

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA
Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali
Corso di Laurea in Informatica

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
Docente: Roberto Polillo

Appello: Luglio 2005

RAPPORTO DI CHECK-UP DEL SITO:



<http://www.infinito.it/homepage>

Autori:

Bruno Davide 039961 edivad3@libero.it
Masutto Emil 046370 emilman80@yahoo.it
Rossetti Emanuele 036159 roxdrago@libero.it

1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Nome del sito

<http://www.infinito.it/homepage>

Home page



Requisiti generali del sito

Il sito ha come servizio principale la funzione di portale. Offre quindi connessioni a internet di diversa tipologia a seconda delle esigenze e delle possibilità di ogni utente (ISDN, ADSL, 56kb); vi è la possibilità di avere inoltre uno o più account email ed un Hard disk virtuale il tutto gratuitamente. Il

portale si presenta molto leggibile ed interessante poiché al suo interno è possibile trovare notizie di ogni genere, dalle news di cronaca del giorno a quelle sportive, passando attraverso approfondimenti di eventi nazionali e internazionali. Infinito.it offre anche funzioni supplementari molto utili e divertenti come l'invio di sms a pagamento, un simpatico oroscopo, e la possibilità di spedire cartoline virtuali molto divertenti.

Visualizzata la Home page si può facilmente notare che il portale è diviso in sei grandi sezioni (o canali) chiamate: informarsi, comunicare, divertirsi, connettersi, acquistare e navigare.

Dalla sezione "informarsi" si accede al cosiddetto giornale telematico dove sono presenti le notizie del giorno realizzate in collaborazione con ADNKronos e PressToday. Gli articoli risultano sempre molto ben approfonditi e di facile lettura; essi sono suddivisi per argomenti (cronaca, sport, politica, economia); in tal modo l'utente è facilitato notevolmente nella ricerca della notizia desiderata.

Nella sezione "comunicare" l'utente può accedere con immediatezza e rapidità nel proprio account e-mail dove potrà leggere ed inviare posta elettronica in modo facile ed intuitivo; in questa sezione si trova anche il servizio di invio di sms ed mms, un funzionale traduttore ed un elenco telefonico telematico di facile utilizzo.

Alla voce "divertirsi", troviamo molte funzioni di svago e di divertimento come la chat per incontrare nuove persone sparse per il mondo; l'oroscopo per sapere cosa ci dicono gli astri; il gioco gratuito di scommesse; molte utilissime recensioni di giochi leggendo le quali possiamo informarci meglio degli ultimi giochi e delle loro caratteristiche e potenzialità; in questa sezione è presente la funzione di invio di cartoline virtuali per ridere e scherzare con i nostri amici. Da questo canale di Infinito.it vi è la possibilità di accedere al sito "incontriamoci", realizzato sempre dall'azienda infinito. Incontriamoci è un sito costruito per far incontrare gli utenti allo scopo di conoscenza, per fare nuove amicizie e, perché no, per trovare l'anima gemella.

Nella sezione "connettersi", che è una parte principale del sito, possiamo prendere visione delle varie offerte dell'ISP (internet service provider) di infinito. Troviamo offerte di navigazione di tutti i tipi e per ogni esigenza; sono infatti presenti pacchetti di connessione a tempo e flat. E' possibile scegliere il contratto con modem analogico (56kb/s) se l'utente utilizza poco internet e magari solo per leggere la posta elettronica; esiste il contratto con il modem isdn per una maggiore velocità ed infine il contratto adsl per gli utenti che vogliono utilizzare internet a velocità elevata. In questo canale vi è anche un'opportunità molto interessante: la possibilità di avere un hard disk virtuale. Troviamo tutte le informazioni riguardo questa funzione che si prefigge di offrire all'utente un hard disk sempre disponibile in linea.

Se si accede nella sezione “Acquistare” si accede ad una nuova parte del sito che prende il nome di infinito shopping. E’ un vero e proprio negozio telematico; si presenta molto intuitivo nella navigazione ma presenta alcune imperfezioni nei link ed è per questo motivo che a volte possiamo imbatterci in pagine che non desideravamo visualizzare.

L’ultima parte del sito è la sezione “navigare”, una sezione molto interessante suddivisa per tipologie di utenti come bambini, donne, giovani, business. Qui troviamo un utile elenco dei siti che infinito.it ci consiglia di visitare. Raggiungerli sarà semplicissimo grazie ai link e ad una breve descrizione.

Obiettivi della valutazione

Con questa relazione ci proponiamo di effettuare un check-up del sito in modo da valutarne le funzionalità generali, i più importanti servizi offerti al cliente, la navigazione e l’interfaccia offerta dal sito.

Data la vastità del sito e la mole di informazioni contenute ci siamo dovuti obbligatoriamente concentrare solo su alcune sezioni e operazioni specifiche che verranno debitamente segnalate durante l’analisi delle parti stesse.

2. METODOLOGIA USATA

La valutazione del sito è stata suddivisa equamente in tre parti ciascuna per ogni componente del gruppo. I punti chiave del nostro lavoro sono stati lungamente discussi ed ognuno ha espresso il suo giudizio; per questo motivo abbiamo dovuto sintetizzare e uniformare le valutazioni rendendole più complete ed omogenee. La stesura della relazione invece, è stata svolta dallo studente Rossetti Emanuele.

Durante l’analisi sono stati utilizzati svariati programmi e funzionalità messe a punto da diversi siti molti dei quali sono gli stessi suggeriti dal libro di testo “il check-up dei siti web” autore Roberto Polillo; più precisamente:

- www.vischeck.com, per l’analisi dei problemi visivi;
- www.tuttowebmaster.it, per le statistiche sulla presenza nei motori di ricerca;

- www.browsercam.com, per controllare le differenti visualizzazioni con i vari browser;
- <http://watson.addy.com>, per controllare la versione accessibile;
- www.netcraft.com, per l'uptime e l'analisi del server;
- www.google.it, come termine di paragone del motore di ricerca e per i test di usabilità.

Il tempo impiegato per realizzare la valutazione, la fase di test è stato di: 55 ore

Il tempo per elaborare la relazione è stato di: 15 ore

3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

3.1. ARCHITETTURA

Valutazione: 3

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

Analisi:

3.1.1 Struttura del sito

La struttura del sito è sufficientemente chiara e leggibile; si riconosce immediatamente il menù principale disposto orizzontalmente nella parte alta dello schermo. Al centro della pagina possiamo vedere più in dettaglio le sezioni del menù che sono ben leggibili perché racchiuse in blocchi ben delineati. Il nostro occhio noterà la cura scelta nei colori che non stancano e che mettono quasi sempre ben in evidenza le parti più importanti e i link per la navigazione all'interno del sito.

Pur mancando una “Mappa del Sito”, questi è di semplice navigazione, veloce, intuitivo e l'utente ha la possibilità di muoversi da un punto all'altro dei vari canali del sito con facilità e immediatezza. Il sito esaminato è di facile comprensione e di gradevole navigazione nonostante presenti qualche piccola imprecisione; ad esempio ci sentiamo di contestare la costruzione della sezione del menù “Acquistare”; questo canale si presenta come proprio come un altro sito, con una diversa interfaccia, con diversi colori e differente impostazione di pagina. Inoltre alcune voci dei link di questo canale non sono coerenti con il link stesso: non si naviga con molta facilità e spesso si raggiungono pagine indesiderate. Ad esempio se scegliamo questo cammino: Acquistare >> infinito XflaT, il breadcrumb visualizza il percorso in: Home > Connettersi > Infinito XflaT > Acquista XflaT. Il che non è coerente con la voce del menu. (Vedi figura 1)



figura 1

L'opzione shopping sarebbe il link più adeguato all'eventuale sito esterno “infinito shopping”.

3.1.2 Mappa del sito

Come già precedentemente accennato infinito.it presenta una forte lacuna rappresentata dalla mancanza di una “Mappa del Sito”. Probabilmente la scelta di non prevedere una mappa del sito è stata intrapresa in quanto Infinito.it non presenta una struttura molto articolata ed ha una profondità massima del quarto livello. Anche se non indispensabile però ritengo che sarebbe stata comunque un importante mezzo per migliorare la navigazione.

Analizzando ancora la mancanza della “Mappa del Sito” non capiamo il motivo per cui invece nella sezione del menù “Incontriamoci”, che è sito partner di Infinito, sia invece presente una piccola Mappa del Sito. E’ strano notare che infatti che il sito principale sia sprovvisto di Mappa mentre un sito “satellite” ne contenga una come quella in figura 2.

Mappa del sito

» Il servizio PARSHIP

Più efficace di un'agenzia matrimoniale, PARSHIP propone on line il suo metodo scientifico: un test, per creare il tuo profilo che verrà poi abbinato ad altri, sulla base della reale compatibilità. Tutto - anche i contatti - nel rispetto di privacy e anonimato.



» Registrazione al servizio PARSHIP

La registrazione; la compilazione del test scientifico, la lettura del proprio profilo e il confronto con altri partner per valutare l'affinità di coppia: sono tutti servizi gratuiti. I contatti, invece, sono riservati agli abbonati (vedi "Quanto costa")



» Vademecum per single

Talvolta, qualche consiglio, per incontrare e riconoscere la propria anima gemella, può essere utile. A tua disposizione, gratuitamente, ci sono: il servizio On line Coach e il Vademecum per single. Inoltre puoi consultare "Il parere degli abbonati".



» Novità PARSHIP

Sei tra le nostre storie di successo? Avete deciso di andare a vivere insieme o semplicemente, incontrandovi, avete capito che non sarete più cuori solitari? Noi festeggiamo con voi, offrendovi una romantica cena per due.



» Servizi PARSHIP

Per essere aggiornato sulle novità del servizio e dei contenuti redazionali, puoi iscriverti alla Newsletter. Tra leggerezza e conoscenza, i "Libri da non perdere" sono proposte di lettura utili per chi cerca un partner. Le "Storie di successo"...parlano da sé.



Accessibili dalla home page

» Ingresso all'area riservata

» Registrazione al servizio

» Consulenza PARSHIP

» Guida su PARSHIP

figura 2:mappa del sito di "incontriamoci"

Notiamo che la Mappa è molto semplice; il link di collegamento è seguito da una breve ma esauriente spiegazione di ciò che troveremo proseguendo nella navigazione.

Abbiamo parlato di navigazione, di intuitività di movimento all'interno delle tante pagine, di ricchezza di documentazione e di profondità del sito; ecco uno schema ad albero che ci mostra la struttura portante del sito analizzato e che potrebbe essere anche un agevole Mappa. (Figura 3)

