

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
Docente: Roberto Polillo

Anno accademico 2006/2007
Appello di Giugno

RAPPORTO DI CHECK-UP DEL SITO:

<http://www.190.it/>
<http://www.vodafone.it/>

Versione:

1.0

Data:

2 giugno 2007

Autori:

Piccolo Adriano
Turolla Claudio
Zheng Lean

1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Nome del sito

<http://www.190.it/>

<http://www.vodafone.it/>

Home page

» Sito accessibile | » Contattaci

vodafone Privati Business 190 Fai da te Vodafone live! Shop L'Azienda

USERNAME PASSWORD Entra LI HAI DIMENTICATI? Aiuto Registrati Cerca

Ricarica e vinci!

Area Business

un MOTO Q 9h ogni... 24 ore!

SIM BIS Dettaglio chiamate Copia conforme

RICARICA QUI!
Scegli

RICARICA QUI!
Scegli

Registrati e vinci!
Fino a 5000 punti
Vodafone One
Scopri tutti i fantastici premi!

Passa a Vodafone
Ricaricabile al 50%
La Ricaricabile costa la metà! Acquistala subito online.

Zero Limits
Free Download
Solo per te contenuti gratis e scontati!
Scopri tutti i vantaggi di essere Zero Limits.

No Problem Mail
A meno di 1 euro al giorno Moto Q 9h, la tua Mail sempre con te e chiamati tutti a 5 cent.

Broadband
Unlimited
La banda larga veloce fino a 3,6 Mega 20 GB a bimestre!

Business Zero
Special Edition
0 scatto, 11 cent verso tutti, 0 canone, 25 euro di Bonus.

L'AZIENDA

- Chi siamo
- Per la stampa
- Trasparenza
- Responsabilità d'Impresa
- Lavora con noi
- About us

Vodafone Passport
Attiva gratis!
Chiama con la tua tariffa nazionale da 33 paesi.

Piani No Problem
Scopri i vantaggi
Passa ad un Abbonamento Vodafone.

English Version Copyright © 2006 Vodafone Group | Privacy & P.IVA

Requisiti generali del sito

Il sito è stato creato per dare informazioni dettagliate sull'operatore di telefonia mobile Vodafone.

Gli utenti principali del sito sono i privati che lo utilizzano per vedere le offerte proposte, le novità, i possibili piani tariffari e altre informazioni associate ad una scheda SIM.

L'azienda è una multinazionale presente in molti paesi, quindi il sito www.190.it è rivolto soprattutto ad utenti italiani, come specifica l'estensione (.it).

Infatti è prevista solo una versione inglese del sito dove i contenuti sono relativi a utenti stranieri che abitano o lavorano in Italia; oppure a turisti che fanno una vacanza in Italia.

Un'altra categoria è quella delle persone aventi partita IVA, a cui è dedicata un'intera area del sito (Area Business).

Gli utenti secondari del sito sono le persone che vogliono acquistare un telefonino con una scheda SIM Vodafone, oppure persone interessate ad offerte di lavoro o ad operazioni di marketing aziendale.

Obiettivi della valutazione

Il nostro obiettivo è quello di analizzare la parte del sito riservata ai privati. Abbiamo deciso di valutare con più attenzione questa sezione perché www.190.it è troppo esteso e richiederebbe un'analisi molto approfondita.

Questo sito è diviso in 6 aree generali, ma in particolare le 2 principali sono Privati e Business.

La nostra scelta si è indirizzata principalmente verso l'area Privati perché è quella di maggior interesse personale, ma anche perché è probabilmente quella più frequentata dall'utenza di questo sito.

Vogliamo valutarlo mettendoci nei panni di un'utente di media esperienza nell'utilizzo di internet, che per la prima volta accede al portale Vodafone e quindi ha bisogno di collegamenti chiari e di pagine Web ben strutturate.

2. METODOLOGIA USATA

Il nostro Team è formato da 3 persone, il lavoro non è stato suddiviso in compiti diversi, ma abbiamo preferito cooperare per valutare in modo imparziale le diverse sezioni del sito.

Il tempo previsto per svolgere la relazione è stato di circa 1 settimana per 3 ore di lavoro giornaliero.

Per valutare determinate caratteristiche del sito abbiamo utilizzato i seguenti software:

Netcraft,
Archive,
Xenu's Link Sleuth,
Dr. Watson.

Le valutazioni sono state fatte seguendo la seguente scala di punteggi:

- 0 – Pessimo
- 1 – Insufficiente
- 2 – Sufficiente
- 3 – Buono
- 4 – Ottimo

3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

3.1. ARCHITETTURA

Valutazione: 2,83

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

Analisi:

Struttura del sito:

Per valutare la struttura di www.190.it abbiamo seguito le linee guida dettate dal libro "Il check-up dei siti Web".

Le principali domande che ci siamo posti sono le seguenti:

- 1- La struttura del sito è adeguata?
- 2- La mappa del sito esiste e ne rappresenta chiaramente la struttura?
- 3- La navigazione del sito è adeguata?

1- La struttura del sito è adeguata?

La home page è suddivisa in 5 diverse sezioni più un banner centrale pubblicitario che espone le offerte Vodafone:



1- In alto c'è il menù principale di navigazione che suddivide le 6 aree in pulsanti cliccabili.

La struttura del menù è graficamente chiara, con pulsanti rossi che richiamano il colore principale dell'azienda, con scritte bianche all'interno del pulsante.

L'utente viene subito attratto dal menù, dal quale è possibile accedere alla maggior parte dei link presenti nel sito.

In questa zona oltre al menù è possibile accedere alla versione accessibile del sito e alla sottosezione per contattare l'azienda.

- 2- Sotto al menù principale c'è una sezione dedicata al login e alla registrazione con una possibilità di fare una ricerca all'interno del sito.
Questa zona deve risaltare meno rispetto al menù principale ma è comunque importante perché permette agli utenti registrati di accedere alla propria area riservata ed è utilizzata anche da utenti che non conoscono bene il sito tramite l'area di ricerca.
- 3- Sotto un banner pubblicitario è presente un altro sottomenù di link a pagine accessibili anche da altre sezioni del sito.
Le funzioni presenti permettono di accedere a servizi utili principalmente per utenti registrati, infatti entrando in tutti i link si accede ad una sottoarea dell'area generale Privati.
- 4- In questa sezione sono presenti dei link che velocizzano l'accesso ad informazioni principali per gli utenti.
Infatti le pagine Web sono raggiungibili anche tramite sottomenù dal menù di navigazione.
E' possibile anche accedere alla pagina per eseguire una ricarica online.
- 5- Una parte importante è dedicata all'utente dell'area Business che navigando all'interno di questa sezione può raggiungere immediatamente le pagine Web principali che sono comunque accessibili grazie al menù di navigazione.

Abbiamo notato che vedendo il sito in giorni diversi alcune parti della home page vengono modificate, mentre la struttura generale formata dalle aree 1,2 e 3 rimane uguale.

Nello screen shot sottostante sono inserite nei riquadri blu le sezioni del sito che sono mantenute uguali, mentre in quelli verdi sono indicate le zone che vengono modificate.

In generale la struttura della home page rimane sempre la stessa, vengono modificati solo i link riferiti ad offerte e novità e all'area business.

La home page aree modificate e non:



Entrando nella sezione Privati si può notare come i pulsanti del menù principale (1) si rimpiccioliscono per lasciare spazio ad un sottomenù (2).

Anche se il menù di navigazione globale diventa più piccolo, rimane comunque visibile, quindi non crea complicazioni all'utente.

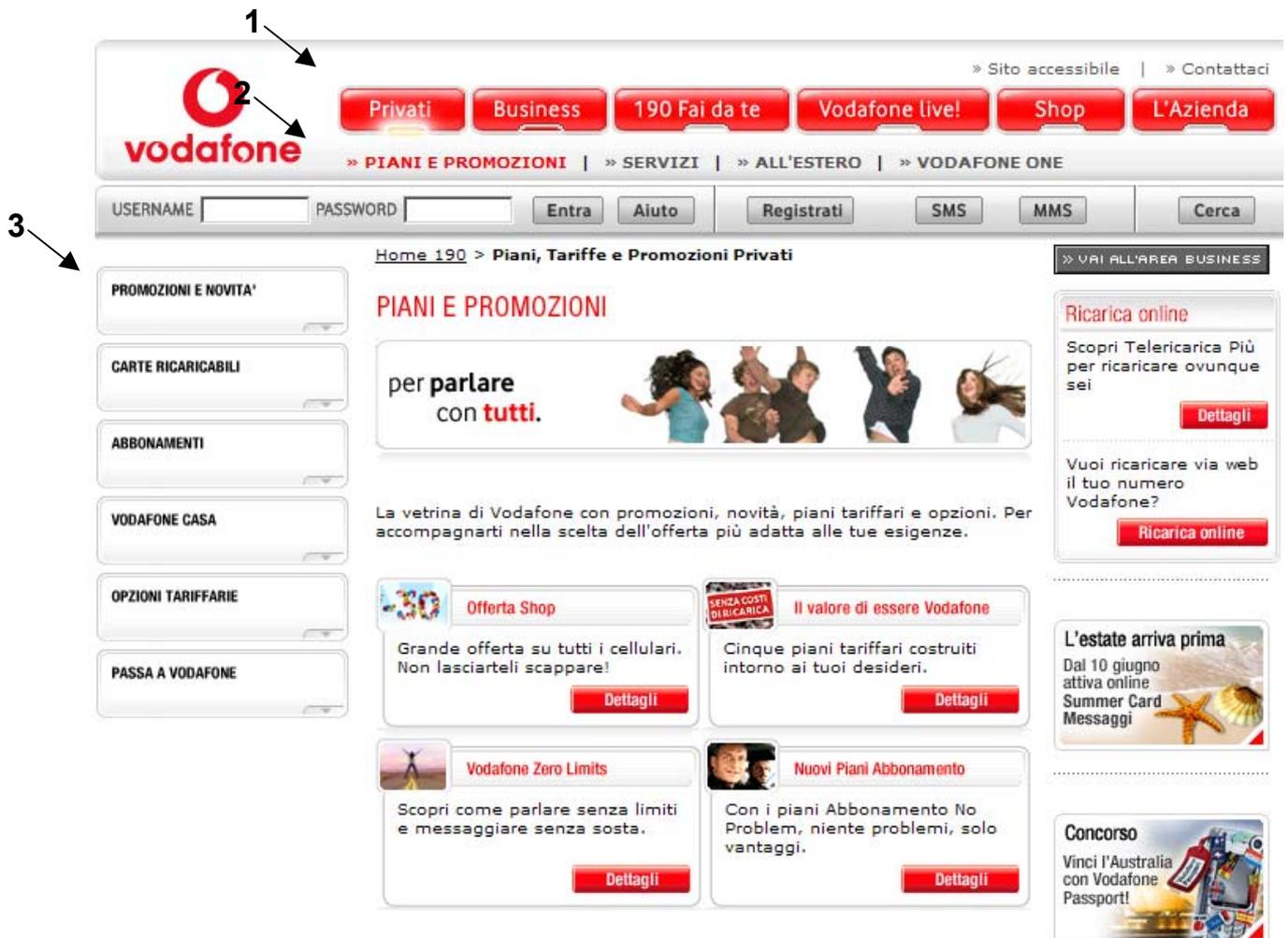
Sotto il logo Vodafone, in alto a sinistra appare un menù a tendina (3) che è quello più specifico.

