

GRIGLIA DI BENCHMARKING

Nota: in grassetto sono riportati gli indicatori non binari qualitativi

CONTESTO E USABILITÀ

1. Nella homepage sono presenti cenni storici?
2. La homepage è organizzata in modo da rendere accessibili le varie sezioni del sito?
3. Sono presenti immagini o rappresentazioni dinamiche sul sito?
4. L'homepage è organizzata in modo ordinata e completa?
5. L'URL è facile da ricordare?
6. Il sito è disponibile in altre lingue?
7. È presente una barra di ricerca nella homepage?
8. I link hanno un significato abbastanza esplicito?
9. L'homepage è esteticamente gradevole?
10. L'homepage presenta un'interfaccia semplice?
11. Dalla homepage è possibile accedere a una mappa del sito?
12. **Quali sono le principali sezioni contenute nella homepage?**
13. **Quali sono, se presenti, le differenze grafiche tra la homepage e le sezioni interne del sito?**
14. I testi all'interno del sito risultano di facile comprensione?
15. I contenuti all'interno del sito sono completi ed esaurienti?
16. Per l'utente è facile muoversi da una sezione del sito a un'altra?
17. La lunghezza dei testi è ragionevole?
18. È presente un motore di ricerca interno nelle pagine interne del sito (escludendo la homepage) per facilitare la navigazione?
19. È prevista una versione mobile del sito che rende la navigazione da un device mobile più agevole?
20. La struttura complessiva del sito rende piacevole la navigazione?
21. La navigazione tra le pagine è scorrevole?
22. Dopo aver scelto un percorso da seguire è facile tornare alla homepage?
23. **Quali caratteristiche rendono interessante la navigazione del sito?**
24. Il sito è facilmente consultabile da un utente con poca esperienza online?
25. Il sito carica rapidamente le pagine?
26. Le pagine hanno un pulsante per tornare indietro?
27. Il sito rispetta i requisiti di accessibilità?

IDENTITÀ VISIVA E COMUNICATIVA

1. Il brand logo dell'impresa è facilmente riconoscibile?
2. Il brand logo ha un forte impatto visivo?
3. Il brand logo è stato ideato in maniera originale?
4. Il brand logo è facilmente interpretabile?
5. **Quali sono gli elementi costitutivi del brand logo?**
6. Il brand logo contiene elementi distintivi che lo rendono facilmente identificabile?
7. Il brand logo è facilmente memorizzabile?
8. **Quali sono i colori del brand logo?**
9. I colori del brand logo sono richiamati nella grafica generale del sito?
10. Il brand logo è ripetuto costantemente nel sito?
11. Il brand logo risalta sufficientemente dagli altri elementi grafici e testuali?

12. Esistono slogan comunicativi che rappresentano i valori dell'impresa?
13. Gli slogan comunicativi sono presenti in tutte le pagine del sito?
14. Nel sito vengono utilizzati font distintivi collegabili all'impresa?
15. Nel sito vengono utilizzati elementi grafici che sono presenti in tutte le pagine del sito?

OFFERTA COMMERCIALE E CATALOGO

1. **Descrivere il tipo di catalogo presente sul sito in termini di ampiezza (quante categorie di prodotto) e profondità (quante varianti di prodotto all'interno di ogni categoria)**
2. Le descrizioni dei prodotti sono esaurienti?
3. Le descrizioni dei prodotti sono suddivise in sezioni?
4. Il rapporto tra testo e immagini nella descrizione dei prodotti è equilibrato?
5. Il sito fa uso di foto per aumentare la user experience?
6. Il sito fa uso di video per aumentare la user experience?
7. Il sito fa uso di realtà aumentata per aumentare la user experience?
8. Il sito fa uso di realtà virtuale per aumentare la user experience?
9. È possibile visualizzare i prodotti a 360 gradi?
10. È possibile ingrandire le immagini?
11. È possibile zoomare su dettagli specifici dei prodotti?
12. È facile confrontare le varie linee di prodotti?
13. È presente un tool di comparazione tra più prodotti?
14. È possibile impostare dei filtri per ridurre il numero di prodotti visualizzati?
15. È possibile aggiungere i prodotti a una lista di preferiti?
16. È possibile personalizzare i prodotti (ad esempio con un configuratore o un toolkit?)
17. I servizi online e offline sono integrati (ad esempio, cerca negozio per verificare disponibilità o prenota un servizio in negozio)?
18. **Descrivere nel dettaglio di quali servizi si tratta.**