Figura 3: Schema fino al Terzo livello

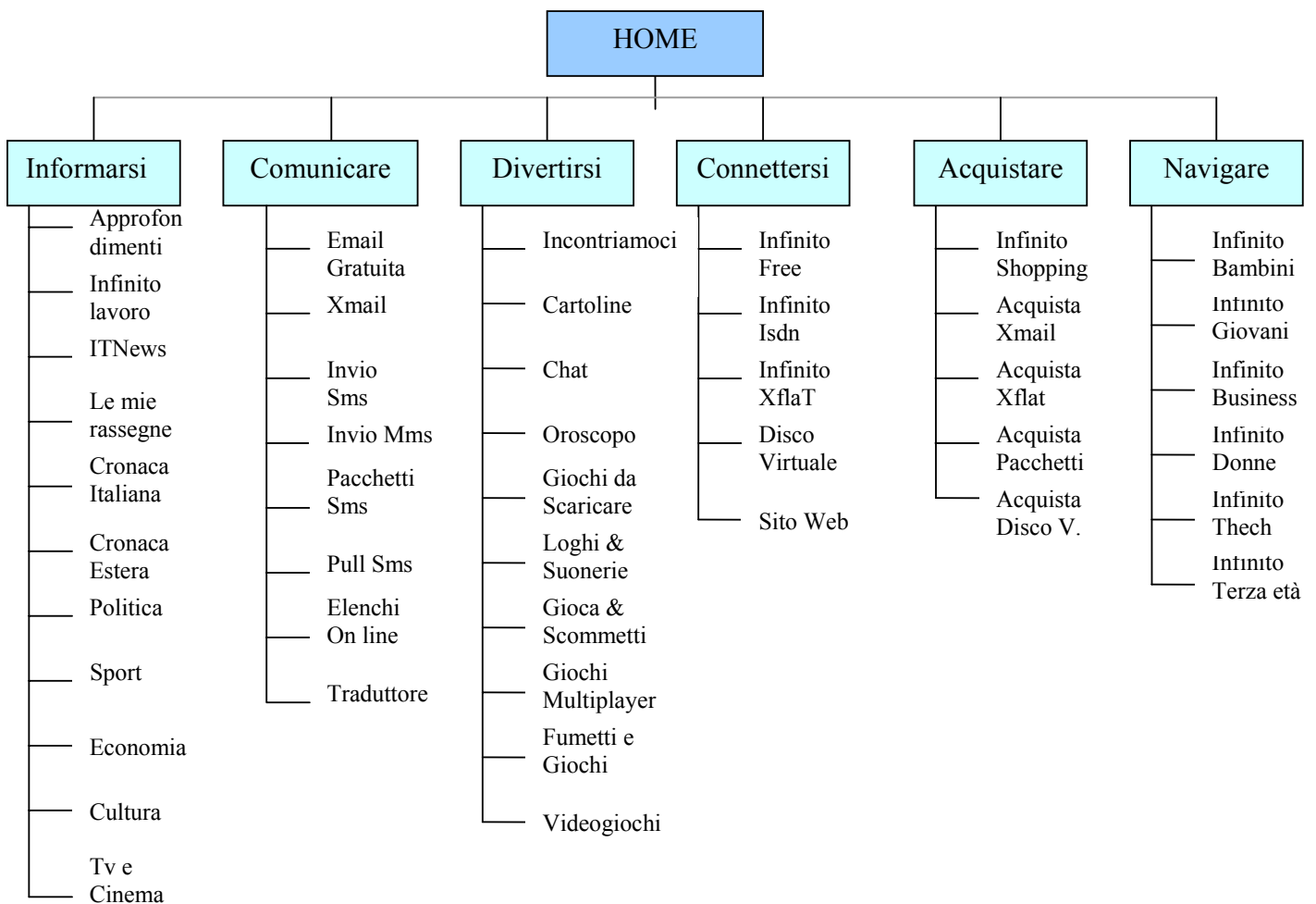


figura 4: Schema solo quarto livello

Home → Connettersi → Infinito XflaT → Cos'è Xflat

Home → Connettersi → Infinito XflaT → Acquista Xflat

Home → Connettersi → Infinito XflaT → Domande e Risposte

Home → Connettersi → Infinito XflaT → Rinnovo Contratto

Home → Connettersi → Infinito XflaT → Cambio Contratto

Home → Connettersi → Infinito XflaT → Cambio Password

Home → Connettersi → Infinito XflaT → Statistiche D'uso

A causa delle numerose scorciatoie, la struttura del sito non è puramente gerarchica, ma è molto più complessa. Vi sono una serie di link che permettono una fitta navigazione trasversale. Questo dà più libertà all'utente di muoversi all'interno dei contenuti ma ha anche maggiori probabilità di confusioni e di errori di ricerca.

3.1.3 Navigazione

Quando ci si collega alla Home page si può notare un Menu in alto diviso in sei principali categorie (mostrato in figura di pagina 2). Immediatamente collocata sotto al Menù troviamo una barra azzurro chiaro d'informazione breadcrumb che visualizza la data, e la sezione del sito ci troviamo.

Informarsi	Comunicare	Divertirsi	Connettersi	Acquistare	Navigare
▶▶ Sei in: Home			13 Giugno 2005		

Il Menu è di tipologia a tendina che scende non appena si posa sopra il puntatore del mouse. (vedere la seguente figura)



Si può notare facilmente che la Home comprende cinque parti, la prima è quella del menu principale già citata, le altre sono la pagina centrale che ripete le voci del menù principale racchiudendoli in rettangoli ben delineati dando per ogni sezione una piccola spiegazione e un piccolo approfondimento. Questa scelta ci sembra ottima perché migliora la leggibilità e la navigazione rendendo il sito molto più facile e di veloce consultazione. Con questa tecnica infatti è possibile vedere già dalla Home che cosa comprendono le varie sezioni e l'utente viene così aiutato nella ricerca di ciò che desidera visualizzare. (vedi figura 5).

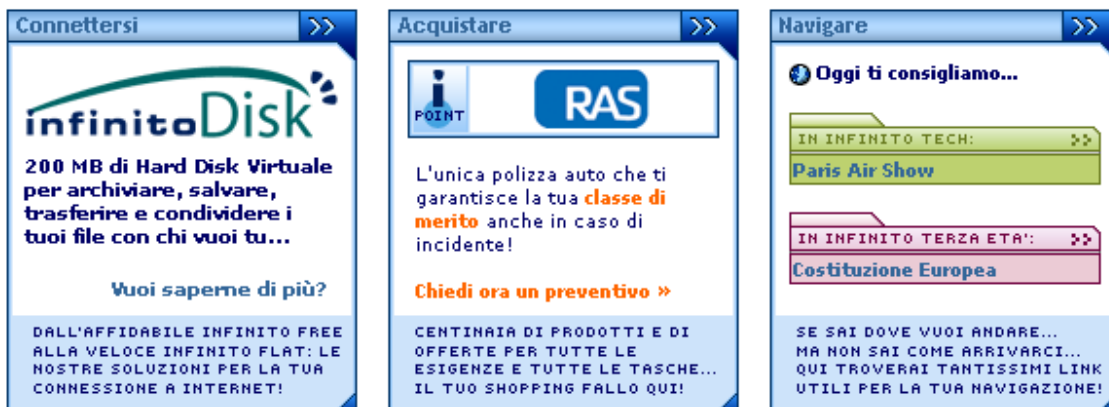


figura 5: In figura si vedono gli ultimi 3 per esempi.

Il menu a fine pagina è molto piccolo a discapito della leggibilità ed è uno dei punti deboli del sito. Qui sono presenti dei titoli con link di non immediata comprensione poiché ci si accorge solo con il passaggio del mouse (vedi figura 5b)

figura 5b

Nella parte destra della Home troviamo un blocco composto dalla login, di interfaccia molto gradevole e funzionale; troviamo poi i cosiddetti pulsanti frequenti e poco più in basso un banner pubblicitario e il motore di ricerca (un piccolo google). Quanto detto è visibile molto bene in figura 6.



figura 6

Impaginata ancora più a destra è presente una sezione pubblicitaria.

L'architettura globale della Home e di tutto il sito ci sembra, salvo qualche imprecisione suddetta, solida e pratica.

Analizzando il Menu notiamo che è strutturato seguendo la linearità e la facilità della Home; troviamo quindi sezioni molto complete e di immediata navigazione.

Una piccola nota per quanto riguarda la sezione "Informarsi" che è coerente con i suoi sottolivelli però si presenta leggermente disordinata, si fa una certa fatica a cercare gli argomenti i quali sono disposti sempre a rettangolo ma in modo non proprio ordinato. Notiamo che due elementi sono in contrasto con le altre voci presenti nel menu di Informarsi; esse sono: Personalizzazione, In Collaborazione con...

Acquisti al volo.... Questi tre riquadri se pur simili non sono cliccabili se non all'interno, diversamente dagli altri possono invece essere selezionati (vedi figura 7).

The image shows a screenshot of a website interface with several sections. On the left, there are three vertical sections: 'Personalizzazione', 'In Collaborazione con...', and 'Acquisti al volo...'. The 'Personalizzazione' section contains text about registering on 'Infinito' to customize news. The 'In Collaborazione con...' section features the 'PRESS Today' logo. The 'Acquisti al volo...' section has a sub-section 'Golosità' with an image of food and text about 'Carciofi, Pomodori secchi e Peperoncini'. On the right, there are two main news sections: 'Le notizie di ITNews' and 'Cronaca Italiana'. The 'Le notizie di ITNews' section lists five news items with titles and dates. The 'Cronaca Italiana' section lists three news items with dates and times. Red boxes highlight the titles of the first three items in the ITNews section and the last two items in the Cronaca Italiana section. Red arrows point from the highlighted sections on the left to the news items. Two labels with arrows point to the news items: 'Blocchi dal titolo cliccabile' points to the first three items, and 'Blocchi dal titolo non cliccabile' points to the last two items.

Altre notizie >>

Personalizzazione

Se ti registri a Infinito, puoi personalizzare le rassegne stampa di Press Today con gli argomenti che preferisci ed eseguire ricerche sui principali quotidiani online utilizzando una o più parole chiave... ;)

In Collaborazione con...

PRESS Today
RASSEGNE STAMPA ON-LINE

Acquisti al volo...

Golosità

Carciofi, Pomodori secchi e Peperoncini, abbiamo messo sotto vetro l'estate.

Le notizie di ITNews

Tutti gli articoli

BitDefender annuncia la propria soluzione di Mail Protection (ITNews, 24/05/2005)

Fia e Amd organizzano un sondaggio per i fa delle corse (ITNews, 24/05/2005)

Hard-disk: Samsung inventa "I'hard disk flash" (ITNews, 24/05/2005)

Trovare lavoro con il telecomando (ITNews, 23/05/2005)

MatrixOne lancia il Plm per la gestione del portfolio di prodotti (ITNews, 23/05/2005)

Open source, MySQL e Business Objects insieme (ITNews, 23/05/2005)

Cronaca Italiana

ora: 11.39 CALDO: NAPOLI AVVOLTA DALL'AVA CHE NASCONDE IL YESUVIO

ora: 11.29 GOVERNO: TERMINATO INCONTRO TRA BERLUSCONI E SINISCALCO

per l'omicidio morello condannato l'amico (L' (Nazionale) Unione Sarda, 14/06/2005)

bombole e rifiuti tossici tra le sterpaglie bruciate (L' (Nazionale) Unione Sarda, 14/06/2005)

Blocchi dal titolo cliccabile

Blocchi dal titolo non cliccabile

figura 7

Come già accennato analizzando tutte le pagine del secondo livello che rappresentano principalmente le voci del menu principale possiamo concludere che sono sostanzialmente impostate come la home page; si nota una stretta coerenza di design che porta come vantaggio una maggiore navigabilità nel sito e un maggior orientamento da parte dell'utente all'interno delle pagine.

Se scendiamo però nel terzo livello, la struttura della pagina cambia, in quanto c'è un menù nuovo di navigazione a sinistra che tiene traccia del percorso fatto (vedi figura 10).

The screenshot shows the website interface for 'Infinito Free'. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Informarsi', 'Comunicare', 'Divertirsi', 'Connettersi', 'Acquistare', and 'Navigare'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Sei in: Home > Connettersi > Infinito Free' and the date '14 Giugno 2005' is displayed.

On the left side, there is a vertical navigation menu under the heading 'Connettersi'. The menu items are: 'Infinito Free', 'Infinito ISDN', 'Infinito XflaT', 'Infinito Disco Virtuale', and 'Infinito Spazio Web'. A red circle highlights this menu. Below it, there is a section titled 'Acquisti al volo...' featuring an advertisement for 'Pianta di Azalea' with a price of 'a soli € 38,00 / 69,00!'. A red arrow points from this advertisement to a text box below that reads 'Menù guida di profondità 3 e 4'.

The main content area is titled 'Free ISP' and features the 'infinito Free' logo. The text below the logo states: 'Collegarsi a Internet con Infinito assicura velocità ed affidabilità senza nessun costo di abbonamento o attivazione.' It also includes a call to action: 'Non ti sei ancora registrato a Infinito? Clicca qui!'.

Below this, there is a section titled 'CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO' with several bullet points:

- Accesso da rete telefonica analogica (fino a 56K) o ISDN (fino a 64K)**
- Nessun abbonamento o costo di attivazione**: Pagherai solo il costo telefonico di collegamento ad Internet sulla base delle tariffe imposte dal gestore di telefonia fissa da te utilizzato.
- Numero unico nazionale 702 701 07 07**: Connessione da tutta Italia al costo di una telefonata urbana. [Clicca qui per saperne di più!](#)
- Posta elettronica ad elevate prestazioni**: - casella E-mail professionale da 10 MB, con illimitati alias e con indirizzo personalizzabile (*mario.rossi@infinito.it*); - consultabile sia via web, sia attraverso tutti i più comuni programmi di posta (per esempio Microsoft Outlook, Netscape Messenger, Eudora).
- Spazio Web**: 100 MB di spazio web per costruire il tuo sito personale.
- Newsgroup**

On the right side, there is a 'Login' section with fields for 'Nome Utente' (containing 'edivad3') and 'Password', and an 'Entra' button. Below the login section are several buttons: 'Registrati', 'Webmail', 'Personalizza', 'Assistenza', and 'Conto Servizi', each with a right-pointing arrow. At the bottom right, there are several advertisements, including one for 'eJam OUTLET -50%' and another for 'Gioie.it'.

figura 10

Questo menù cresce dinamicamente nel caso si scelga di proseguire in pagine che presentano una profondità maggiore; per esempio se scegliamo XflaT che contiene pagine di livello 4, queste vengono puntualmente elencate come mostrato qui sotto in Figura 11.



