ma i risultati saranno spesso sorprendenti.

## **7) Prestare cura alla compatibilità e all'accessibilità delle pagine.**

Non intendo dire che un sito web debba essere visualizzato allo stesso modo con qualsiasi browser esistente sul mercato; vi sono decine di browser, alcuni dei quali utilizzati da meno dell'1% degli utenti. Rendere un sito perfettamente compatibile con tutti è una missione quasi impossibile. Bisogna però renderlo compatibile con almeno i tre browser che da soli detengono il 97% del mercato: Internet Explorer, Netscape e Firefox. Per ottenere questo risultato bisogna evitare l'utilizzo di istruzioni HTML, Javascript o altro che vengono interpretate diversamente dai suddetti browser. Se possibile il sito dovrebbe rispettare le norme ed i suggerimenti emanati dal consorzio internazionale W3C. Un sito che osserva queste norme sarà accessibile anche ai non vedenti, in caso contrario gli screen-scanner utilizzati da questi ultimi potrebbero andare in tilt. Ricordo che, a proposito dell'accessibilità dei siti web, anche il Governo Italiano ha emanato disposizioni alla Pubblica Amministrazione affinché facciano realizzare siti che siano rispondenti alle norme del W3C per l'accessibilità e l'usabilità.

Se vuoi verificare che una certa pagina web rispetti le regole di accessibilità e usabilità puoi andare sul sito del consorzio W3C e digitare nell'apposito box l'indirizzo della pagina in questione. Dopo pochi secondi apparirà una finestra che ti comunicherà se la pagina ha passato o meno il test di validazione.

## **8) Evitare di prendere in giro gli utenti con titoli fuorvianti.**

Gli utenti non amano essere presi in giro; cercare di attirarli sulle pagine del nostro sito utilizzando titoli di richiamo che non rispecchiano il contenuto reale delle pagine è facile, ma non paga. Avremo tanti visitatori, ma una volta giunti sul sito capiranno che l'argomento trattato non è quello che abbiamo fatto loro credere e usciranno immediatamente dal sito. Facciamo un esempio: se cercando in un motore di ricerca "suonerie gratis per cellulari" ai primi posti appare una pagina che ha come titolo \* clicca qui per scaricare suonerie gratis per il nokia \* l'utente entrerà nel sito. Se però appena aperta la pagina capisce che le suonerie le deve pagare, oppure che si parla di altro, uscirà subito e difficilmente tornerà sul nostro sito.

Forse ti starai chiedendo come può trovarsi ai primi posti, cercando "suonerie gratis per cellulari", una pagina che parla d'altro. Esistono vari modi per cercare di manipolare i risultati dei motori, spesso non funzionano, ma qualche volta il motore non si accorge subito del trucco e quindi, per un certo periodo di tempo, la manipolazione funziona.

## **9) Dobbiamo dire chiaramente CHI SIAMO e come trovarci.**

Gli acquisti di beni o servizi in Internet ispirano diffidenza a molti utenti. Spesso si chiedono i soldi anticipatamente, magari tramite carta di credito (anche per alcuni dei servizi proposti su questo sito lo

facciamo). Il cliente ha tutti i diritti di sapere esattamente chi siamo e dove siamo, di avere il nostro indirizzo, i nostri recapiti telefonici, il nostro numero di P.IVA (tra l'altro è obbligatorio esporlo sul sito).

Voi vi fidereste a dare i vostri soldi a qualcuno che vi fornisce solo un numero di cellulare e un indirizzo e-mail? Io no.

Le referenze.

Chiediamo inoltre ai nostri clienti acquisiti l'autorizzazione a citarli nella pagina delle referenze. Se abbiamo delle testimonianze di utenti soddisfatti riportiamole sul sito, sempre previa autorizzazione ovviamente. Facciamo il possibile affinché il potenziale cliente sappia tutto di noi, o quasi. Solo così potremo dissipare la sua naturale diffidenza.

## **10) Perché e come monitorare gli accessi degli utenti al sito web.**

Avere sulla home page del sito un contatore delle visite serve a ben poco. Conta le visite e non i visitatori ed inoltre conta solo le visite che avvengono sulla pagina in cui lo abbiamo inserito.

Per sapere come sta andando un sito abbiamo bisogno di sapere ben altro. Abbiamo bisogno di conoscere il numero dei visitatori unici e delle visite su ognuna delle pagine che compongono il sito, di sapere quali sono le pagine più viste e quanto tempo i visitatori si soffermano su di esse. Abbiamo bisogno di sapere da quali stati e città provengono i visitatori, da quali pagine sono entrati e quante (e quali) pagine visitano prima di abbandonare il sito. Abbiamo bisogno di sapere come ci hanno trovati (link su altri siti o motori di ricerca), con quali motori e con quali parole o frasi.

Solo conoscendo questi dati avremo la possibilità di correggere il tiro, di effettuare un "fine tuning" per adeguare continuamente il nostro sito alle esigenze dei visitatori e del nostro target. Una pagina potrebbe essere visitata da molte persone perché è posizionata bene nei motori, ma se mediamente i visitatori si soffermano sulla pagina soltanto 10 secondi è chiaro che abbiamo sbagliato qualcosa.

Molte persone danno una grande importanza al numero di visitatori unici; secondo me aver avuto 10.000 visitatori unici significa solo che 10.000 persone sono entrate nel nostro sito e se ne sono andate.

Esistono svariati programmi per il monitoraggio di un sito; di solito le statistiche vengono messe a disposizione, a pagamento, dal provider che ospita il sito. Esistono anche programmi gratuiti per il monitoraggio dei visitatori ma difficilmente sono adatti per un uso professionale; di solito i programmi gratuiti consentono anche ai visitatori e ai concorrenti di verificare i nostri dati. E' grazie a questi programmi gratuiti che ho scoperto che alcuni miei competitor hanno un centesimo delle visite che dichiarano (vedi articolo sui webmaster e sui competitor).