La presenza di 3 livelli di menù sulla stessa pagina web confonde l'utente, perché c'è troppa informazione che causa disorientamento.

La pagina visualizzata è riferita al sottomenù Piani e promozioni, è come se fosse una nuova home page di secondo livello.

Le voci del menù di secondo livello identificano bene la funzione a loro associata.

I 3 livelli del menù:



Il menù di terzo livello è ben visibile sul lato sinistro della schermata, però i pulsanti che identificano le sue voci sono ambigui:

è presente una piccola freccia, in basso a destra dentro il pulsante, rivolta verso il basso poco visibile che invoglia l'utente a cliccare per aprire un menù a tendina, che si apre anche rimanendo qualche secondo sul pulsante.

Il problema è che solo in alcune voci la freccia consente di aprire il menù, mentre in molti altri casi non è presente nessun sottomenù.

Questo è un errore, perché l'utente non può riconoscere dalla grafica se c'è un sottomenù, dato che i pulsanti sono esattamente gli stessi.

I pulsanti del menù di terzo livello:



Un problema del menù di terzo livello è che non rimane selezionata la voce desiderata dopo il passaggio del mouse sul menù, a differenza dei menù di primo (con una piccola luce) e secondo livello (sottolineato in rosso).

Screen shot dei 3 menù:



A volte i titoli delle pagine non corrispondono alla voce del menù corrispondente. In questo caso la voce selezionata è “copertura” ma il titolo è “all’estero”.

Schermata titoli:

The screenshot shows the Vodafone website's 'ALL'ESTERO' (International) section. At the top, there's a navigation bar with the Vodafone logo and buttons for 'Privati', 'Business', '190 Fai da te', 'Vodafone live!', 'Shop', and 'L'Azienda'. Below this, there are links for 'PIANI E PROMOZIONI', 'SERVIZI', 'ALL'ESTERO', and 'VODAFONE ONE'. A login section includes 'USERNAME' and 'PASSWORD' fields, 'Entra', 'Aiuto', 'Registrati', 'SMS', 'MMS', and 'Cerca' buttons. The main content area is titled 'ALL'ESTERO' and features a section for selecting a continent and country, with a dropdown menu set to 'Tutti i continenti' and a text box containing 'Afghanistan'. A world map is displayed below, with labels for 'America', 'Africa', 'Europa', and 'Asia'. To the right of the map, there are promotional banners for 'Ricarica online' and 'Vodafone Passport'.

2- La mappa del sito esiste e ne rappresenta chiaramente la struttura?

La mappa del sito è raggiungibile dalla sezione Contattaci, che è cliccabile da ogni pagina del sito.

La posizione della mappa la rende poco raggiungibile, tanto che la prima volta, per trovarla, abbiamo dovuto usare la funzione cerca.

Il sito è strutturato in 6 sezioni, e anche la mappa segue questa rappresentazione.

In particolare una mappa generale di www.190.it non esiste, sono presenti solo le 6 mappe dettagliate delle aree.

Visto che noi vorremmo sviluppare in particolare la parte relativa ai Privati, visualizzeremo solo la mappa relativa alla sezione Privati.

Mappa Privati:

The image shows a navigation menu for the 'Privati' section of the Vodafone website. The menu is organized into several columns and sections. On the left, there are six main categories: PRIVATI (highlighted in red), BUSINESS, 190 FAI DA TE, VODAFONE LIVE!, SHOP, and L'AZIENDA. The central part of the menu is titled 'MAPPA PRIVATI' and contains three sub-sections: 'PIANI E PROMOZIONI', 'SERVIZI', and 'ALL'ESTERO'. The 'PIANI E PROMOZIONI' section lists: Promozioni e Novita', Carte Ricaricabili, Abbonamenti, Vodafone Casa, Opzioni Tariffarie, and Passa a Vodafone. The 'SERVIZI' section lists: Gestione Chiamate, + SMS, MMS, Vodafone Simply, Servizi di pagamento, Offerte internet, SIM Vodafone, Servizi con i Partner, and Assistenza Telefoni. The 'ALL'ESTERO' section lists: Comunicare all'estero, Copertura, Tariffe e Promozioni, Come ricaricare, Servizi all'estero, Foreign Users, and Vodafone nel mondo. Below these, there are two more sections: 'VODAFONE ONE' and 'CONTATTACI'. 'VODAFONE ONE' lists: Iscrizione e Regole punti, Saldo Punti, Catalogo Premi, Vantaggi e Punti extra, Negozi Vodafone One, and Top Club. 'CONTATTACI' lists: Risposte a, Contattaci, Mappa, Cerca negozi, Numeri Brevi, Consulente commerciale, and Configura il tuo cellulare.

MAPPA PRIVATI

PRIVATI

BUSINESS

190 FAI DA TE

VODAFONE LIVE!

SHOP

L'AZIENDA

PIANI E PROMOZIONI

- Promozioni e Novita'
- Carte Ricaricabili
- Abbonamenti
- Vodafone Casa
- Opzioni Tariffarie
- Passa a Vodafone

SERVIZI

- Gestione Chiamate
- + SMS
- MMS
- Vodafone Simply
- Servizi di pagamento
- Offerte internet
- SIM Vodafone
- Servizi con i Partner
- Assistenza Telefoni

ALL'ESTERO

- Comunicare all'estero
- Copertura
- Tariffe e Promozioni
- Come ricaricare
- Servizi all'estero
- Foreign Users
- Vodafone nel mondo