In ogni sezione notiamo che è presente una breve descrizione dell'opzione che abbiamo scelto (come mostrato in figura 12 ad esempio nella sezione Divertirsi); questo tipo di etichette sono state da noi molto apprezzate perché utili e riassuntive. Abbiamo analizzato che sono usate moltissimo in siti internazionali mentre in Italia sono ancora un po' trascurate; pensiamo che infinito.it le abbia proposte con successo anche se forse alcune non sono abbastanza concise.

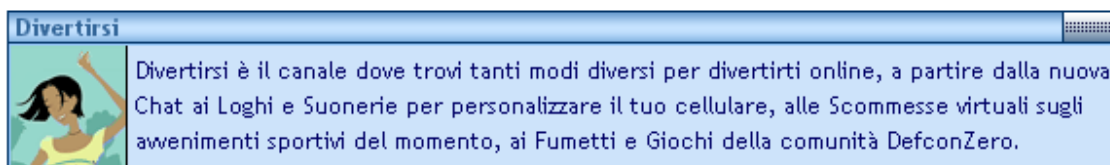


figura 12

Sintesi:

Punti di forza:

- Menù principali sempre presenti
- Menù a tendina funzionali
- Breadcrumb sempre presente
- Struttura principale del sito omogenea

Punti di debolezza:

- Mappa del sito non presente
- Incoerenza con il menu nella voce Acquistare
- In alcuni casi più link portano alla stessa pagina (Vedere esempio 3.1.1 Struttura del sito)
- Alcuni blocchi non sono “cliccabili”, rispetto ad altri pur essendo molto simili (figura 7)
- Poco visibile il menu a fondo pagina (figura 5b)

3.2. COMUNICAZIONE

Valutazione: 3

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

3.2.1 Home Page Vs Obiettivi Del sito

Il sito ha come obiettivo la funzione di portale, ovvero deve offrire un account per navigare, contratti per adsl, spazio web, email account ecc.. Abbiamo cercato di rispondere a questa domanda:”La Home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?”

La risposta è affermativa infatti appena si apre la home notiamo chiaramente il logo del sito, la sezione Login, che unita alla sezione connettersi ci trasmette l'idea principale di infinito.it e cioè un portale che permette connessioni di vario genere e tipo; un portale di facile utilizzo che offre anche molte altre utili funzionalità racchiuse in un facile Menu.

3.2.2 Brand Image

E' ormai standard di tutte le aziende che hanno siti internet che la posizione del Brand è in alto a sinistra. Presenta la scritta infinito di colore blu scuro su sfondo bianco, sopra di essa vi è una curva di una tonalità blu più chiara. Il sito è coerente con il marchio e tutta la struttura del sito contiene i colori del logo; infatti il tema complessivo è composto da Blu per i titoli su sfondo azzurro, il testo è di norma blu scuro su sfondo chiaro e il menu principale ed i pulsanti sono a testo bianco su sfondo blu. In tutto il sito si ripetono queste combinazioni, rendendolo gradevole, e coerente con il proprio Brand commerciale.

3.2.3 Il Layout

Abbiamo svolto diversi test per provare il sito in varie condizioni di risoluzione, in particolar modo abbiamo analizzato 3 risoluzioni:

- 800x600: Il sito ci risulta più grande dello schermo, infatti compaiono sia uno scroll verticale che orizzontale, il che rende quasi proibitiva la navigazione. Un utente con un monitor un po' vecchio avrebbe senza dubbio delle grosse difficoltà di navigazione e perdita del senso di orientamento.
- 1024x768: Il sito ci risulta a schermo pieno con una leggera impaginazione a sinistra. Appare ancora lo scroll verticale ma è di poca corsa. Presumibilmente il sito è stato progettato per questa risoluzione.

- 1280x1024 E' la risoluzione massima che i nostri monitor (17'' pollici) ci hanno consentito di visualizzare, il sito risulta formattato a sinistra con un evidente spaziatura bianca a destra come mostrato in figura 13. Possiamo affermare con una certa sicurezza che andando ad aumentare la risoluzione la home ci apparirà sempre più piccola e in alto a sinistra.

Dai test effettuati emerge che il visual designer ha adottato la tecnologia a layout fisso, ovvero con la formattazione solida o fissa. Noi ovviamente sconsigliamo questa tecnologia perché se pur di semplice implementazione poco si adatta alle esigenze dell'utente che può avere un monitor con una risoluzione alta ma non potrà godere della sua tecnologia, sarà anzi costretto ad abbassare la propria risoluzione per migliorare la leggibilità il che è eticamente errato. Un utente che non si può permettere una risoluzione medio/alta farà fatica a navigare con la pagina che è al di fuori dello schermo, dev'essere costretto a spostarsi continuamente con gli scroll (orizzontali e verticali).

3.2.3 Comprensione dei contenuti

Infinito presenta una corretta Gestalt in particolare viene rispettata la legge della chiusura. Ogni oggetto è ben racchiuso e separato da altri. Infatti si ha un ottimo senso di ordine e, tranne in rari casi, gli oggetti sono omogenei e ben disposti. Forse i banner tra il motore di ricerca e i pulsanti frequenti rovinano leggermente l'armonia di un sito ben costruito. Il colore è ben usato, il testo è leggibile e i pulsanti si distinguono facilmente. Come detto in precedenza ci sono alcune ambiguità tra i titoli dei blocchi cliccabili e quelli non cliccabili ma ciò non rovina la struttura e il livello di comunicabilità. Vedere figura 13

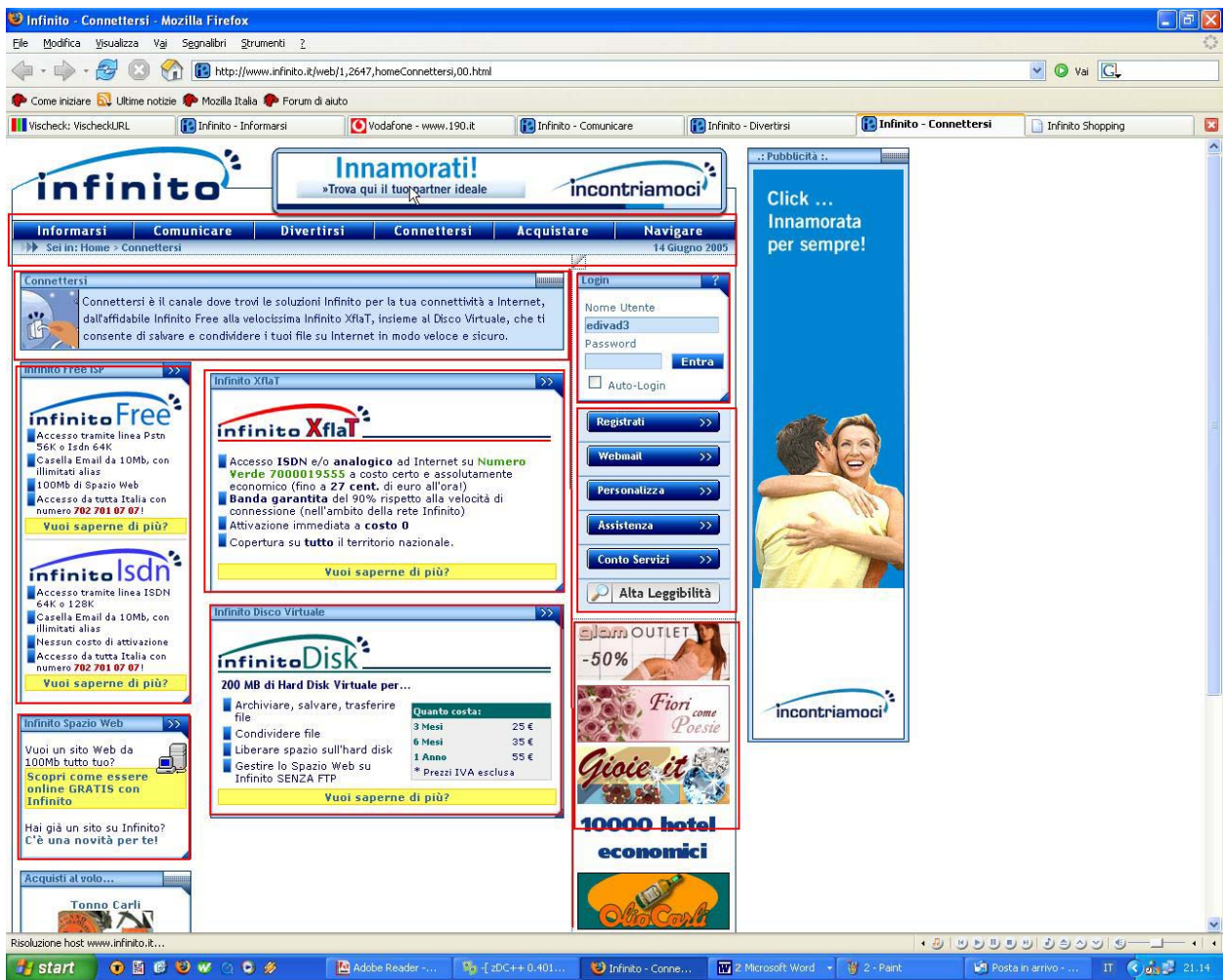


figura 13 Evidenziati in rosso le nette suddivisioni di Gestalt

Lo sfondo azzurro con titoli blu scuro è molto gradevole anche se potrebbe rappresentare un problema per utenti con disturbi alla vista. Lo strumento vischek non ci ha consentito di visualizzare la pagina in configurazioni daltoniche, pertanto siamo costretti a trarre le nostre conclusioni basandoci sulle nostre conoscenze, indicando che grazie alla scarsità di rosso e di verde, il sito è facilmente distinguibile da chi soffre di questi disturbi visivi. Rarissimi invece i casi di chi non distingue il colore blu.

Il tipo di font usato principalmente sui menu, pulsanti e titoli è il Trebuchet MS mentre su testo tutto maiuscolo è usato il verdana. Per i testi lunghi, per esempio gli articoli si utilizza, viene utilizzato il Verdana, mentre per la gran parte del sito il font più utilizzato è senza dubbio il Trebuchet MS. Il quale anche se meno “famoso” del Verdana è ideale per i siti web perché è un carattere senza grazie.

L'interfaccia è gradevolmente lineare, coerente con il brand. Abbiamo notato con soddisfazione che se si è utenti iscritti è possibile personalizzare l'interfaccia coi i colori della propria squadra del cuore. La personalizzazione in alcuni casi peggiora la leggibilità mentre in altri la migliora. Nel caso dell'interfaccia Inter abbiamo potuto notare un leggero miglioramento: ad esempio i titoli in giallo sono più leggibili che i blu su sfondo azzurro. (figura 14)



figura 14

Sintesi:

Punti di forza:

- Brand riconoscibile
- Font chiari e comprensibili
- Buon utilizzo delle regole di Gestalt

-Efficace la visibilità per chi soffre di disturbi visivi

-Interfaccia gradevole e personalizzabile

Punti di debolezza:

-Layout statico

-Utilizzo eccessivo di banner

-motore di ricerca piccolo e poco visibile (discutibile la scelta di metterlo in basso a destra)

3.3. FUNZIONALITA

Valutazione: 1

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

Analisi:

3.3.1 Le funzioni del sito e gestione degli errori

Questo portale comprende molte funzioni, la maggior parte delle quali sono a pagamento. Per ragioni di tempo non possiamo analizzarle tutte, ma ci limiteremo a quelle base e più importanti. Una di queste è ovviamente la registrazione al sito. Per potersi registrare si clicca sul pulsante registrazione nella

home page (pulsanti frequenti). La pagina di registrazione è una pagina generale, in cui tutti i prodotti rimandano a questa pagina. Essa viene suddivisa in “registrazione completa” e “conversione da registrazione veloce a completa”; la registrazione completa da all’utente la possibilità di avere questi servizi:

- Connettersi ad Internet gratuitamente attraverso Infinito da rete telefonica analogica (fino a 56K) o ISDN (64 o 128K)
- Avere una casella di posta elettronica principale e la possibilità di avere infiniti alias, della capienza di 10 MB
- Avere uno Spazio Web personale di ben 100 MB dove poter costruire il tuo sito
- Accedere ai servizi Mobile di Infinito (previa convalida del proprio numero di cellulare)
 - Servizi SMS (invio SMS dal portale, ricezione contenuti informativi, richiesta informazioni utili via SMS, e tanto altro ancora)
 - Servizi per cellulari WAP.