## **11) Il sito deve essere tenuto costantemente aggiornato.**

E' capitato sicuramente a tutti di cercare un'informazione e di capitare su un sito che non viene aggiornato da anni. Se sto cercando la biografia di Lincoln mi può star bene, ma se cerco informazioni su prodotti soggetti ad una veloce obsolescenza mi sta meno bene. Quando vediamo un sito aggiornato a 5 anni fa (e ce ne sono molti) spesso ci chiediamo se l'azienda in questione esista ancora.

Esistono siti aziendali che riportano addirittura il telefono errato solo perché avendo il sito in Flash ed avendo rotto i rapporti con chi lo ha realizzato si sono sentiti dire che per cambiare il numero (in assenza dei file sorgenti) era necessario rifare l'intero sito.

A questo proposito suggerisco a chiunque intenda farsi realizzare un sito in Flash (che da sempre sconsiglio) di richiedere a chi lo realizzerà di fornire anche i file .FLA e non solo i .SWF. In caso contrario per qualsiasi piccola modifica sarà necessario rivolgersi a chi lo ha realizzato. In altre parole non potremo permetterci di litigare con il fornitore, salvo accettare di rifare il sito.

Un sito aggiornato è utile anche per mantenere le posizioni acquisite nei motori di ricerca: a parità di altre condizioni infatti i motori danno la precedenza a siti che vengono aggiornati frequentemente.

## **12) Il sito deve piacere agli utenti, non al cliente o a chi lo crea.**

Questa regola è il contenuto del dodicesimo rotolo ma avrebbe dovuto essere al primo posto. La maggior parte dei siti web vengono realizzati in modo da piacere ai clienti che li hanno commissionati ignorando di fatto ciò che gli utenti preferiscono. Non voglio dare interamente la colpa ai clienti di questo: diciamo che al 50% la colpa è dei webmaster o comunque di chi propone la realizzazione del sito. Un webmaster serio dovrebbe avere il coraggio di dire al cliente che fa una certa richiesta che la stessa è incompatibile con le preferenze della maggior parte degli utenti. Il problema è che, facendolo, rischia di perdere il cliente, e allora preferisce assecondarlo.

Ma come si fa a sapere ciò che piace agli utenti? Facciamo un esempio banale ma significativo: come faccio a sapere se la maggioranza degli utenti Internet preferisce pagine con sfondo scuro e caratteri chiari o viceversa?

Chiediamolo a loro. Nel Novembre del 2004 ho effettuato un sondaggio: ho chiesto ai visitatori di questo sito di dirmi la loro opinione; in cambio avrei fatto loro omaggio di un modello per scrivere su formato uso bollo con Word. Hanno risposto al sondaggio oltre 300 visitatori e circa l'80% ha risposto di preferire lo sfondo chiaro ed i caratteri scuri. I risultati delle prime 100 risposte al sondaggio li trovate su questa pagina. Il sondaggio attualmente in corso lo trovate alla pagina questionario.

Negli ultimi 8 anni abbiamo effettuato decine e decine di sondaggi su vari argomenti e questo sito è stato realizzato tenendo conto delle preferenze espresse dalla maggioranza degli utenti. Ed è soprattutto grazie a ciò, oltre che all'interpretazione dei dati statistici degli accessi, che questo sito viene ora visto da 1.600 utenti al giorno, che si soffermano mediamente su di esso oltre 7 minuti. E questa è un'ulteriore conferma dell'interesse dimostrato per i suoi contenuti.

Se qualcuno è convinto che un sito in Flash, con effetti speciali degni di Guerre Stellari, piaccia di più di un sito statico in HTML e non ha la possibilità di effettuare sondaggi può fare una cosa alternativa: realizzare due versioni del sito, una in Flash e una in HTML e monitorare gli accessi con un qualsiasi programma di statistiche. Avrà grosse sorprese.

## **Un sito deve essere User Friendly.**

Mi rendo conto che un sito in Flash ben fatto può soddisfare l'ego di chi lo ha fatto e anche quello del cliente

come realizzare un sito web accessibile e funzionale  
<http://accademia.egdisegno.eu>

che lo ha pagato; a chi non piace vedere il proprio logo aziendale che danza sullo schermo al suono di una musichetta dolce e, dopo 5 minuti, si ferma nella posizione in cui avrebbe dovuto trovarsi sin dall'inizio?

Ma lasciamo da parte per una volta il nostro ego e pensiamo a quello dei visitatori, ai quali, vedere il nostro logo che gira per 5 minuti non gliene importa proprio niente. Loro vogliono informazioni. Quando vogliono vedere i cartoni animati vanno al cinema, o li guardano in TV.

Chi volesse leggere, a proposito dell'usabilità dei siti web, il parere di una persona sicuramente molto più autorevole del sottoscritto, veda gli articoli pubblicati da Jakob Nielsen.

Jakob Nielsen è stato definito dal New York Times "The Guru of Web Page Usability" ed è titolare della Nielsen Norman Group, una società che si occupa di consulenza per l'usabilità dei siti web e che ha tra i clienti aziende del calibro di Google, IBM, Hewlett-Packard, Dell, Intel, Sony, Visa, Microsoft, American Express, General Motor, Pfizer, Roche, BBC, Reuters, Financial Times, Forbes, US Navy, Credit Suisse Group, ecc..

**Estratto da:**

<http://www.viasetti.it/sito-web-vincente.htm>