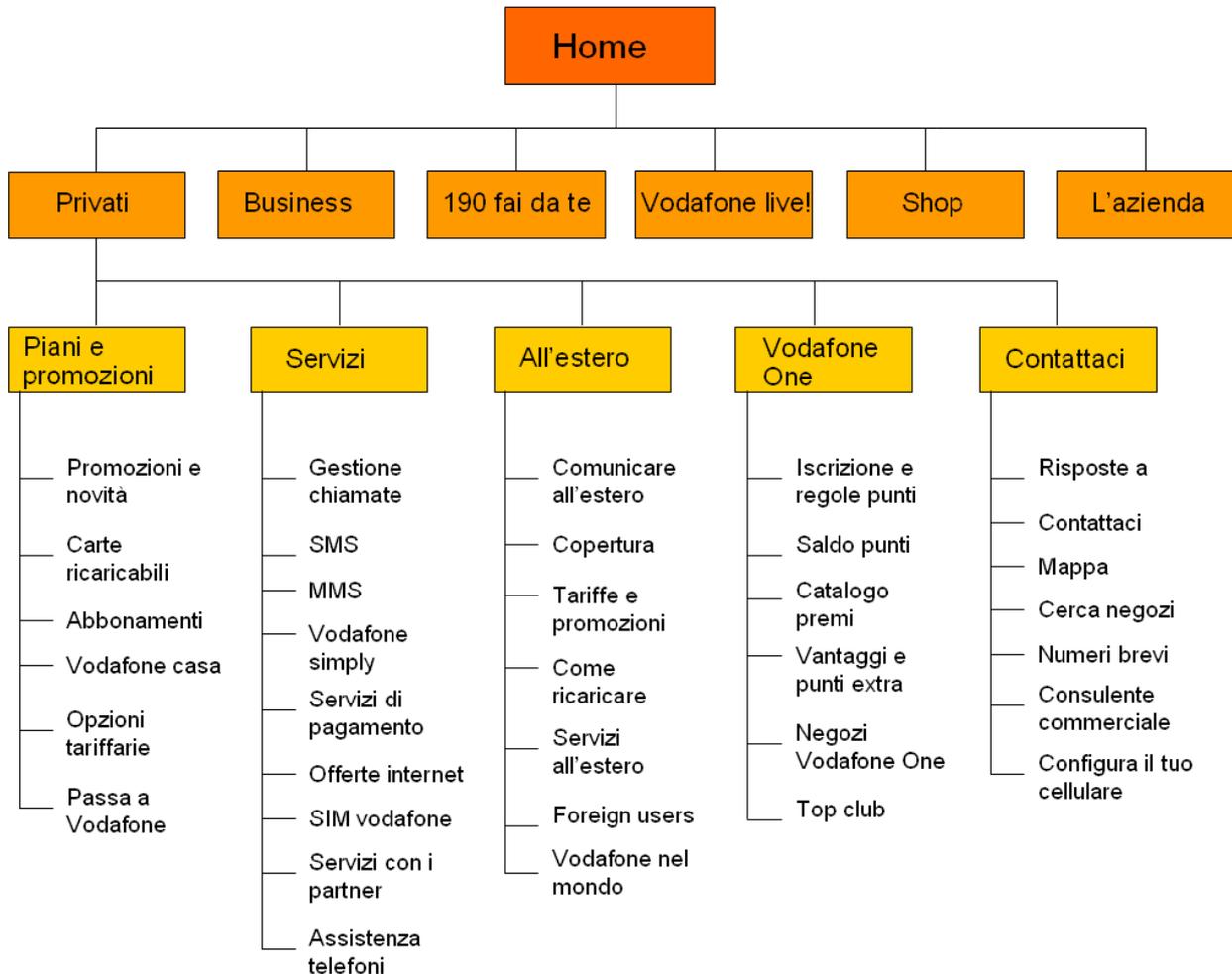
VODAFONE ONE

- Iscrizione e Regole punti
- Saldo Punti
- Catalogo Premi
- Vantaggi e Punti extra
- Negozi Vodafone One
- Top Club

CONTATTACI

- Risposte a
- Contattaci
- Mappa
- Cerca negozi
- Numeri Brevi
- Consulente commerciale
- Configura il tuo cellulare

Mappa del sito:



La mappa del sito ne rappresenta esattamente la struttura.

E' possibile accedere direttamente alle pagine specificate dalla mappa, invece non si può entrare nella sezione generale (es. Piani e promozioni).

L'unico problema è la sottosezione Contattaci che è comune a Privati, Business e Shop:

i link alle pagine sono diversi, ma la visualizzazione e la struttura sono identiche.

Con il pulsante riquadrato in blu si può passare automaticamente dalla pagina dedicata all'area Business a quella identica dedicata all'utente Privato e viceversa.

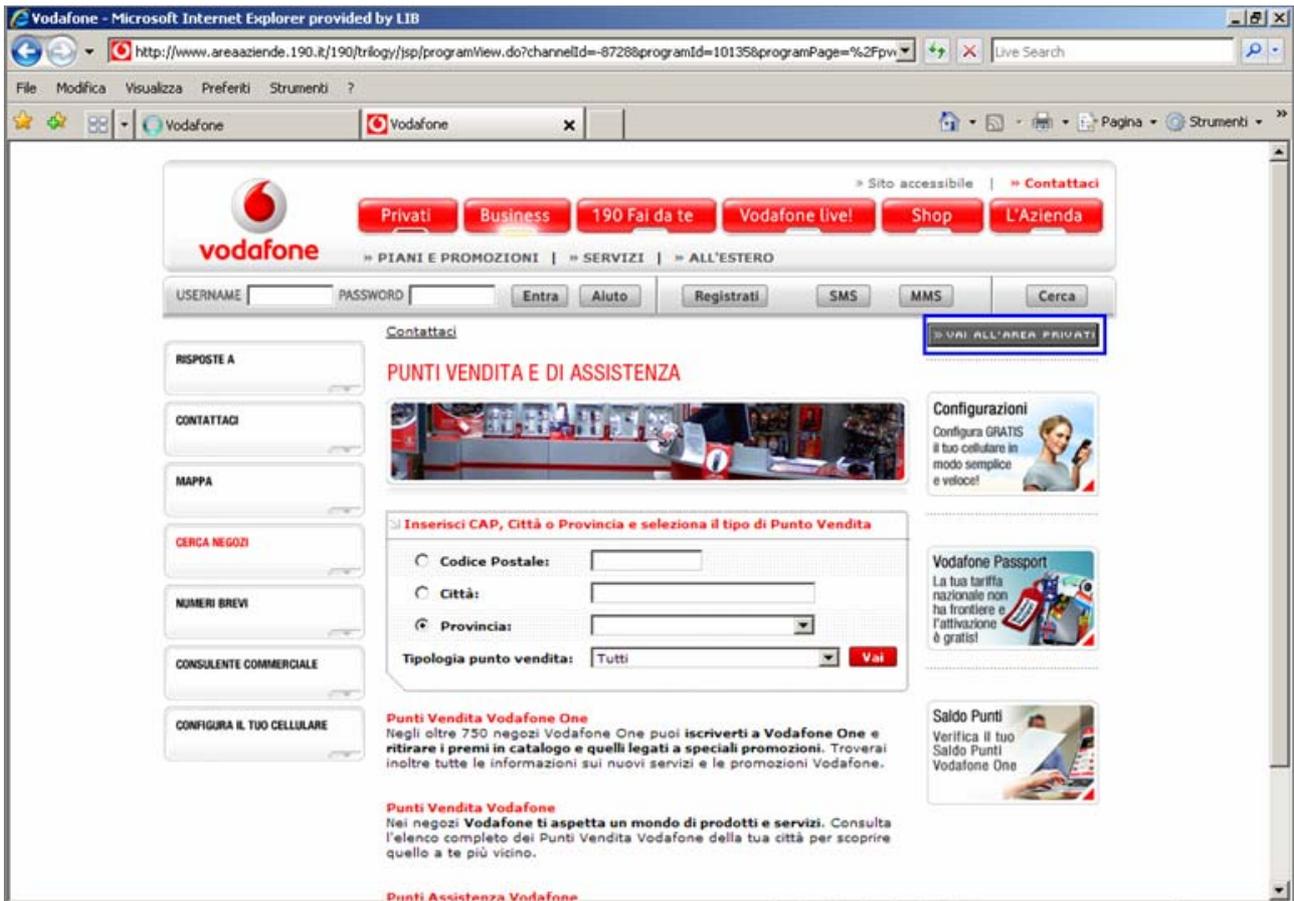
Questa è una caratteristica di molte pagine del sito, perché molte sottosezioni hanno lo stesso titolo tra Privati e Business ma si riferiscono a pagine diverse.

Il pulsante "vai all'area ..." sveltisce il lavoro dell'utente, che anche in caso di errore può passare velocemente da una sezione alla corrispondente.

Area Privati Punti vendita e di assistenza:

The screenshot shows the Vodafone website interface in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays the URL: <http://www.areasprivati.190.it/trilogy/jsp/programView.do?channelId=-87288&programId=101358&programPage=%2Fpver>. The page features the Vodafone logo and a navigation menu with buttons for 'Privati', 'Business', '190 Fai da te', 'Vodafone live!', 'Shop', and 'L'Azienda'. Below the navigation, there are links for 'PIANI E PROMOZIONI', 'SERVIZI', 'ALL'ESTERO', and 'VODAFONE ONE'. A search bar is present with fields for 'USERNAME' and 'PASSWORD', and buttons for 'Entra', 'Aiuto', 'Registrati', 'SMS', 'MMS', and 'Cerca'. The main content area is titled 'PUNTI VENDITA E DI ASSISTENZA' and includes a sub-section 'Inserisci CAP, Città o Provincia e seleziona il tipo di Punto Vendita'. This section contains form fields for 'Codice Postale', 'Città', and 'Provincia', along with a 'Tipologia punto vendita' dropdown menu and a 'Vai' button. To the right, there are promotional banners for 'Ricarica online' and 'Configurazioni'. The taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications, including 'Dica33 - La tua salute a...', 'Vodafone - Microsoft...', and 'Valutazione190.doc - Mic...'. The system clock shows the time as 15:58.

Area Business Punti vendita e di assistenza:



Nella mappa del sito c'è anche una differenza tra link a pagine web singole contrassegnate con il simbolo “ – “ (nella pagina sottostante riquadrate in verde) e altre pagine invece aprono un sottomenù dedicato a quella funzione, contrassegnate con il simbolo “ + “ (nella pagina sottostante riquadrate in blu).

La sezione relativa agli SMS dai Privati è contrassegnata con il “ + “, ma non apre nessun sottomenù, questo è un piccolo errore della mappa.

Mappa del sito sezione Vodafone Live!:



3- La navigazione del sito è adeguata?

L'impianto di navigazione del sito è piuttosto semplice, anche se presenta qualche piccola incongruenza.

La navigazione nel sito www.190.it si sviluppa su 3 livelli.

Dalla home page è raggiungibile il menù di navigazione globale (cerchiato in blu) e sono presenti molte scorciatoie a pagine di secondo o terzo livello (come per esempio i link cerchiati in verde).

Home page:

The image shows the Vodafone website home page. At the top, there is a navigation bar with the Vodafone logo and a row of red buttons: "Privati", "Business", "190 Fai da te", "Vodafone live!", "Shop", and "L'Azienda". Below this is a login section with "USERNAME" and "PASSWORD" fields, an "Entra" button, and links for "LI HAI DIMENTICATI?", "Aiuto", "Registrati", and "Cerca". The main content area features a large banner for "Attiva online Summer Card Messaggi!" with a woman on a beach. To the right is an "Area Business" section with "Vodafone Business & Life" and "SIM BIS" buttons. A secondary row of buttons includes "Telericarica Più", "MMS", "SMS", "Suonerie", "Configurazioni", and "Vodafone One". The page is divided into several promotional tiles: "RICARICA QUI!" with a dropdown menu, "Speciale online" for Summer Card, "Novità" for YouTube, "Concorso" for Zero Limits, "No Problem Mail" with a 1500 credit offer, "L'AZIENDA" with a list of links, "Novità" for a rechargeable plan, "Cellulari a -30 euro", "Offerta Shop", "Libertà di parlare", and "Passport" for a national tariff. The footer contains "English Version", "Copyright © 2006 Vodafone Group", and "Privacy & P.IVA".