Abbiamo provato la REGISTRAZIONE e abbiamo constatato che inserendo dei dati errati nel campo “data di nascita” il sistema riconosce immediatamente un errore facendo apparire una finestra che ci indica dove abbiamo sbagliato. Soluzione buona, perché ci consente di preservare i dati già precedentemente scritti, vediamo l’esempio nella figura 16.

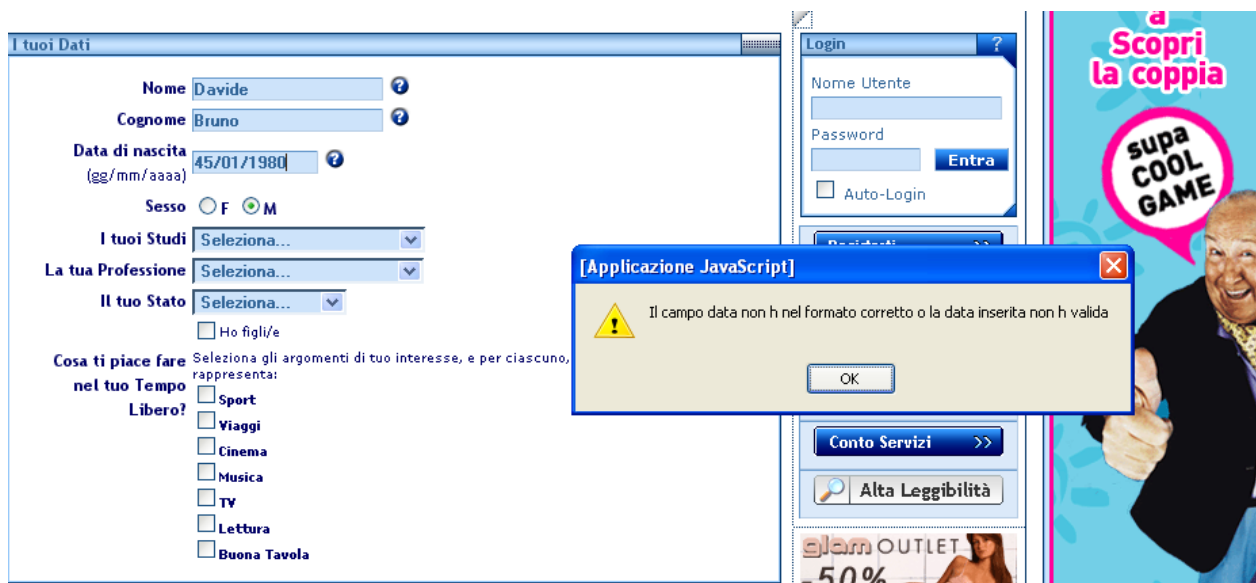


figura 16

A nostro giudizio la soluzione ideale sarebbe di scrivere sopra i campi in rosso il tipo di errore che abbiamo fatto. In modo tale da vedere l'errore mentre stiamo modificando il campo. Rimane comunque apprezzabile questa metodologia.

Continuiamo a inserire i dati. Terminato l'inserimento ci risulta che il nome utente è già presente nel loro database. Efficiente il metodo di suggerimento del nome utente che dà anche la possibilità di farne uno nuovo come si può vedere qui sotto. Dai test di usabilità è emerso che i messaggi di errori sono troppo frequenti, ancor prima che venga inserito il testo, viene dato errore. Questo va a discapito dell'usabilità.



F

figura 17

Selezioniamo il primo e andiamo avanti. La schermata successiva appaiono i dati inseriti e la conferma di essere stato iscritto. Lascia perplessi il fatto che non mandano nessuna mail di benvenuto e di conferma iscrizione come solitamente accade nella stragrande maggioranza dei portali. Non sappiamo fino a che punto sia meno sicuro questo metodo ma è sicuramente insolito.

Notiamo che è possibile subito accedere alla posta elettronica, senza fare il login.

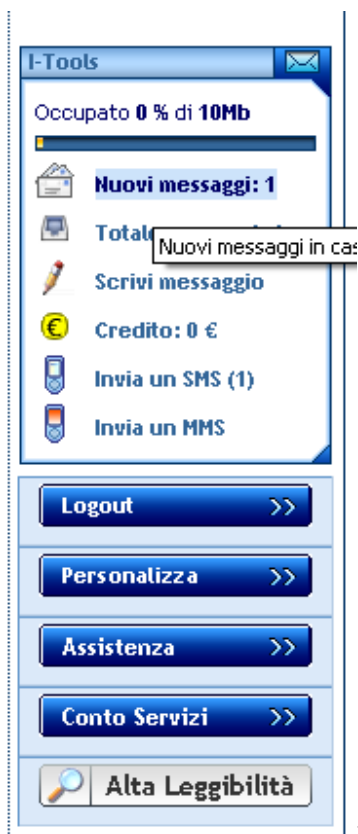


figura18



figura 19

La figura 19 qui sopra ci mostra come è strutturata la schermata della posta elettronica gestita via web. Il pulsante cartelle permette di visualizzare l'albero delle cartelle. Con il tasto "Componi" intuitivamente ci permette, come dice la parola stessa, di scrivere un nuovo messaggio di posta. Non è chiaro invece il tasto "Regole"; premendolo appare una schermata con scritto "Regole automatiche" e "Messaggio di vacanza" con una box da compilare. Se clicchiamo il punto di domanda per l'help ci appare un messaggio di assenza momentanea dell'aiuto in linea (vedi figura 20). Interessante invece il campo opzioni che permette di personalizzare la propria casella di posta specificando i font (titolo, testo, indirizzo ecc.); possiamo anche decidere se vogliamo visualizzare i messaggi per data o per

mittente; possiamo creare una propria firma automatica ed inoltre si può personalizzare la gestione automatica della cancellazione dei messaggi.

Il pulsante “altri account” permette di ricevere posta in questa mailbox di altri indirizzi. Il pulsante “torna a Infinito”, ci connette inspiegabilmente a infinito shopping, questo è un grave errore non so quanto casuale, poiché potrebbe essere un espediente per lanciare i loro prodotti.

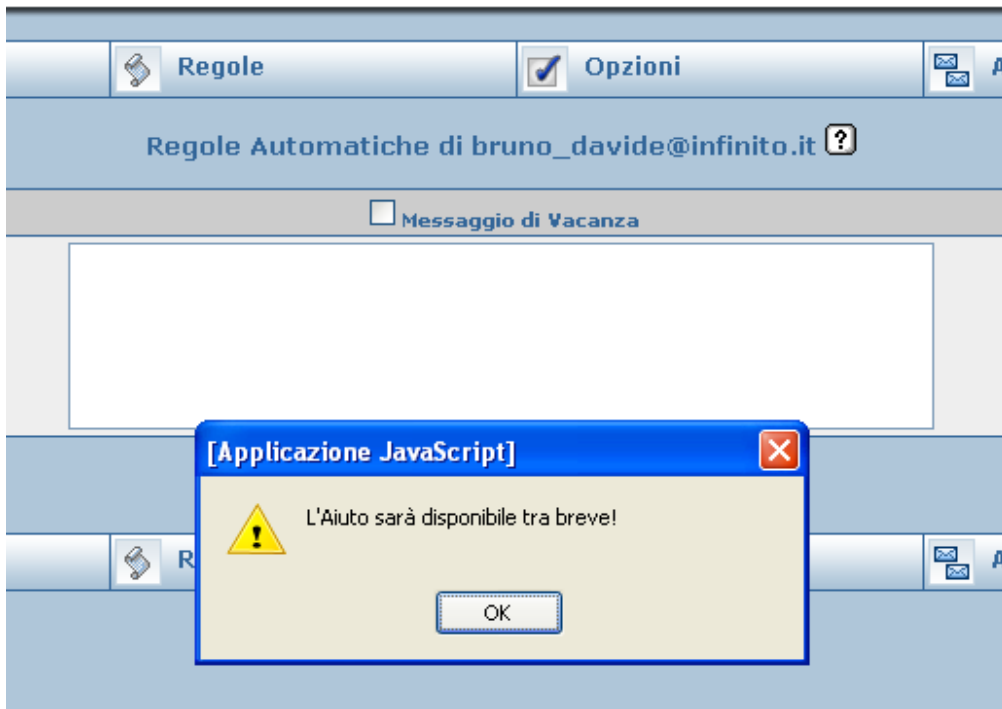


figura 20

Passiamo ora all'attivazione dello spazio sul web. La pagina è abbastanza chiara ed esplicativa, eseguiamo quindi le indicazioni, e, dato che abbiamo già un account, passiamo direttamente all'attivazione dello spazio web.

Esponiamo qui i vari passaggi per meglio evidenziare tutti i movimenti dell'utente.

Ci logghiamo e clicchiamo su “personalizza”. Si apre una finestra dove noi selezioniamo “tuo infinito” che è la tag corrispondente all'interno della finestra di personalizzazione. Clicchiamo “attiva lo spazio web” che è il pulsante che si trova in fondo a questa finestra, oppure nel menu secondario che ci appare alla nostra sinistra, proprio l'ultima voce come mostrato in figura 21. cliccando attiva spazio web appare dunque questa scritta:

Il tuo spazio web personale sarà disponibile entro pochi minuti.

Per avere maggiori informazioni sullo spazio web personale offerto da Infinito consulta la lista delle domande frequenti presente sul sito:

Domande e risposte: Attivazione dello spazio web

Per pubblicare le tue pagine HTML nel tuo spazio web personale di Infinito dovrai collegarti al server **ftp://ftp.infinito.it**, tramite un qualsiasi programma per FTP, inserendo il tuo username:

bruno_davide

e la **password** da te utilizzata solitamente per l'accesso ai servizi Infinito.

In maniera automatica verrai diretto nell'area di spazio web a te dedicata.

Ricorda che il tuo sito web sarà visibile a tutti tramite browser all'indirizzo:

[http://www.infinito.it/utenti/bruno davide](http://www.infinito.it/utenti/bruno_davide)

Siamo allora pronti a testare lo spazio web. Ci siamo collegati ad un client FTP ,come descritto dalla pagina di attivazione, per poter trasferire una pagina web di prova e il server <ftp://ftp.infinito.it> risulta impossibile da raggiungere, pertanto questo servizio sembrerebbe inutilizzabile se non ci si connette con una loro connessione ad internet. Pertanto chiederemo informazioni nei contatti così testiamo anche la comunicatività con i contatti del sito.