APP E SOCIAL MEDIA

1. L'azienda utilizza i social network?
2. L'azienda è presente su Facebook?
3. L'azienda è presente su X (Twitter)?
4. L'azienda è presente su YouTube?
5. L'azienda è presente su Instagram?
6. L'azienda è presente su TikTok?
7. L'azienda è presente su LinkedIn?
8. L'azienda è presente su altri canali di social media?
9. **Se sì, quali?**
10. I link per accedere alle pagine social sono ben visibili all'interno del sito?
11. Sono facilmente identificabili (ad esempio, tutti i link sono presentati su un'unica pagina web con il collegamento ai vari canali tematici)?
12. La gestione dei social network da parte dell'azienda è molto attiva?
13. L'aggiornamento delle pagine dei social network è frequente?
14. La partecipazione degli utenti sui social dedicati all'azienda è costante e frequente?
15. L'azienda ha un blog, un forum o comunque un luogo virtuale ufficiale dove gli utenti possono condividere, proporre e discutere?

16. Per partecipare alle discussioni, l'utente deve necessariamente registrarsi?
- 17. Quali tipi di contenuti vengono veicolati sui social network?**
18. Sui social network sono presenti campagne promozionali dell'azienda?
19. Sono realizzate attività di marketing virale?
20. Sono realizzati dei contest?
21. I canali social vengono utilizzati per pubblicare comunicazioni di servizio?
22. L'attività svolta sui canali social risulta coerente con l'immagine e il target dell'azienda?
23. I contenuti proposti sui canali social da parte dell'azienda sono innovativi?
24. I contenuti proposti sui canali social da parte dell'azienda sono coinvolgenti?
25. L'azienda adotta politiche di social media marketing al fine di promuovere il proprio brand?
26. È disponibile un'app ufficiale dell'azienda?
27. Sono disponibili app su singoli prodotti/servizi?
- 28. Se sì, quali?**
29. Le app offrono gli stessi servizi del sito online?
- 30. Di quali servizi si può fruire grazie alle app?**
31. L'app offre la possibilità di inviare suggerimenti/commenti?
32. L'app è compatibile con tutti i sistemi operativi (Android, IOS)?
33. È presente su Google play?
34. È presente sull'Apple store?
35. L'applicazione è gratuita?
36. L'app è intuitiva e facilmente utilizzabile?
37. L'avviamento dell'app è rapido?

CUSTOMER SERVICE E E-COMMERCE

1. È possibile contattare l'azienda tramite e-mail?
2. È possibile contattare l'azienda tramite form da compilare?
3. È possibile contattare l'azienda tramite telefono o numero verde?
4. È possibile contattare l'azienda tramite live chat o assistente virtuale?
5. Esiste un sistema interno per la recensione dei clienti sui prodotti?
6. Ci sono link a sistemi di recensioni esterni (es. Trustpilot)?
7. È necessario creare un account e registrarsi per procedere all'acquisto?
8. Sono presentati in maniera anticipata tutti i costi aggiuntivi, in particolare quelli legati alle spese di spedizione?
9. Sono presenti sempre le stesse fotografie dei prodotti lungo il percorso dell'acquisto online?
10. È possibile modificare la quantità inserita nel carrello?
11. È possibile salvare il contenuto del carrello?
12. **Qual è il testo della call-to-action per concludere l'ordine appropriato (es. "Concludi l'ordine" e non un generico "Avanti")**
13. **Quali sono le modalità di spedizione disponibili?**
14. È possibile effettuare il pagamento con Bollettino postale e bonifico bancario?
15. È possibile effettuare il pagamento con Contrassegno?
16. È possibile effettuare il pagamento con Carta di credito, carta prepagata?
17. È possibile effettuare il pagamento con Paypal e simili?
18. È possibile effettuare il reso gratuito dei prodotti?