Il menù di navigazione globale è presente in ogni pagina di www.190.it e permette di accedere a quasi tutte le parti del sito, tranne la sezione Contattaci che fa comunque parte della struttura del menù globale.

La visualizzazione grafica del menù è semplice, con grandi pulsanti rossi che identificano le diverse sezioni del sito.

Quando la voce del menù è selezionata rimane una piccola luce sotto al pulsante.

Un piccolo problema del menù principale è che si rimpicciolisce se nella sezione associata c'è un menù di secondo livello, per esempio nella sezione Privati.

Differenza tra i menù nelle diverse sezioni:



Il menù di secondo livello è sviluppato sotto quello di navigazione ed è chiaro e graficamente è semplice ed efficace.

All'apertura del menù di secondo livello viene automaticamente selezionata la prima voce del menù di secondo livello (per Privati è Piani e Promozioni).

Le pagine del terzo ed ultimo livello sono raggiungibili tramite un menù a tendina sulla sinistra della pagina web.

Ad ogni menù del secondo livello corrispondono diverse pagine del terzo livello. Sotto il menù di navigazione ci sono sempre delle scorciatoie che portano alla registrazione o alla pagina per SMS e MMS o permette la Login.

Visualizzazione del menù:



Nella sezione Vodafone Live! invece la visualizzazione del menù è diversa.

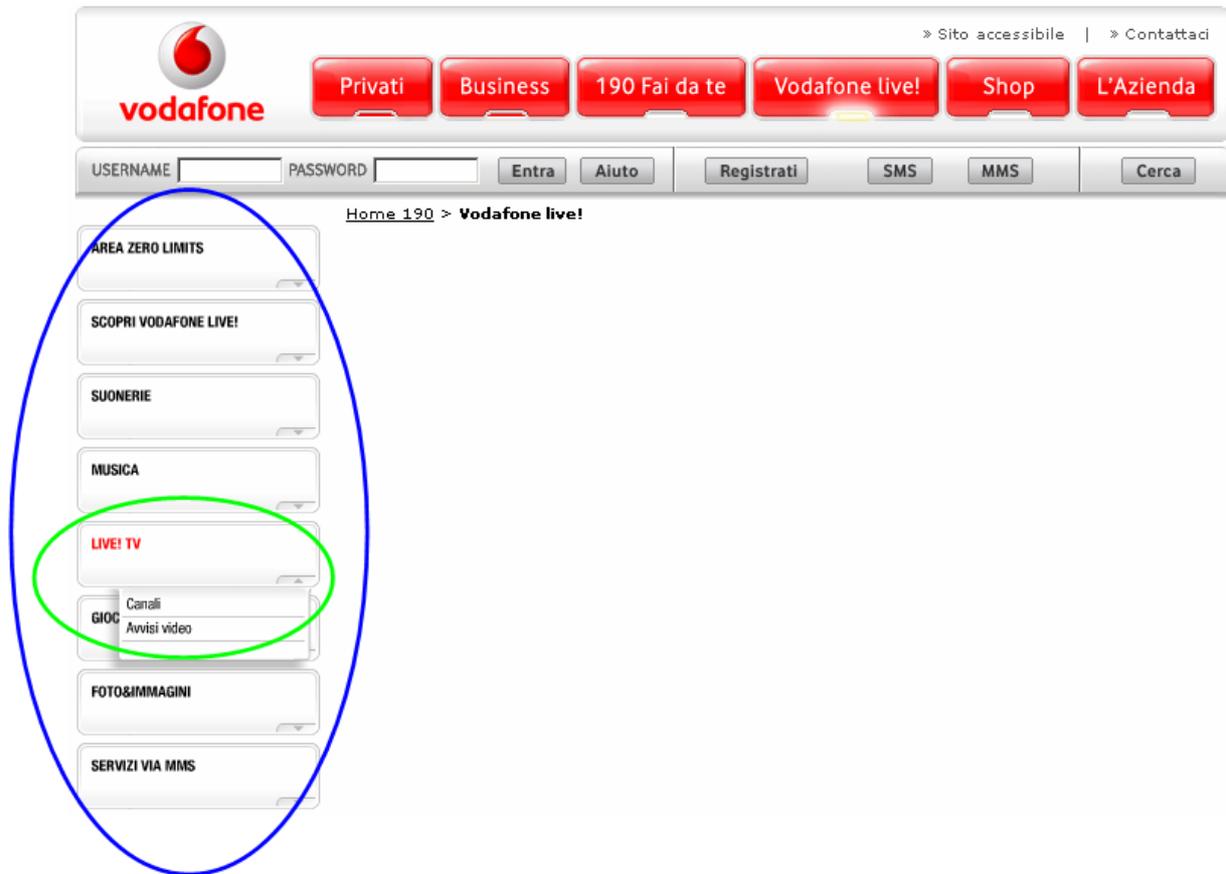
Il menù di secondo livello è sulla sinistra (riquadrato in blu), al posto delle pagine di terzo livello, che con la freccia il sottomenù di terzo livello da cui si può accedere alle pagine di terzo livello (riquadrate in verde).

Questa sezione è differente dalle altre, questo può creare problemi all'utente, perché non viene mantenuto lo standard di visualizzazione del sito.

Un altro problema è quello del menù a tendina di terzo livello che copre parte del menù di secondo livello.

Se le voci sono abbastanza si rischia di limitare l'utilizzo del menù di secondo livello e di confondere l'utente.

Schermata Vodafone Live! :



www.190.it fornisce come aiuto all'orientamento i breadcrumbs, ma non li usa in tutto il sito, solo in alcune sezioni come Privati e Business, mentre in Azienda non li utilizza.

Questa scelta non coerente può rendere la navigazione più difficile, perché nel caso l'utente si perda all'interno del sito, non può risalire immediatamente al percorso realizzato.

La navigazione è comunque fluida, non ci sono pagine con la redirectione di link.

Sintesi:

Punti di forza:

- Mappa molto accurata
- Menù di navigazione veloce ed intuitivo
- Presenza di molte scorciatoie utili

Punti di debolezza:

- Difficile trovare la mappa del sito
- Utilizzo breadcrumbs non coerente
- Problemi con la navigazione di secondo e terzo livello in alcune sezioni (Vodafone Live! e 190 Fai da te)

3.2. COMUNICAZIONE

Valutazione: 3,17

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

Analisi:

Le principali domande che ci siamo posti per valutare la comunicazione sono le seguenti:

- 1- La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?
- 2- Il sito è coerente con l'immagine della marca?
- 3- La grafica del sito è adeguata?

1- La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?

Il sito non usa particolari tag line vicino al logo e non inserisce neanche frasi che specifichino l'obiettivo del sito.

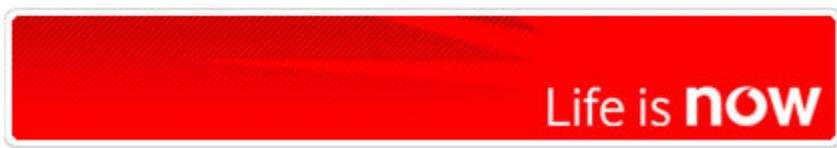
Questa scelta, forse discutibile, può essere spiegata con la grande notorietà che ha l'azienda Vodafone, che è leader in Italia nel campo della telefonia mobile.

L'azienda ha un'immagine forte, che è associata allo slogan "Life is now" che però non viene sfruttato sulla home page e neanche all'interno de sito.

Lo slogan è presente solo nella sottosezione Brand sotto la voce del menù Azienda.

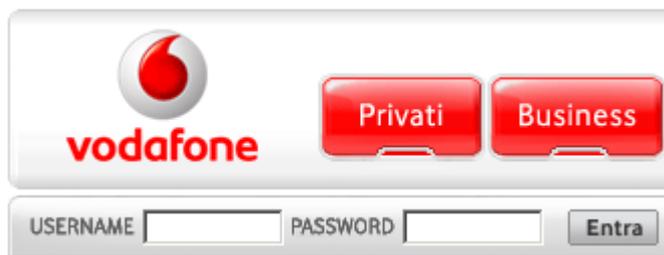
Slogan principale:

BRAND



Il sito è stato realizzato principalmente per clienti Vodafone, anche se prevede sezioni informative per utenti esterni.

Logo dell'azienda:



Al primo impatto è subito chiaro l'obiettivo del sito, a prima vista l'oggetto che attrae di più l'attenzione è un banner pubblicitario centrale, che esplicita le offerte principali per i clienti Privati.

La home page specifica gli obiettivi generali del sito attraverso il menù di navigazione (cerchiato in blu), ben visibile con pulsanti di colore rosso (colore principale dell'azienda insieme al grigio); e i molti link scorciatoia presenti (cerchiati in verde), con pulsanti grigio chiaro che non si staccano tanto dallo sfondo del sito. Sotto il menù di navigazione globale si può effettuare la Login, per poter entrare nell'area riservata del sito, che permette di configurare il cellulare e acquistare una ricarica.

Home page:

Un'area principale è dedicata anche al Business, sulla destra della home page e specifica le offerte per i clienti di quell'area.

Dalla home page si intuisce che il sito indirizza la propria attenzione verso i clienti Privati e quelli Business.

2- Il sito è coerente con l'immagine della marca?

L'immagine dell'azienda Vodafone, come si evince anche dalla pubblicità televisiva o su cartelloni, è giovane e dinamica.

Il logo dell'azienda è di grandezza normale, in alto sulla sinistra della pagina.