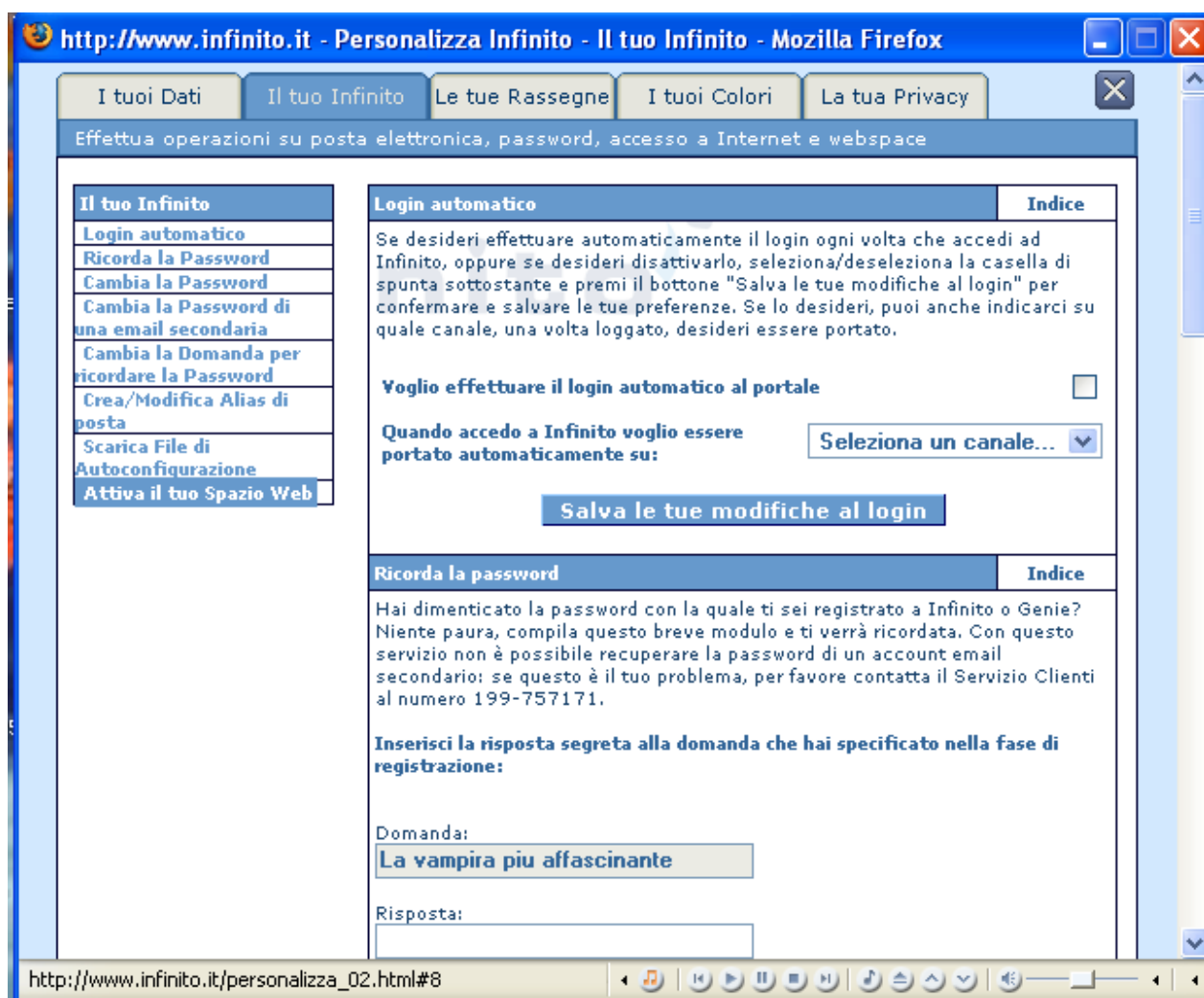


figura 21

Infinito fornisce anche un utile servizio di ricerca numero di telefono di un abbonato. Questa funzione è molto semplice da trovare grazie al menu a tendina nella sezione comunicare; abbiamo provato questa funzione ottenendo scarso risultato in quanto la pagina ci rimanda ad un altro sito (telextra) ed una volta inseriti i campi obbligatori la funzione non risulta disponibile. Ecco il messaggio di errore:

Impossibile trovare la pagina

È possibile che la pagina che si sta cercando sia stata rimossa, rinominata oppure che sia temporaneamente non disponibile.

Facendo la ricerca per indirizzo la ricerca funziona correttamente, ma è sempre il sito telextra che se ne occupa (figura 22). Pertanto il servizio risulta parzialmente funzionale. Analizzando più a fondo la funzione abbiamo notato anche che non sono disponibili nemmeno la ricerca per aziende e molti link visibili in figura 23 nel riquadro giallo.

TELEXTRA®
il motore di ricerca delle aziende italiane

Informazioni Commerciali
Rintraccio Persone-Ditte Investigazioni sui patrimoni

Report Persona e Aziende
Visualizza online documenti report, cariche, protesti, partecipazioni!

[Annunci Google](#)

Elenco Aziende Elenco Telefonico Numeri Verdi Prodotti & Servizi Acquista Azienda

Ragione Sociale [Indirizzo](#) Numero di Telefono

Indirizzo: in:

» 1 Risultati Trovati 1 - Fine

» **PNEUMATIC SHAFTS SNC**
30, VIA ALESSANDRO MANZONI 26831 CASALMAIOCCO (LO)
Tel. 029810552

figura 22

- Comunicare
- Email Gratuita
- Xmail
- Invio SMS
- Invio MMS
- Pacchetti SMS
- Pull SMS
- Elenchi Online
- Traduttore



Acquisti al volo...

Tonno Carli



E' un'autentica rarità gastronomica capace di offrire tutta la sua bontà e versatilità in cucina.

1 confezione di 12 scatolette da 200 gr.
a soli € 34,50!

Elenchi Online

Vuoi trovare il numero di telefono di una **persona** o di un'**Azienda**? Utilizza gli Elenchi di Infinito!

Verranno visualizzati solo i primi cento nominativi trovati: ti consigliamo pertanto di raffinare il più possibile le tue ricerche.

Cerca il numero di una persona

Cognome Nome

Comune Prov.

Regione

Cerca

Ricerche avanzate per: Numero Telefonico Indirizzo

Cerca il numero di un'Azienda

Categoria (es. Alberghi)

Comune Prov.

Regione

Cerca

Abbigliamento	Ecologia	Medicina ed Estetica
Alimentazione	Edilizia	Oro e Regali
Arredamento	Elettronica	Pubblicità
Auto e Trasporti	Enti Pubblici	Scuola e Cultura
Banche e Finanza	Forniture ufficio	Sport e Hobbies
Carta e Stampa	Informatica e Fonia	Viaggi e Turismo
Chimica e Plastica	Meccanica	

Ricerche avanzate per: Ragione Sociale Indirizzo

figura 23

3.3.2 Gli strumenti di ricerca

Abbiamo notato che nel sito gli strumenti di ricerca sono due. Un motore esterno google situato nella home in basso a destra e presente in tutte le pagine, e il motore navigare situato appunto nella sezione navigare. Il primo scrivendo la parola chiave in un campo, ci manda direttamente al sito di google con la parola cercata; il secondo effettua una ricerca nei siti da loro recensiti. Come vediamo in figura 24, nel campo chiave inserendo la parola cellulare la ricerca risulta poco efficiente in quanto viene cercato il sito più significativo solo al secondo posto. Nel primo si parla di Discoteche e di numeri di telefono e indirizzi delle stesse.

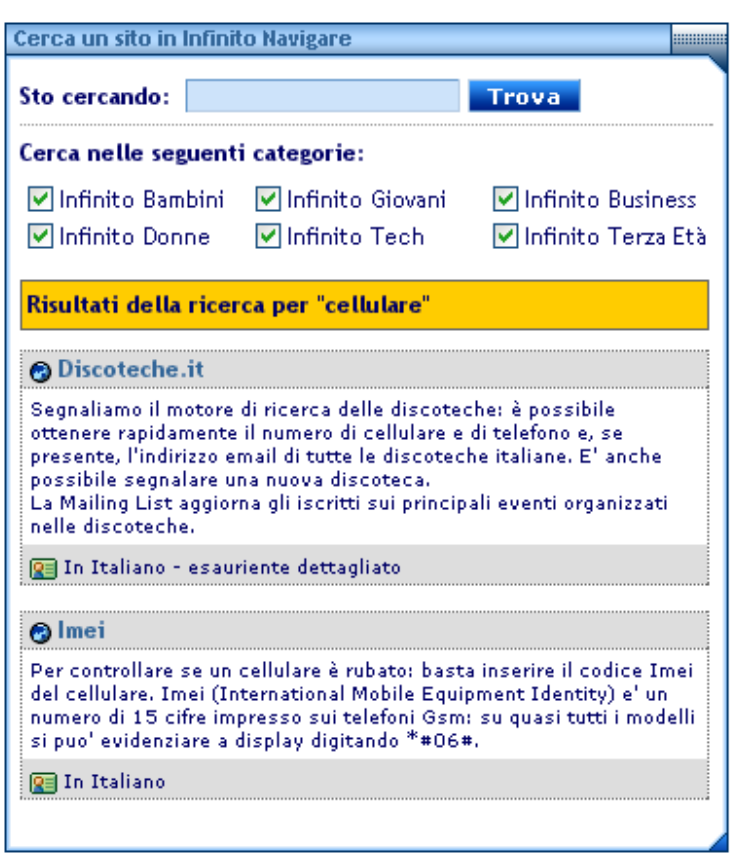


figura 24

3.3.3 Comunicazione con i gestori

La comunicazione con i gestori è possibile grazie alla voce “Contatti” che come già detto è presente in ogni pagina ma poco visibile perché situata a fondo pagina e con un carattere di piccole dimensioni.

Se decidiamo di avere un contatto con i gestori dovremo completare una finestra di assistenza dove ci sono vari indirizzi e-mail in base alla tipologia di problema; è presente anche un utile numero customer care per assistenza clienti. Dopo un attenta analisi posso esprimere che la funzione è presentata in modo efficiente, concisa e chiara. Ho provato a scrivere (via mail) all’assistenza per un problema con il server ftp e dopo breve tempo mi hanno risposto aiutandomi a risolvere il problema, con gentilezza e cordialità, dimostrandosi a disposizione per ogni eventuale problema. Servizio Ottimo ed esaustivo.

Sintesi:

Punti di forza:

- Trattamento degli errori adeguato
- Contatti chiari ed efficienti

Punti di debolezza:

- Sistema di registrazione senza conferma
- Servizio sito web personale vincolato
- Motore di ricerca interno inadeguato
- Errore di collegamento di logout e-mail
- Help della casella e-mail non disponibile

- Elenchi on-line non funzionanti correttamente

3.4. CONTENUTO

Valutazione: 3

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

3.4.1 Classificazione dell'informazione

L'informazione è organizzata come già prima discusso in sei aree principali. Si nota che la suddivisione è stata fatta in base all'obiettivo che l'utente vuole raggiungere in un determinato servizio. Questa tecnica è condivisibile chiara e netta, ideale per un portale che offre i servizi di un tradizionale provider. Il menu principale, sviluppato orizzontalmente a tendina sempre presente in ogni pagina web del sito (figura 1) rende veloce ed efficiente la navigazione ed offre una navigazione sempre veloce ed intuitiva. A destra c'è il blocco di login che permette all'utente di entrare nel proprio spazio mail; ci sono poi il servizio di invio di sms, mms e altro ancora. In basso ai pulsanti frequenti vi è un interessantissima funzione applicabile premendo il tasto "alta leggibilità". Con questa funzione la stessa pagina si aggiorna ma con una formattazione diversa, più primitiva; spariscono i colori dello sfondo il font diventa più grande e il carattere si presenta in blu scuro. Per ulteriori informazioni sui menu rileggere i paragrafi 3.1.1 (struttura del sito) e 3.1.3 (navigazione).

Osservando le varie voci del menu a tendina e il resto dei pulsanti risulta senza ombra di dubbio che tutte le informazioni sono organizzate in modo corretto. Le voci del menu principale "Navigare" e "Connettersi" possono risultare ambigue all'occhio di un utente inesperto, infatti alla voce "Connettersi" ci sono tutti i tipi di contratti con il provider per la connessione ad internet; correttamente vi è anche la funzione di hard disk virtuale e lo spazio web. Nella sezione "Navigare", che a prima vista ci porterebbe a pensare di trovare funzionalità simili alla sezione "connettersi", sono presenti utilissime recensioni di siti e ancora link consigliati dal portale. Questa ultima sezione ci è sembrata molto utile ed interessante e crediamo possa essere apprezzata per le molte e approfondite nozioni che offre.

3.4.2 Lo stile

Abbiamo potuto constatare con chiarezza la strategia a piramide invertita già nella home page. All'interno della pagina le sezioni sono rappresentate da dei rettangoli ben definiti e leggibili; selezionando il canale desiderato si arriva alle rispettive aree, con le relative voci; selezionando ancora queste ultime si arriva agevolmente e con tempi alquanto ristretti alla pagina informativa relativa a quella voce. L'area informarsi, che è il giornale di infinito, è usata anche per visualizzare gli articoli. Essi si presentano sempre aggiornati, ben scritti, precisi e completi. All'inizio ci sono i titoli suddivisi per genere, cliccando su un titolo si arriva all'articolo, da qui si può andare ad un approfondimento o al sito ufficiale dell'argomento.

Lo stile utilizzato nel testo è comunque sempre coerente, vengono utilizzati titoli brevi, paragrafi brevi e concisi, e link ipertestuali per approfondimenti. Vengono utilizzati il grassetto azzurro per i link ed evidenziati in giallo solo quando si tratta di un prodotto a pagamento. Questa scelta ci sembra ragionevole in quanto è un sito commerciale che tenta di promuovere al meglio i propri prodotti.

3.4.3 L'informazione

L'informazione è costantemente aggiornata per la parte riguardante le news ovvero la sezione "Informarsi", che riceve costantemente le notizie di ADN Kronos e PressToday, oltre che, a pagamento, dalla rassegna stampa di tutti i quotidiani italiani e i principali stranieri. Anche nella sezione Navigare abbiamo visto che i siti consigliati sono aggiornati quotidianamente il che permette all'utente di avere una buona scelta di navigazione. Ogni sezione riguardante notizie e informazioni utili all'utente sono costantemente aggiornate. Le altre sezioni non necessitano di urgenti aggiornamenti come l'assistenza e tipi di prodotti offerti. Come abbiamo già riferito all'inizio il sito ha soltanto la versione in italiano, limitativa per utenti stranieri che vivono da poco tempo in Italia o per tutti coloro che non hanno una completa padronanza della nostra lingua. Avrei considerato l'ipotesi di poter selezionare almeno la lingua inglese che è quella universalmente più utilizzata.

Sintesi:

Punti di forza:

- Struttura a piramide rovesciata
- testi sintetici ma esaustivi
- Stile conforme agli obiettivi del sito
- Accesso veloce alle informazioni

Punti di debolezza:

- Localizzazione del sito solo italiana (Unica versione di lingua)
- Link ridondanti (vedere figura 15)

3.5 GESTIONE

Valutazione: 3

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

3.5.1 Disponibilità

Durante la fase di analisi e di test il sito non ha evidenziato alcun crollo di sistema, le transazioni sono state tutte elaborate correttamente ad eccezione di “elenchi telefonici” ma, poiché si trattava di un altro sito web, ci sentiamo di escluderlo. L’invio di sms e la funzione di traduttore viene svolta correttamente

e con tempestività. Per avere però un dato più significativo avremmo dovuto tenere sotto analisi il sito più lungo, ad esempio 12 mesi; analizzando infinito.it per un anno avremmo una stima migliore sulla sua disponibilità. Non avendo tutto questo tempo abbiamo tratto le nostre conclusioni dal breve periodo del nostro chek-up. Non ci sono stati particolari problemi relativi alla disponibilità delle pagine e dell'elaborazione delle funzioni qui analizzate.

Abbiamo inoltre sottoposto il server del sito a test con il programma fornito e consigliato dal Professor Polillo disponibile gratuitamente a questo link: www.netcraft.com. Dalla figura 25 viene esplicitato che il sito è in un server su piattaforma Apache (linux) uno dei più usati e stabili sul mercato, l'ultimo cambiamento di ip è avvenuto il 16 Giugno ed è stato riavviato 174 giorni fa. Nel 2004 c'è stato un cambiamento di proprietà passando dal gruppo INET al gruppo Genie. Purtroppo non visualizza il grafico dell'uptime quindi ci siamo accontentati della tabella sottostante degli indirizzi, del proprietario e della versione del server.

Per determinare il numero di link spezzati abbiamo utilizzato il software gratuito Xenu. Il quale dopo un certo periodo di tempo non trascurabile di elaborazione ha fornito il seguente report

Statistics for managers

Correct internal URLs, by MIME type:

text/html	1788 URLs	20037159 Bytes (19567 KB)	88.38%
text/plain	1 URLs	318 Bytes (0 KB)	0.05%
application/x-javascript	5 URLs	33210 Bytes (32 KB)	0.25%
image/gif	201 URLs	932599 Bytes (910 KB)	9.94%
image/jpeg	16 URLs	114533 Bytes (111 KB)	0.79%
application/x-shockwave-flash	2 URLs	41810 Bytes (40 KB)	0.10%
application/octet-stream	7 URLs	14029605 Bytes (13700 KB)	0.35%

application/x-stuffit	1 URLs	200008 Bytes (195 KB)	0.05%
application/pdf	1 URLs	581691 Bytes (568 KB)	0.05%
image/png	1 URLs	13194 Bytes (12 KB)	0.05%

Total 2023 URLs 35984127 Bytes (35140 KB) 100.00%

All pages, by result type:

ok	3247 URLs	81.40%
skip type	15 URLs	0.38%
no info to return	4 URLs	0.10%
no such host	621 URLs	15.57%
not found	55 URLs	1.38%
timeout	30 URLs	0.75%
connection aborted	6 URLs	0.15%
no object data	1 URLs	0.03%
forbidden request	4 URLs	0.10%
server error	3 URLs	0.08%
no connection	3 URLs	0.08%

Total 3989 URLs 100.00%

Si può notare l'elevato numero di link totali 1788. L'81,40% sono corretti, gli altri presentano degli errori trascurabili, l'unico dato rilevante è il 15,57% degli host mancanti(621) probabilmente sono url esterni al sito che rappresentano le funzioni già lungamente trattate.


Site report for www.infinito.it					
Site	http://www.infinito.it	Last reboot	174 days ago		
Domain	infinito.it	Netblock owner	Genie Internet srl		
IP address	213.92.8.132	Site rank	35751		
Country	 IT	Nameserver	venere.inet.it		
Date first seen	January 2000	DNS admin	hostmaster@inet.it		
Domain Registry	nic.it	Reverse DNS	unknown		
Organisation	Infinito Srl, Italy	Nameserver Organisation	Italy		
Check another site: <input type="text"/>					
Hosting History					
Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed	
Genie Internet srl C.so Monforte, 36 I-20122 Milano	213.92.8.132	Solaris	Apache/1.3.9 Unix	16-Jul-2004	
Genie Internet srl C.so Monforte, 36 I-20122 Milano	213.92.8.133	Solaris	Apache/1.3.9 Unix	1-Jul-2004	
Genie Internet srl C.so Monforte, 36 I-20122 Milano	213.92.8.141	Solaris	Apache/1.3.9 Unix	12-May-2004	
I.NET S.p.A Via Caldera, 21/C I-20153 Milano	213.92.8.141	Solaris	Apache/1.3.9 Unix	23-Dec-2000	
I.NET S.p.A Via Caldera, 21/C I-20153 Milano	213.92.8.141	Solaris	unknown	22-Dec-2000	
	213.92.8.141	Solaris	Apache/1.3.9 Unix	16-Dec-2000	
Fabbrica servizi telematici	213.255.37.78	Solaris	Apache/1.3.12 Unix ApacheJServ/1.1	3-Nov-2000	

figura 25

3.5.2 Monitoraggio

Non avendo la possibilità di monitorare il traffico di infinito e siccome non è presente alcun contatore di visite abbiamo chiesto aiuto allo staff che ha realizzato il sito. Purtroppo ancora oggi stiamo aspettando una risposta. Non possiamo svolgere l'analisi di monitoraggio per mancanza di dati utili a questo scopo.

3.5.3 Aggiornamento del sito e miglioramenti

Il sito essendo un portale è aggiornato quotidianamente con una certa puntualità. Dopo la nota analisi ci riteniamo molto soddisfatti al riguardo. Per quanto concerne i miglioramenti, con il passare dei giorni non abbiamo notato alcuna miglioria sulle imprecisioni presenti nel sito.

3.5.4 Relazioni con gli utenti

Le relazioni con gli utenti da parte di un sito come che si prefigge di offrire le funzionalità di infinito.it sono molto importanti. Abbiamo già discusso di questo argomento concludendo che il contatto con la clientela è puntuale, preciso, e di ottima disponibilità. Un utente che desideri assistenza rimarrà soddisfatto nella sezione “Assistenza” dove potrà trovare tutto ciò che occorre, ed ogni tipo di contatto a seconda della tipologia di problema. L’utente potrà ricevere aiuto via mail o via telefonica.

Sintesi:

Punti di forza:

- Sito stabile
- Aggiornamenti costanti
- Contatti efficienti

Punti di debolezza:

- Poca disponibilità a fornirci informazioni sul loro sistema

3.6 ACCESSIBILITÀ

Valutazione: 3

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

3.6.1 Tempi di accesso

Per analizzare l’accesso ci siamo avvalsi di 2 strumenti uno situato in watson.addy.com e l’altro è

visual route. Forniamo i qui i risultati del Dr Watson che sono i tempi di accesso alla home page dei infinito

Object type	Number	Size in bytes	Estimated download times (seconds)						
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1	
HTML									
	1	5084	3.71	2.03	1.69	1.45	0.64	0.25	
Images	1	1781	1.30	0.71	0.59	0.51	0.22	0.09	
Total	2	6865	5.01	2.75	2.29	1.96	0.86	0.34	

Si può notare che l'accesso alla home è molto veloce: 2 secondi circa per i 56 kb/s a condizione ideale e meno di un secondo per le Adsl. Questo risultato si è potuto raggiungere grazie alla poca quantità di byte occupanti della Home Page. Pertanto abbiamo notato che l'accesso alla home è progettato per evitare lunghe attese agli utenti, anche per quelli che hanno ancora una connessione analogica. Questa particolare attenzione ci porta a concludere che il sito è stato veramente ben strutturato e pensato nei dettagli.

Non abbiamo potuto effettuare altre stime di accesso su altre pagine perché il programma De Watson non lo consentiva.

Proseguendo la nostra analisi abbiamo studiato le tracce di visual route in particolare i percorsi che fa dal mio host, al server del sito:

Per prima cosa, evidenziato in rosso, si nota che visualroute ha incontrato problemi a metà del percorso; possiamo notare infatti che la traccia parte da Milano e arriva in Olanda, per poi ritornare a Milano. E' una rotta abbastanza strana e insolita e in ogni caso sono abbastanza veloci i tempi di risposta, come già visto nelle tabelle precedenti. Dalla figura sottostante si nota che il percorso passa attraverso 6 commutatori prima ad arrivare a destinazione, per ogni router è indicato il tempo di trasferimento in millisecondi; l'ultima colonna indica il nome della rete o infrastruttura di ogni router.

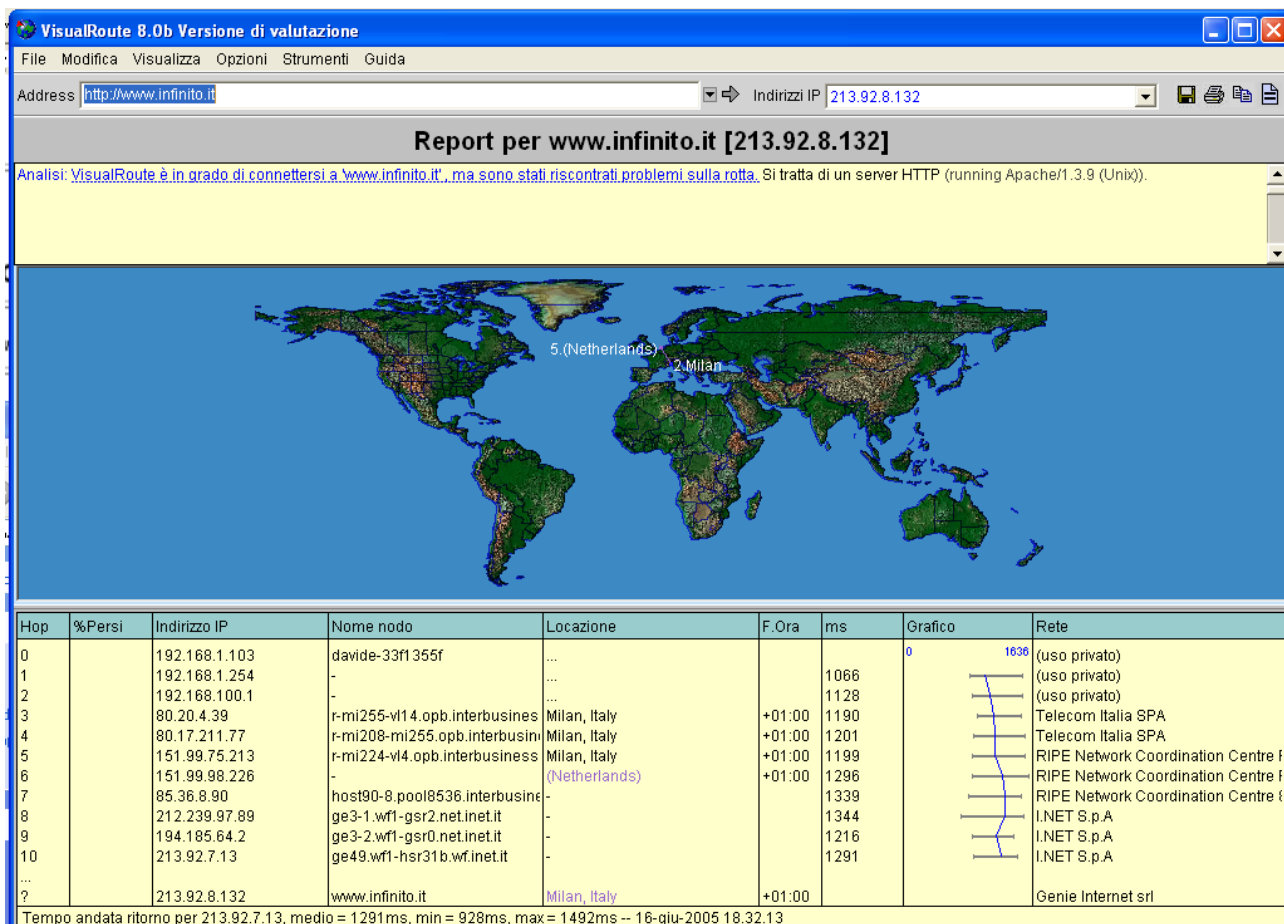


figura 26

3.6.2 Reperibilità

Per analizzare la reperibilità ho affrontato due tipi di tecniche: la prima utilizzando lo strumento software netcraft; l'altra scegliendo 5 motori di ricerca più importanti e valutando i risultati di ricerca.