Logo Vodafone:



Il sito utilizza i colori aziendali principali, presenti anche nel logo, il rosso e il grigio. Le parti principali del sito, come i pulsanti del menù di navigazione e l'area Business, sono colorate di rosso, il colore più visibile, mentre i pulsanti che seguono link a pagine di secondo livello sono grigi.

Menù di navigazione:



Link a pagine di secondo livello:



Il sito inserisce molti elementi dinamici nella grafica, con molte immagini che si associano al testo e questo segue la brand image dell'azienda, senza rendere troppo difficile la comprensione del sito all'utente.

3- La grafica del sito è adeguata?

www.190.it ha una grafica all'apparenza semplice, utilizza solo 2 colori, il rosso e il grigio, cioè i colori aziendali.

La grafica utilizzata segue la brand image della Vodafone, inserendo molte informazioni su ogni pagina, questo può anche confondere l'utente principiante, però rende più veloce l'utilizzo del sito ad utenti esperti.

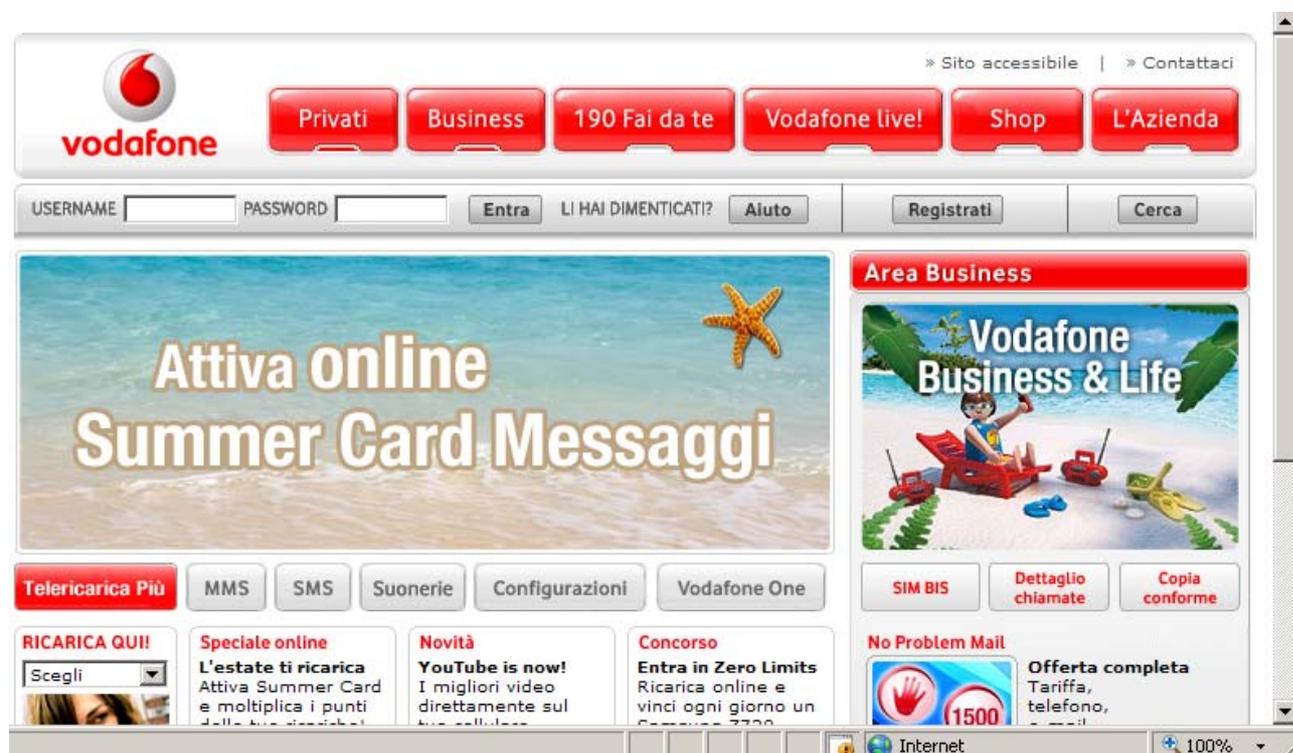
Le informazioni visualizzate sono comunque tutte utili e si riferiscono a offerte Vodafone, nel sito non sono presenti pubblicità di altre aziende.

a) Il layout delle pagine è adeguato ai vari formati video?

Il layout scelto per il sito è il formato fisso. Ci sentiamo di condividere questa scelta, perché se fosse stato utilizzato il formato liquido la visualizzazione della pagina sarebbe stata troppo caotica e difficile da gestire, per colpa della presenza di 2 livelli menù in alcune pagine.

Il liquido avrebbe creato troppi problemi di gestione di spazi per i diversi menù.

Risoluzione 800 x 600:



Risoluzione 1024 x 768:

The screenshot displays the Vodafone website interface. At the top left is the Vodafone logo. To its right are navigation buttons: Privati, Business, 190 Fai da te, Vodafone live!, Shop, and L'Azienda. Below these are login fields for USERNAME and PASSWORD, with buttons for Entra, LI HAI DIMENTICATI?, Aiuto, Registrati, and Cerca. A link for 'Sito accessibile' and 'Contattaci' is also present.

The main content area features a large banner for 'Attiva online Summer Card Messaggi' with a starfish icon. To the right is an 'Area Business' section with a 'Risparmiare sempre' banner and a child playing on a beach. Below the main banner is a row of navigation buttons: Telericarica Più, MMS, SMS, Suonerie, Configurazioni, and Vodafone One. The 'Area Business' section also includes buttons for SIM BIS, Dettaglio chiamate, and Copia conforme.

The page is divided into several promotional boxes:

- RICARICA QUI!**: Includes a 'Scegli' dropdown menu and an image of a woman.
- Speciale online**: 'L'estate ti ricarica' - Attiva Summer Card e moltiplica i punti delle tue ricariche! Includes an 'x3 ONE' logo.
- Novità**: 'YouTube is now!' - I migliori video direttamente sul tuo cellulare. Includes a YouTube logo.
- Concorso**: 'Entra in Zero Limits' - Ricarica online e vinci ogni giorno un Samsung Z720 UMTS! Scopri tutti i vantaggi di essere Zero Limits. Includes an image of a Samsung Z720 phone.
- L'AZIENDA**:
 - Chi siamo
 - Per la stampa
 - Trasparenza
 - Responsabilità d'Impresa
 - Lavora con noi
- Novità**: 'Piano Ricaricabile' - Usa il tuo Tempo Libero per parlare con gli amici. Includes an image of a phone.
- Cellulari a -30 euro**: 'Offerta Shop' - Scegli subito il tuo nuovo telefono ad un prezzo speciale! Includes an image of a phone.
- No Problem Mail**: 'Offerta completa' - Tariffa, telefono, e-mail, Internet! Includes a '1500' logo.
- No Problem**: 'Libertà di parlare' - Le chiamate tra colleghi e il telefono sono gratis! Includes a '1500' logo.
- Passport**: 'Senza frontiere!' - La tua tariffa nazionale in tutta l'Unione. Includes a 'Vodafone Passport' logo.

The bottom of the page shows a browser status bar with 'Internet' and '100%' zoom level.

Risoluzione 1280 x 1024:

» Sito accessibile | » Contattaci

vodafone Privati Business 190 Fai da te Vodafone live! Shop L'Azienda

USERNAME PASSWORD LI HAI DIMENTICATI?

in più per te un mare di punti Vodafone One!

Area Business

Risparmiare sempre è un gioco!

RICARICA QUI!
Scegli 

Speciale online
L'estate ti ricarica
Attiva Summer Card e moltiplica i punti delle tue ricariche!


Novità
YouTube is now!
I migliori video direttamente sul tuo cellulare.


Concorso
Entra in Zero Limits
Ricarica online e vinci ogni giorno un Samsung Z720 UMTS!
Scopri tutti i vantaggi di essere Zero Limits.


No Problem Mail
 **Offerta completa**
Tariffa, telefono, e-mail, Internet!

No Problem
 **Libertà di parlare**
Le chiamate tra colleghi e il telefono sono gratis!

Passport
 **Senza frontiere!**
La tua tariffa nazionale in tutta l'Unione Europea.

 English Version Copyright © 2006 Vodafone Group | Privacy & P.IVA

Anche se si utilizza la risoluzione minore, cioè 800 x 600, la pagina non ha problemi sullo scroll orizzontale, mentre prevede uno scroll verticale abbastanza importante che lascia visibili i contenuti principali, ma copre alcune aree utili, come la ricarica online.

Comunque la visualizzazione della pagina è chiara, non ci sono grandi problemi a questa risoluzione.

Con la risoluzione 1024 x 768 la pagina è visualizzata senza scroll orizzontale, però ha bisogno di un piccolo scroll verticale che comunque non copre i principali contenuti del sito.

Nella modalità 1280 x 1024 la pagina è visualizzata per intero, senza bisogno di scroll orizzontale e verticale.

b) Il layout delle pagine facilita la comprensione del contenuto?

Il layout è adeguato agli obiettivi del sito, perché mette in evidenza le parti più importanti e raggruppa le informazioni della stessa tipologia.

Il layout del sito suddivide bene le 2 aree principali presenti nel sito (Privati e Business), riservando la zona centrale della home page ai Privati, con un banner (in blu) che attrae subito l'attenzione e mettendo comunque in risalto con il colore rosso la zona dedicata al Business (in verde).

La Login (in arancione) è subito visibile sotto al logo e questo avvantaggia l'utente che non perde tempo.

Home page con layout :



La pagina web ha una buona Gestalt, sfrutta la legge della chiusura, della somiglianza e della vicinanza in modo da favorire l'utente nella visualizzazione e comprensione dei contenuti.