Con netcraft, inserendo la parola chiave "infinito" la Home Page principale risulta sorprendentemente al 13° posto (figura 27). Pertanto il risultato di questo test non è

soddisfacente soprattutto per un sito commerciale, dove la reperibilità è fondamentale per farsi trovare oltre che farsi conoscere.

I cinque motori di ricerca selezionati sono google, Virgilio, yahoo, msn, superava. Ecco i risultati inserendo il nome del marchio (figura 28). La ricerca è stata effettuata sul campo ristretto pagine in italiano, in quanto il sito abbraccia esclusivamente il mercato italiano. Come si può notare è stata prodotta solo la versione italiana. Con il motori di ricerca: Google, Virgilio e SuperEva risulta al primo posto della ricerca mentre con il motore yahoo risulta al secondo. Per quanto riguarda Msn devo dire che elenca prima i link sponsorizzati, quindi gli altri; il nostro sito si trova al terzo posto (primo fra i non sponsorizzati). Questo tipo di procedura indica, al contrario della prima, una buonissima disponibilità del portale all'interno dei motori di ricerca (figura 28).

Search Web by Domain

Explore 64,319,069 web sites 16th June 2005

Search: search tips

example: site contains .sco.com

Results for infinito

Found 294 sites

Site	Site Report	First seen	Netblock	OS
1. accoglienza.infinito.it		March 2000	Genie Internet srl	Solaris
2. aoinfinitoealem.blog.ig.com.br		December 2003	Comite Gestor da Internet no Brasil	Linux
3. betting.infinito.it		November 2002	Zero Computing S.r.l.	unknown
4. cfi.infernetto.infinito.it		August 2004	Genie Internet srl	Solaris 8
5. chutsingtonglong.infinito.it		August 2004	Genie Internet srl	Solaris 8
6. elenchi.infinito.it		January 2005	Genie Internet srl	Linux
7. fotosms.infinito.it		November 2002	Genie Internet srl	Linux
8. ftp.infinito.it		November 2001	Genie Internet srl	Solaris 8
9. h255-28-204.rm1.infinito.it		November 2003	Genie Internet srl	Solaris 8
10. imap.infinito.it		August 2004	OMARNET121	Solaris 9
11. infinito.blog.aruba.it		April 2005	unknown	unknown
12. infinito.blogdrive.com		March 2005	unknown	unknown
13. infinito.it		September 2004	Genie Internet srl	Solaris
14. infinito.omitech.it		November 2002	unknown	unknown
15. infinito.puntorajo.blogspot.com		March 2005	unknown	unknown
16. mail.infinito.it		August 2004	Genie Internet srl	Solaris 8
17. shopping.infinito.it		November 2002	Genie Internet srl	Linux
18. smtp.infinito.it		July 2003	OMARNET121	Solaris 9
19. teoriasdoinfinito.blogspot.com		March 2005	unknown	unknown
20. w3.infinito.com		November 2002	Savvis	Solaris

[Next page](#)

COPYRIGHT © NETCRAFT LTD 2004

figura 27

	Google	Yahoo	SuperEva	Virgilio	Msn
“Infinito”	1°	2°	1°	1°	3°

figura 28

3.6.3 Compatibilità con i browser

Abbiamo, provato il sito con i 3 browser più usati (Mozilla Firefox, Netscape, Explorer) e quelli utilizzati da Linux Madrake (forniti gratuitamente già nei pacchetti del sistema operativo), e non abbiamo riscontrato particolari problemi. Risultano tutti con una buona compatibilità.

3.6.4 Accesso per i disabili

Nel blocco dei pulsanti frequenti c'è il pulsante "alta leggibilità" utile per chi ha problemi alla vista. La funzione del tasto è già stata discussa precedentemente; esso permette di avere un buon supporto per chi soffre sia per il daltonismo che per mancanza di diottrie. Le prove di Daltonismo sono fallite in quanto il sito vischeck non ha potuto trovare la pagina corrispondente in visione daltonica. Comunque diciamo che data la scarsissima presenza di rosso, e di verde, non dovrebbero esserci problemi di visibilità; poi i disturbi per il blu sono rarissimi nella popolazione mondiale ed è quindi un dato che ci sentiamo di dire trascurabile. Unica nota è che il sito non presenta alcun aiuto per i non udenti (nessun sistema vocale).

Sintesi:

Punti di forza:

- Tempi di accesso rapidi

- Nome facilmente ricordabile

- Supporti per defezioni alla vista

Punti di debolezza:

- Reperibilità non perfetta

3.7 USABILITÀ

Valutazione: 2

Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

DESCRIZIONE DEL TESTI USABILITÀ

Il test è stato effettuato per studiare l'interazione degli utenti con il sito, al fine di valutarne l'usabilità e di evidenziarne i principali difetti.

Per testare l'usabilità ci siamo avvalsi di un campione di 5 utenti, ai quali abbiamo richiesto di svolgere alcuni semplici compiti. Questi utenti campione hanno una diversa preparazione scolastica e un differente livello di conoscenza di internet.

Nella tabella sottostante vengono sintetizzate le loro caratteristiche

NOME	ETA	ISTRUZIONE	PROFESSIONE	CONOSCENZA DI INTERNET
Paolo	23	Media superiore	Impiegato	Buona
Francesco	23	Media superiore	Progettista	Ottima
Laura	22	Media superiore	Laureanda	Media
Pietro	50	Media inferiore	Macchinista	Scarsa
Matteo	22	Media superiore	Geometra	Media

Ho strutturato il test in tre fasi:

1. L'utente viene lasciato navigare liberamente all'interno del sito per circa tre minuti, in modo da prendere confidenza con l'ambiente.

2. All'utente viene consegnato un foglio in cui gli viene chiesto di portare a termine i seguenti compiti:

- Trovare informazioni riguardo la connessione infinito XflaT
- Entrare nella sezione "Cronaca italiana" delle news
- Registrarsi
- Tradurre la seguente frase "Ciao, come stai"? in inglese con il traduttore del sito
- Effettuare un Login ed accedere alle mail

3. Non appena l'utente ha portato a termine tutti i compiti che gli sono stati assegnati, gli vengono poste alcune domande per conoscere le sue impressioni.

Durante la fase di test ci siamo limitati a descrivere la procedura all'utente e ad osservarlo senza interagire con lui. Saltuariamente "l'istruttore" ha incitato gli utenti ad andare avanti garantendo che l'informazione richiesta era realmente presente. Per tutta la fase del test sono stati presenti almeno due dei tre componenti del gruppo.

Eseguito il test, abbiamo fatto alcune domande, a computer spento, agli utenti sulle impressioni del sito. Si è cercato di porre le domande finali senza far trasparire le nostre impressioni sul sito, per non fuorviare il loro pensiero.

Intervista svolta agli utenti al termine del test

Alla conclusione del test sono state poste le seguenti domande agli utenti:

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito ?

Francesco: semplice

Paolo: lento

Laura: normale

Pietro: buona

Matteo: buona

2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più ?

Francesco: che dallo schermo iniziale puoi accedere a tutto

Paolo: registrazione facile

Laura: disposizione delle cose

Pietro: Traduttore

Matteo: i colori e la barra del menù

3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto ?

Francesco: Non si vede il pulsante registrati

Paolo: pubblicità

Laura: nessuno

Pietro: nessuno

Matteo: troppi sottomenu

4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito ?

Francesco: rendere più visibile il motore di ricerca

Paolo: manca un link per accedere alle mappe stradali

Laura: un motore interno al sito

Pietro: niente, c'è tutto

Matteo: nessuno sembra completo

5. Quali parti o funzioni secondo te si potrebbero eliminare ?

Francesco: la sezione acquistare

Paolo: la parte dei giochi

Laura: non saprei

Pietro: niente

Matteo: nessuna

6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata ?

Francesco: si

Paolo: si

Laura: si

Pietro: si

Matteo: si, leggibile e intuitiva

7. Come si potrebbe migliorare

Francesco: titoli più grandi

Paolo: cose più leggibili, avere un layout adattabile

Laura: layout moderno

Pietro: non so

Matteo: migliorare il raggiungimento di alcune funzioni, anche se è semplice navigare

8. Ti è sembrato facile navigare nel sito ?

Francesco: si

Paolo: inizialmente no

Laura: si

Pietro: abbastanza

Matteo: si

9. Hai dei miglioramenti da suggerire ?

Francesco: no

Paolo: non so

Laura: no

Pietro: no

Matteo: Un pulsante nella home per il traduttore

10. I termini utilizzati sono di facile comprensione ?

Francesco: si

Paolo: si

Laura: si

Pietro: si

Matteo: si

11. A tuo parere la home fa capire chiaramente lo scopo del sito ?

Francesco: si

Paolo: si

Laura: si

Pietro: si

Matteo: si, abbastanza

12. Hai dei miglioramenti da suggerire ?

Francesco: no

Paolo: no

Laura: si

Pietro: no

Matteo: no

13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine dell'azienda ?

Francesco: si

Paolo: penso di si

Laura: si, un po' serio il logo

Pietro: si

Matteo: si

14. Ti piace la grafica del sito ?

Francesco: normale

Paolo: si

Laura:si è ordinato

Pietro: si

Matteo: si

15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili ?

Francesco: non tanto

Paolo: no

Laura:si

Pietro: si

Matteo: un po' piccoli

16. Trovi che le immagini siano ben scelte ?

Francesco: si

Paolo: no

Laura: si

Pietro: si

Matteo: si

17. Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto ?

Francesco: si

Paolo: si

Laura: si

Pietro: si

Matteo: si, completo

18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito ?

Francesco: si

Paolo: si

Laura: si

Pietro: si

Matteo: si, per la maggior parte

19. Le informazioni ti sono sembrate sempre complete, corrette e pertinenti ?

Francesco: si

Paolo: si

Laura: si

Pietro: si

Matteo: si

20. Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente ?

Francesco: si

Paolo: si

Laura: si

Pietro: si

Matteo: Direi di si, viste le news

21. I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati ?

Francesco: si

Paolo: no

Laura: si

Pietro: non so

Matteo: si, anche se ho l'adsl

22. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da utilizzare ?

Francesco: si

Paolo: no

Laura: si

Pietro: si

Matteo: si

23. Come giudichi questo sito in rapporto a siti simili che già conosci (specificare quali) ?

Francesco: uguale agli altri (libero, tin..)

Paolo: non so

Laura: è fatto bene (msn, libero)

Pietro: non so

Matteo: buono (fiscali, Virgilio, libero)

24. Userai ancora questo sito ?

Francesco: no

Paolo: si

Laura: perché no?

Pietro: Probabilmente

Matteo: non so

25. Consiglierei questo sito ai tuoi amici ?

Francesco: no

Paolo: si se vogliono un indirizzo mail

Laura: si, potrei

Pietro: si

Matteo: penso di si

ANALISI DEL TEST

Tabella con i tempi (min:sec) relativi al completamento dei compiti assegnati agli utenti:

NOME	COMPITO 1	COMPITO 2	COMPITO 3	COMPITO 4	COMPITO 5
Paolo	2,7 sec	35,9 sec	4:21,5 min	54,8 sec	25,5 sec
Francesco	4,7 sec	6,9 sec	4:03,9 min	32,1 sec	22,5 sec
Laura	7,1 sec	11,1 sec	7:06,2 min	44,3 sec	45,9 sec
Pietro	12,7 sec	49,4 sec	14:14,6 min	2:19,6 min	1:12,6 min
Matteo	2:30,1 min	51,6 sec	10:24,6 min	2:08,3 min	1:06,7 min

ANALISI DEI COMPITI SVOLTI DAGLI UTENTI

Compito 0

Il compito 0 richiesto agli utenti è stato semplicemente quello di prendere confidenza con il sito e con l'ambiente grafico. In un primo momento gli utenti erano disorientati, non sapevano cosa fare ma passati pochi secondi hanno trovato dimestichezza, un certo interesse nella navigazione e l'orientamento nelle varie pagine è aumentato con i minuti. Dopo i 3 minuti ogni utente campione riusciva a navigare con discreta dimestichezza nelle pagine più importanti di Infinito.it

Compito 1

Il secondo compito richiesto agli utenti campione è stato quello di trovare informazioni riguardo la connessione infinito XflaT.

E' stato il compito più facile ed è stato portato a termine da tutti gli utenti in pochi secondi. Eccezion fatta per l'utente Matteo, il quale si era addentrato prima nella sezione "Comunicare", è stato per tutti naturale navigare nella sezione "Connettersi" per ricercare la connessione infinito Xflat. Grazie a questo compito dato agli utenti campione abbiamo potuto concludere che è possibile una leggera confusione iniziale tra le sezioni "Connettersi" e "Comunicare"; confusione che però svanisce in "pochi clic" per la maggior parte degli utenti.

Compito 2

Il secondo compito fatto eseguire dagli utenti campione è stato quello di entrare nella sezione "Cronaca italiana" delle news.

Analizzando il test e parlando con gli utenti campione abbiamo concluso che per alcuni è stato un compito molto semplice mentre per Paolo, Pietro e Matteo c'è stata un po' di indecisione dovuta a scarsa praticità nell'uso di portali internet. In particolare gli utenti suddetti hanno dimostrato scarsa manualità nella navigazione e nel leggere i link di connessione in modo veloce e sicuro; abbiamo infatti notato per questo compito una certa insicurezza nella navigazione.

Compito 3

Il terzo compito che abbiamo richiesto agli utenti campione è stato quello di svolgere la procedura di registrazione al portale.

Nonostante sia il compito più complesso e lungo richiesto nel test tutti gli utenti si sono destreggiati abbastanza bene eseguendo in tempi accettabili il compito richiesto. Alcuni user come Paolo e Francesco, sono stati molto veloci poiché hanno una maggiore maneggevolezza con internet e con la tastiera; altri come Pietro e Matteo sono stati più lenti ma hanno eseguito il compito senza errori. Paolo e Pietro ci hanno fatto giustamente notare che durante le fasi di registrazione il tasto “registrarsi ad infinito” non cambiava il puntatore al passaggio del mouse, hanno dunque avuto difficoltà nel riconoscerlo come pulsante. Questa notazione può essere di aiuto per migliorare quei dettagli che completerebbero un sito comunque ben fatto e gestito.

Compito 4

Il quarto compito consisteva nel trovare il traduttore presente nel sito e nel tradurre la seguente frase “Ciao, come stai”? in inglese.

Abbiamo constatato che è stato per tutti gli utenti campione un compito agile e come vediamo dalla tabella è stato portato a termine in pochissimo tempo. Gli utenti Paolo e Matteo hanno trovato questo servizio molto utile e poco usato in altri siti; per questi motivi la funzione di traduttore, ci dicono gli utenti, meritava più “risalto” e spazio già nella home così da raggiungere e utilizzare con un semplice “clic”.

Compito 5

L’ultimo compito richiesto agli utenti campione è stato quello di procedere con una Login ed accedere alle mail.

Per Paolo, Francesco e Laura, come possiamo notare dalla tabella dei tempi, l’accesso è stato semplice, veloce ed immediato; subito si sono posizionati nell’area della mailbox (figura 18) e hanno eseguito con successo la procedura di Login. Eseguito il compito sapevano muoversi con facilità grazie all’intuitività della struttura della pagina e del sito in generale.

Per gli utenti Pietro e Matteo invece l’operazione non è stata immediata per un motivo particolare: hanno riscontrato problemi nel riconoscere l’area della mailbox dove è possibile effettuare la Login ed accedere nella casella e-mail (figura 18). Riteniamo però, come già accennato in precedenza, che

queste piccole confusioni derivino dalla scarsa esperienza e poca manualità degli utenti e non dall'architettura del sito che risulta semplice e ben studiata.

IMPRESSIONI DEGLI UTENTI CAMPIONE

Gli utenti campione hanno espresso globalmente un giudizio positivo sul sito. Come era facilmente intuibile su molti aspetti non vi è un'opinione univoca; la grafica, ad esempio, è molto soggettiva e non ha riscontrato pareri unanimi seppur sempre buoni. La maggior parte degli utenti non ha trovato particolari difficoltà nella navigazione del sito trovandolo ben strutturato e di facile utilizzo.

Il gergo usato è secondo tutti gli utenti chiaro e sempre comprensibile. La home page ha chiaramente ed immediatamente esposto gli obiettivi del sito a quasi tutti gli utenti i quali hanno sostenuto che nel sito sono presenti tutte le funzioni che un utente si aspetta di trovare in un portale quale è infinito.it apprezzando la grafica e la intuitività.

Molti hanno notato difficoltà con la leggibilità dei link a fondo pagina; effettivamente questo errore lo avevamo notato anche noi nel corso della valutazione (vedi figura 5b). Le informazioni sono sembrate a tutti gli utenti complete ed esaustive e per quanto riguarda la sezione "Informarsi" gli utenti sono sembrati estremamente soddisfatti della cura degli articoli e del recente aggiornamento. I tempi di accesso alle pagine sono sembrati adeguati, questo è probabilmente dipeso dal fatto che la linea utilizzata è stata per tutti l'adsl.

E' emerso anche che alcuni hanno riscontrato, come noi del resto, troppa pubblicità nel sito.

Sintesi:

Punti di forza:

- Facilità di navigazione

- Grafica attraente
- Semplicità d'uso
- Traduttore
 - Informazioni chiare e concise

Punti di debolezza:

- Scarsa leggibilità in alcune situazioni
- Motore di ricerca troppo nascosto
- Mancanza di puntatore nel pulsante “registrati a infinito”

3.8 SINTESI

Riportiamo di seguito il grafico a radar riassuntivo sui sette punti da noi valutati:

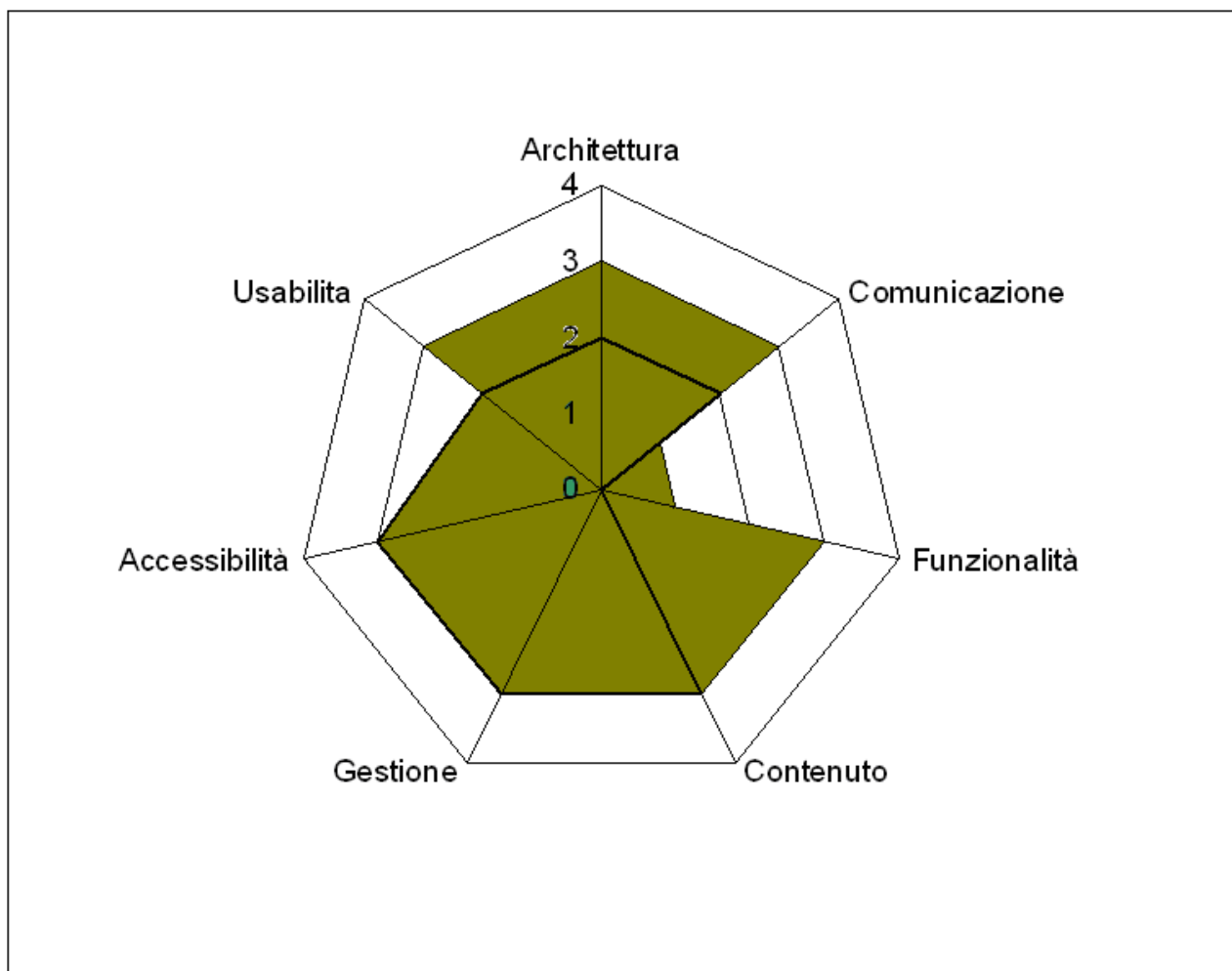


figura 29

Se osserviamo il grafico a radar si nota subito l'insufficienza nelle funzionalità. La valutazione è negativa perché riteniamo che per un portale le funzionalità devono essere efficienti, complete e corrette. Tutte qualità che non abbiamo sempre trovato per esempio nella prova della registrazione con i continui messaggi di errore; o ancora nella prova degli "Aiuti" dove non si capiva bene come muoversi. Nelle altre categorie di valutazione i voti sono migliori ma mai ottimi; possiamo per questo evincere che il sito è globalmente più che sufficiente, ha una buona architettura che nella sua semplicità offre garanzia di maneggevolezza ed intuitività; infinito.it presenta una buona grafica che è possibile personalizzare e nel complesso risulta di gradevole navigazione. Presenta varie imprecisioni che si possono sicuramente migliorare come la leggibilità e la facilità d'uso nella registrazione. Un sito ben costruito e ben gestito dai buoni contenuti e dall'elevata accessibilità. Personalmente consiglio a tutti

l'utilizzo del portale in esame, almeno come mezzo di informazione, in quanto l'ho trovato completo, esaustivo, di facile navigazione ed intuitivo nonostante le piccole imprecisioni esaminate.

Sintesi:

Punti di forza:

- Grafica attraente
- Buoni contenuti
- Elevata accessibilità
- Sito che rappresenta bene il Brand image dell'azienda
- Assistenza clienti

Punti di debolezza:

- Funzioni deficitarie
- Help non sempre disponibile
- Manca la mappa del sito
- Manca motore interno
- Caratteri troppo piccoli in risoluzioni alte

4 RACCOMANDAZIONI FINALI

Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- Inserire una mappa nel sito
- Eliminare i link ridondanti
- Inserire l'help nella sezione mailbox
- Sistemare la parte degli elenchi telefonici (pagina mancante)
- Correggere il link Acquistare
- Correggere il collegamento di logout e-mail

Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgente

- Rendere più visibile il motore di ricerca
- Modificare il layout per migliorare la leggibilità
- Inserire almeno la versione inglese del sito

Priorità 3: Interventi auspicati

- Menu in fondo (dei contatti) renderlo più visibile