Le struttura visiva della pagina prevede delle cornici che riquadrano le informazioni e dividono le aree di diverso interesse.

Anche se nella home page sono presenti molte informazioni non si crea confusione, questo grazie all'armonia dei colori.

Nel sito non ci sono pubblicità o pop up che distraggano l'utente, l'attenzione è sempre focalizzata sul centro della pagina, sulle informazioni principali.

Anche i menù sono ben visibili, con il menù principale grande (in verde), quello di secondo livello (in rosso) in piccolo sotto il menù di navigazione globale e il menù di navigazione locale (in blu) sulla sinistra.

Anche sulla pagina i contenuti (in arancione) sono ben visibili e divisi in modo ordinato sempre con cornici grigie dettagliate.

Screen shot con cornici:



c) Il colore è utilizzato in modo adeguato?

La scelta dei colori per il sito è adeguata, la grafica risulta semplice e chiara, anche nelle pagine in cui sono inserite tante informazioni.

Lo sfondo del sito è bianco, una scelta che condividiamo perché crea continuità con gli altri colori.

Il bianco poi permette di leggere bene le scritte in nero o grigio.

Se lo sfondo fosse stato di un colore diverso dal bianco, avrebbe creato problemi con il resto dei colori presenti sulle pagine del sito.

Gli unici 2 colori utilizzati per il sito sono il grigio e il rosso.

Solo alcune immagini e i banner delle offerte hanno colori più sgargianti che li fanno risaltare.

Tutte le cornici che dividono le finestre presenti nelle schermate sono colorate di grigio, come le voci del menù di terzo livello.

I titoli all'interno della cornice sono di rosso, come il pulsante all'interno della cornice.

Un unico problema può essere visto nell'utilizzo di più tipologie di grigio diverse, come nel caso del menù di secondo livello con sfondo grigio chiaro e voce in grigio scuro.

Questo può creare problemi visivi ad utenti daltonici.

Il menù di navigazione globale e alcuni titoli sono colorati di rosso, il che li mette in evidenza rispetto al grigio.

Anche i pulsanti delle offerte sono colorati di rosso, con carattere bianco, in modo da risaltare rispetto allo sfondo anch'esso bianco.

Pagina suddivisa con i colori:

The screenshot displays the Vodafone website's main navigation and promotional area. At the top, a horizontal menu contains several red buttons with white text: "Privati", "Business", "190 Fai da te", "Vodafone live!", "Shop", and "L'Azienda". Below this is a secondary navigation bar with links like "PIANI E PROMOZIONI", "SERVIZI", "ALL'ESTERO", and "VODAFONE ONE". A login section includes fields for "USERNAME" and "PASSWORD", along with buttons for "Entra", "Aiuto", "Registrati", "SMS", "MMS", and "Cerca". The main content area is titled "PIANI E PROMOZIONI" and features a large banner for "per chiamare chi vuoi in assoluta libertà". Below the banner, there are several promotional cards, each with a red "Dettagli" button. These include "Summer Card Messaggi", "Vodafone Internet Box", "Offerta Shop", "Il valore di essere Vodafone", "Vodafone Zero Limits", and "Nuovi Piani Abbonamento". On the right side, there are additional sections for "Ricarica online" and "Concorso". The interface uses a combination of red, white, and grey colors to highlight key elements.

d) I caratteri utilizzati rendono il testo ben leggibile?

Il carattere utilizzato per il testo è Verdana, quindi è senza grazie.

La dimensione del carattere è troppo piccola (7.5), per utenti con problemi visivi è difficile leggere il testo, il colore è nero.

La scelta di una dimensione così ridotta supponiamo sia dipesa anche dall'enorme quantità di informazioni presente nelle pagine, questo ha reso necessario un carattere molto piccolo.

I titoli del menù di secondo livello (cerchiati in verde) sono anch'essi in Verdana di dimensione 7.5, ma sono in maiuscolo e in grassetto.

La voce selezionata è in rosso, mentre le altre sono in grigio scuro su sfondo grigio chiaro.

I breadcrumbs (cerchiati in blu) sono anche loro di Verdana di dimensione 7.5, di colore nero, la pagina corrente è in grassetto, mentre quelle precedenti cliccabili sono sottolineate.

Pagina web con caratteri:



e) La grafica è attraente?

In generale il sito è ben realizzato graficamente, è pulito e chiaro.

Lo sfondo bianco aiuta la visualizzazione, creando armonia con il grigio e il rosso, i colori principali della Vodafone.

I banner delle offerte dell'azienda risaltano ma non disturbano la visualizzazione del resto della pagina.

Durante la nostra navigazione il sito ha cambiato la veste grafica di alcuni pulsanti, uniformandone la visualizzazione.

Pulsante con grafica vecchia:



Pulsante con grafica nuova:



Sintesi:

Punti di forza:

- Grafica semplice ed intuitiva
- Buona scelta di colori in linea con la brand image dell'azienda
- Layout adeguato ai vari formati video

Punti di debolezza:

- Caratteri troppo piccoli
- Mancanza di slogan o tag line sulla home page

3.3. FUNZIONALITÀ

Valutazione: 2,5

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

Analisi:

Per analizzare la funzionalità del sito abbiamo risposto alle seguenti domande:

- 1- Le funzioni del sito sono adeguate?
- 2- Le funzioni del sito sono corrette?

1- Le funzioni del sito sono adeguate?

I servizi che interessano maggiormente all'utente sono quelli come le ricariche online o acquisti di prodotti o offerte che possono essere attivate esclusivamente solo dopo essersi registrati, quindi la prima transizione da prendere in analisi è proprio la registrazione al sito.

La registrazione è strutturata in tre fasi, ciò porterebbe via abbastanza tempo all'utente.

Nella prima fase viene richiesto il numero di telefono dell'utente. Per chi non è in possesso di un numero Vodafone la registrazione non può essere portata a termine, quindi solo un'utente con un numero Vodafone può portare a termine la registrazione.

Screen shot della prima fase:

Home 190 > **Registrazione**

▶ **Fase 1**

▶ Fase 2

▶ Fase 3

Registrazione

Benvenuto nell'area di registrazione del www.190.it

Queste pagine ti accompagneranno nel percorso di registrazione.

Per entrare nel mondo dei servizi Vodafone dedicati a te o alla tua azienda, sarà sufficiente inserire il tuo numero di telefono cellulare(*) e completare le informazioni che ti vengono richieste.

Numero di telefono

>> AVANTI

(*) Se hai Alter Ego è sufficiente inserire uno dei numeri per registrare la tua SIM.

Dopo aver cliccato avanti, inizia la seconda fase, dove viene richiesto all'utente di scegliere il tipo di profilo.

Si può scegliere tra il profilo Privati o Business e anche in questo caso la scelta è obbligatoria per il proseguimento della registrazione.

Nel caso l'utente avesse sbagliato il numero, può tornare indietro e rieseguire la prima fase, l'errore può essere corretto.

Screen shot della seconda fase:

The screenshot shows a mobile web interface for registration. At the top, there is a breadcrumb trail: "Home 190 > Registrazione". Below this, a progress indicator shows three steps: "Fase 1", "Fase 2" (highlighted in red), and "Fase 3". The main heading "Registrazione" is displayed in red. The content area contains the following text: "Seleziona il tuo profilo di registrazione in base ai servizi che più ti interessano." Below this, there are two options: "Privati" (with a description: "Se desideri effettuare acquisti nello shop di www.190.it e ricevere la newsletter Vodafone per te.") and "Business" (with a description: "Se desideri richiedere la visita di un consulente commerciale per conoscere gratuitamente e velocemente tutte le novità dell'offerta dedicata al Business."). At the bottom, there are two red buttons: "« INDIETRO" on the left and "» AVANTI" on the right. A large red oval highlights the "» AVANTI" button.

Nella terza fase vengono richiesti i dati personali dell'utente. La pagina si presenta in modo semplice e comprensibile, grazie alla grafica che suddivide bene i campi da inserire, in modo da evitare errori da parte dell'utente.

La form è formata da 6 campi, un numero accettabile permette all'utente di registrarsi in poco tempo.

I campi della terza form (Nome, Cognome, Username, Email, Password, Conferma Password) sono quelli da inserire obbligatoriamente, senza questi campi la registrazione non può proseguire.

Abbiamo apprezzato il fatto che sia visualizzato il numero associato all'utente, in modo da ricordare all'utente tutte le informazioni più importanti.

Screen shot della terza fase:

Home 190 > Registrazione

▶ Fase 1
▶ Fase 2
▶ Fase 3

Registrazione

Nome	<input type="text"/>
Cognome	<input type="text"/>
Username	<input type="text"/>
Inserisci un tuo indirizzo e-mail già in uso dove ricevere il codice di sblocco per il primo accesso ai servizi online.	
E-mail	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
Conferma Password	<input type="password"/>
Numero di telefono	3479424222

[Informativa Privacy](#)

Per quanto riguarda il trattamento degli errori inserimento dei dati, in questa fase , il sito li gestisce abbastanza bene.

In caso di mancato inserimento di un dato o di errori nell'inserimento viene visualizzata sulla stessa pagina una finestra che specifica il tipo di errore commesso. Però abbiamo notato che questo tipo di controllo è efficiente solo nel caso in cui l'errore è uno solo, mentre potrebbe diventare un po' macchinoso nel caso ci fossero più errori.

In questo caso se il sistema segnala solo il primo errore, con un messaggio, omettendo quindi gli altri campi errati.

Questo modalità di gestione dell'errore fa perdere molto tempo all'utente, che deve controllare campo per campo, senza avere una lista completa degli errori commessi.

Screen shot errore:



La modifica del dato sbagliato avviene solamente dopo aver cliccato “OK” sulla finestra di errore.

La soluzione migliore sarebbe quello di mettere un messaggio di errore ben visibile vicino ad ogni campo errato, in modo da ottimizzare il tempo di modifica dei dati da parte dell’utente.

Terminata la parte della registrazione, viene inviata un’email all’indirizzo precedentemente inserito e un SMS arriverà sul cellulare, contenente un codice di sblocco da inserire al primo accesso.

Se non si utilizza il codice di sblocco entro 72 ore la registrazione viene automaticamente cancellata.

Schermata finale registrazione:

Da: www.vodafone.it <190.it_AreaPrivati@mail.vodafone.it>
Inviato: giovedì 14 giugno 2007 10.48.42
A: lean83@hotmail.it
Oggetto: Conferma Registrazione www.vodafone.it

Ciao claudio,
la registrazione del numero di telefono cellulare Vodafone 3481462421 e' stata eseguita con successo.

Da questo momento potrai accedere ai servizi della sezione 190 Fai da te del sito www.vodafone.it per gestire in autonomia i servizi e le opzioni della tua SIM, ricaricare il tuo cellulare, visualizzare il Dettaglio delle tue Chiamate, il Traffico Disponibile e il Saldo Punti Vodafone One.

Per accedere la prima volta ai servizi dell'190 Fai da te segui queste semplici istruzioni:

- collegati al sito www.vodafone.it
 - inserisci lo username `claudio` e la password da te scelti in fase di registrazione
 -
 - digita il codice di sblocco che ti sara' inviato tramite SMS su ciascun numero di telefono cellulare registrato
- Per i successivi accessi inserisci semplicemente lo username `claudio` e la password negli appositi spazi.

Inoltre riceverai periodicamente, all'indirizzo e-mail che hai indicato in fase di registrazione, la newsletter "Vodafone per te": potrai conoscere in anteprima le novita' sull'offerta, le promozioni e i servizi Vodafone. Puoi modificare o cancellare l'iscrizione alle newsletter Vodafone semplicemente accedendo al sito www.vodafone.it, inserendo username e password e cliccando sul bottone "Modifica Dati".

Scarica My Vodafone.it e accedi ai servizi del www.vodafone.it direttamente dal tuo PC!

http://www.190.it/190/trilogy/jsp/dispatcher.do?ty_key=fdt_az_my190

Ti aspettiamo online!

Per completare la registrazione vanno inseriti tutti e 2 i codici di sblocco, sia quello dell'email che quello inviato sul cellulare.

Schermata inserimento codici di sblocco:



2- Le funzioni del sito sono corrette?

Nel sito è presente un motore di ricerca strutturato in maniera molto semplice, costituito da un unico form per l'inserimento della parola che si desidera cercare.

Per aprire la form della ricerca bisogna cliccare su Cerca, poi si apre la form in cui si può inserire la parola.

Questo meccanismo permette di risparmiare spazio, ma rende meno visibile la funzione di ricerca che è presente su tutte le pagine del sito.

Il motore di ricerca risulta molto efficace, in quanto i risultati della ricerca sono esclusivamente relativi al sito, gli argomenti cercati sono raggiungibili con un semplice click sul link.

Ad esempio digitando la parola "promozioni" (inteso come SMS o MMS gratis) viene visualizzato al primo posto della ricerca un link che rimanda effettivamente alla pagina dedicata alle promozioni degli SMS e MMS gratis.

I risultati vengono visualizzati con un titolo, una breve descrizione e poi il link effettivo alla pagina di riferimento.

Ricerca

Risultati

» Sito accessibile | » Contattaci

Privati Business 190 Fai da te Vodafone live! Shop L'Azienda

» PIANI E PROMOZIONI | » SERVIZI | » ALL'ESTERO | » VODAFONE ONE

USERNAME PASSWORD Entra COSA CERCHI? Chiudi

Testo ricercat Ricerca avanzata

Risultati ottenuti: 13
Pagina Indietro 1 2 Pagina Avanti

Promozione Benvenuto in MMS
...Vodafone e, se attivi gratuitamente la **promozione** entro il 15 settembre, potrai inviare...videochiama il numero gratuito 42070. La **promozione** sarà attivata entro 48 ore e riceverai...MMS di conferma1. In più attivando la **promozione** Servizi MMS Gratis potrai avere gratuitamente...
<http://www.areaprivati.190.it/190/triloqy/isp/programView.do?pageTypeId=9607&programI...>

FAQ Decreto Bersani
...eventuali ricariche omaggio previste dal piano tariffario attivo sulla SIM disattiva/da disattivare, o comunque associate a **promozioni**, opzioni o meccanismi di autoricarica e farà esclusivo riferimento al traffico effettivamente acquistato e non goduto. Il...
<http://www.areaprivati.190.it/190/triloqy/isp/home.do?tabName=Servizi+privati&tv.semt...>

Privati attivazione servizi
...la tua SIM, attivare servizi, opzioni e **promozioni** in completa autonomia! Attiva servizi, opzioni e **promozioni** Inserisci username a password ed entra nel Fai da te. Nella sezione Servizi e **Promozioni** visualizzerai l'elenco di tutti i servizi...
<http://www.areaprivati.190.it/190/triloqy/isp/home.do?tabName=Servizi+privati&tv.semt...>

Fai da te Piano Telefonico, servizi e promozioni
...autonomia il tuo Piano Telefonico e attivare le **promozioni** e i servizi della tua Sim Vodafone. Utilizza...piano telefonico - Visualizza Servizi e **Promozioni** sulla tua SIM - Attiva Servizi e **Promozioni** Fai da te Piano Telefonico, servizi e **promozioni**...
<http://www.areaprivati.190.it/190/triloqy/isp/home.do?tabName=Servizi+privati&tv.semt...>

Fai da te Piano telefonico Attiva servizi e Promozioni
In questa sezione hai la possibilità di attivare Servizi e **Promozioni**. Utilizza le voci del menu di sinistra per accedere ai seguenti servizi: Servizi **Promozioni** Fai da te Piano telefonico Attiva servizi e **Promozioni** Fai da te Piano telefonico Attiva servizi e **Promozioni**
<http://www.areaprivati.190.it/190/triloqy/isp/home.do?tabName=Servizi+privati&tv.semt...>

Vedi anche:

Titolari di Partita IVA e Piccola Azienda

Vodafone FIVE
Per comunicare a 5 cent al minuto

Configurazioni
Configura GRATIS il tuo cellulare in modo semplice e veloce!

Il servizio che permette di comunicare col sito è strutturato in modo abbastanza complesso, è raggiungibile tramite due o tre pagine di navigazione. Una volta entrati dalla home page nell'area Contattaci, nella zona in basso a destra della pagina è presente una voce che fa credere all'utente di poter comunicare col sito tramite e-mail.

Finestra Inviaci una mail:



Una volta aperta la pagina si nota subito che non esiste un link ad un indirizzo specifico, bensì una struttura, come qui sotto riportato, che ha una funzione di assistenza on-line per la risoluzione dei problemi.

L'utente deve scegliere un argomento su cui inviare una richiesta, cliccando su uno dei pulsanti cerchiati.

Questa schermata è troppo specifica, perché se l'utente non è esperto e non sa la natura del suo problema, perde molto tempo e si confonde tra le diverse voci.

Scelto l'argomento si può decidere il profilo del cliente e andando avanti tutti gli altri campi in sequenza ordinata.

In questo modo viene realizzata una specie di funzione obbligatoria, perché l'utente è costretto a scegliere prima l'argomento, poi il profilo e dopo tutto il resto, contestualizzando la richiesta dell'utente.

Viene quindi definito prima l'utente e poi il servizio associato (molto simile ad oggetto + azione).

L'utente però non viene facilitato, perché si aspetterebbe una normalissima form dove scrivere il proprio problema, mentre questo sistema è fin troppo complicato per una funzione facile come l'invio di una mail.

Finestra Contattaci compilazione domanda:

CONTATTACI

Compilazione della domanda Visualizzazione delle risposte Richiesta di maggiori informazioni

Scegli l'argomento

"190 Fai da te":
registrazione
e 30

Inserisci la tua domanda

Argomento selezionato : Selezione

Profilo del Cliente:

Categoria di servizi:

Servizio:

Dettaglio:

Scrivi la tua domanda: eytrye

Inviando la richiesta, l'utente crede di ricevere la risposta da un'operatore Vodafone, invece il sistema risponde alla domanda cercando l'informazione più idonea che aiuti l'utente a risolvere il suo problema.

Abbiamo provato a scrivere all'interno del form la domanda : “ come configurare MMS ”. questi sono i risultati consigliati dal sistema.

Finestra Contattaci Visualizzazione risposte:

CONTATTACI

Compilazione della domanda **Visualizzazione delle risposte** Richiesta di maggiori informazioni

Scegli l'argomento

"190 Fai da te": registrazione e accesso	Controllo traffico	Piani tariffari e promozioni	Messaggistica	Dati e connessioni
Vodafone live!	Comunicare all'estero	Area Shop	Vodafone One	SIM e Assistenza

Risultati della ricerca

Il motore di ricerca ti consiglia le seguenti pagine:

BIS

Per ulteriori informazioni contatta il Servizio clienti.

- Se sei un cliente con SIM privati chiama il numero gratuito 190 dal tuo cellulare.
- Se sei un cliente con SIM aziendale contatta tutti i giorni, dalle 8 alle 24, il numero gratuito 42323 da cellulari Vodafone o al numero verde 800.227755 da altri cellulari e da rete fissa.

Se desideri scegliere un nuovo argomento seleziona una delle immagini riportate ad inizio pagina.

Secondo noi questo tipo di aiuto è utile, ma non può sostituire interamente una funzione principale come l'invio di una mail; andrebbero inseriti tutti e 2 nel sito in modo da diversificare l'offerta d'aiuto all'utente.

Questo sistema è usufruibile solo da utenti esperti che conoscono l'origine del problema, ma non sanno come risolverlo, mentre l'invio di una mail è necessario per l'utente principiante che non sa descrivere in modo dettagliato il suo problema.

Sintesi:

Punti di forza:

- buona gestione degli errori
- efficacia del motore di ricerca

Punti di debolezza:

- Alcuni servizi non funzionano in maniera adeguata (es. comunicare col sito)

3.4. CONTENUTO

Valutazione: 2,63

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

Analisi:

Per analizzare il contenuto del sito abbiamo considerato queste 4 domande:

- 1- L'informazione è classificata in modo adeguato?
- 2- Lo stile del testo è adeguato al web?
- 3- L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?
- 4- Il sito è correttamente localizzato?

1- L'informazione è classificata in modo adeguato?

Il sito è realizzato per soddisfare le richieste delle 2 principali categorie del sito: Privati e Business.

In generale la prima scelta dell'utente è quella della categoria alla quale appartenere, poi il resto si sviluppa in base alla decisione presa.

Le informazioni sono quindi classificate attraverso una scelta dell'area principale (Privati o Business) dal menù di navigazione globale.

Pulsanti che identificano le 2 aree principali del sito:



Sulla home page l'informazione è divisa in 3 categorie a cui sono indirizzati i link: Privati, Business e Azienda.

Le informazioni e i link inseriti sull'home page, non sono ridondanti e sono ben divisi tra le diverse aree.

All'area Privati (riquadrate in verde) è dedicata la parte centrale della home page con molti link utili per offerte, informazioni o invio di SMS o MMS.

La sezione si divide in pulsanti dedicati agli utenti registrati e link ad altre pagine del sito divise da cornici con titoli rossi e link neri che si sottolineano quando vengono selezionati.

Le categorie dell'area Privati sono chiare, specificate dal titolo e dal link cliccabile.

All'area Azienda (riquadrate in blu) è riservato un piccolo spazio in basso a sinistra, in cui sono inserite le voci principali del sottomenù di secondo livello della sezione.

L'area Business (riquadrate in arancione) è sulla destra, messa in risalto da un titolo rosso e da una cornice con sfondo grigio scuro che la fa risaltare rispetto al resto della home.

Sono presenti dei pulsanti che portano a link interni all'area e link con immagine cliccabile per le parti principali dell'area Business.

Divisione della home page:

The screenshot displays the Vodafone website interface. At the top, there is a navigation bar with the Vodafone logo and several red buttons: "Privati", "Business", "190 Fai da te", "Vodafone live!", "Shop", and "L'Azienda". Below this is a login section with fields for "USERNAME" and "PASSWORD", and buttons for "Entra", "LI HAI DIMENTICATI?", "Aiuto", "Registrati", and "Cerca".

The main content area is divided into two primary sections:

- Area Privati (Green border):** Features a large banner for "Attiva online Summer Card Messaggi". Below the banner are buttons for "Telericarica Più", "MMS", "SMS", "Suonerie", "Configurazioni", and "Vodafone One". There are four promotional boxes: "RICARICA QUI!" with a "Scegli" dropdown, "Speciale online" for "L'estate ti ricarica" (Summer Card), "Novità" for "YouTube is now!", and "Concorso" for "Entra in Zero Limits".
- Area Business (Orange border):** Features a banner for "Vodafone Business & Life" with an image of a child. Below are buttons for "SIM BIS", "Dettaglio chiamate", and "Copia conforme". There are three promotional boxes: "No Problem Mail" (1500), "No Problem" (1500), and "Passport" (Senza frontiere!).

At the bottom left, there is a blue-bordered box titled "L'AZIENDA" with a list of links: "Chi siamo", "Per la stampa", "Trasparenza", "Responsabilità d'Impresa", "Lavora con noi", and "About us".

Nell'area Privati le categorie del menù di secondo livello sono chiare e non lasciano l'utente nel dubbio di aver sbagliato scelta.

Anche il menù di terzo livello è ben definito in categorie.

2- Lo stile del testo è adeguato al web?

I testi inseriti all'interno dalla home page sono relativamente brevi, il massimo di lunghezza è di 10/15 parole.

I testi sono posti sotto un titolo e il sottotitolo che definiscono il contesto del testo.

Testi nella home page:



Nelle pagine all'interno delle aree principali i testi sono comunque brevi, con una descrizione degli argomenti affrontati all'interno della sezione.

Anche i link presenti su questa pagina sono ancora con un testo breve.

Testi nelle pagine di primo livello:

PIANI E PROMOZIONI



Usa il tuo tempo libero...

La vetrina di Vodafone con promozioni, novità, piani tariffari e opzioni. Per accompagnarti nella scelta dell'offerta più adatta alle tue esigenze.

 Summer Card Messaggi Anche quest'estate invii messaggi gratis a tutti! Dettagli	 Vodafone Internet Box Naviga ovunque ti trovi alla Super velocità della banda larga. Dettagli
 Offerta Shop Grande offerta su tutti i cellulari. Non lasciarteli scappare! Dettagli	 Il valore di essere Vodafone Cinque piani tariffari costruiti intorno ai tuoi desideri. Dettagli
 Vodafone Zero Limits Scopri come parlare senza limiti e messaggiare senza sosta. Dettagli	 Nuovi Piani Abbonamento Con i piani Abbonamento No Problem, niente problemi, solo vantaggi. Dettagli

I testi lunghi sono solo nelle pagine di ultimo livello e servono a spiegare tutte le opzioni in modo chiaro.

Anche da queste pagine è possibile trovare link (cerchiati in verde) che visualizzino informazioni più specifiche su alcune opzioni.

Pagine di terzo livello:

[Home 190](#) > [Piani, Tariffe e Promozioni Privati](#)

RICARICABILI

Con i Piani per Ricaricabili hai le tariffe più convenienti a tua disposizione. Dal 4 marzo 2007 Vodafone elimina i costi di ricarica. Leggi tutti i [dettagli](#).

Per i nuovi clienti
Non sei ancora cliente Vodafone? Recati presso uno dei [Punti Vendita](#), [Passa a Vodafone](#) e scegli il Piano tariffario più adatto alle tue esigenze.

Come ricaricare
Se possiedi già una Carta Vodafone Ricaricabile, per effettuare una ricarica visita la sezione [Shop](#).

Quanto costa
Puoi acquistare una Ricaricabile Vodafone 64K a 10 euro (IVA inclusa) ,con 5 euro di unità di traffico, oppure una Ricaricabile AlterEgo a 15 euro, con 10 euro di unità di traffico.
La Ricaricabile Vodafone 128K costa 10 euro (IVA inclusa), con 5 euro di unità di traffico.

[Condizioni Generali di Contratto](#)
[Carta del Cliente](#)

In generale l'informazione è sviluppata secondo la tecnica della piramide invertita, nella home c'è un testo corto, con pochi dettagli.

Dalla home tramite collegamenti ipertestuali si arriva su una pagina con più informazioni, per poi arrivare con un altro link a quella con tutte le informazioni dettagliate.

I collegamenti ipertestuali nel testo sono sottolineati, mentre i link esterni al testo sono in grassetto e sottolineati solo al passaggio del mouse.

Link interno al testo:



VIDEOCHIAMATA

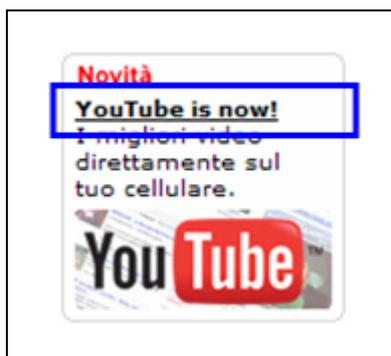
Rivoluziona il tuo modo di comunicare,

Rivoluziona il tuo modo di comunicare con i nuovi videotelefoni Vodafone live! UMTS. E se vuoi solo provare, videochiamata gratis il numero 42070 e scopri le novità dei servizi multimediali su [Video Canale 42070](#).

Con la promozione Benvenuto in Vodafone live! UMTS 1 mese di servizi UMTS gratis

[Dettagli](#)

Link esterni al testo:



Novità

YouTube is now!

1 milione video direttamente sul tuo cellulare.

You Tube

3- L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?

Le informazioni presenti sul sito sono adeguate per le categorie di utenti che navigano nel sito.

A volte le informazioni sono anche troppo specifiche, ma questo è un problema legato ai contenuti delle offerte delle compagnie telefoniche.

Le informazioni tengono conto degli obiettivi da raggiungere, inserendo i dettagli solo quando necessario, in modo da rendere la lettura leggera.

Le informazioni sono affidabili e il sito è aggiornato giornalmente, soprattutto perché i servizi che offre (come la ricarica online e le offerte attivabili da internet) necessitano che i contenuti siano veritieri ed attuali.

Offerte attivabili:

SUMMER CARD MESSAGGI RICARICABILE

Ricaricabile | Abbonamento

Anche quest'estate puoi mandare **messaggi gratis** a tutti!

Per te un mare di punti Vodafone One con Summer Card 

Verso Vodafone
100 SMS +
100 MMS
GRATIS
al giorno
 Attiva **8 €**

Verso Altri Operatori
100 SMS GRATIS
al mese
verso tutti
 Attiva **2 €**

Ricarica online:

✓ Ricarica online

5 euro di unità di traffico ▶	10 euro di unità di traffico ▶	15 euro di unità di traffico ▶
25 euro di unità di traffico ▶	50 euro di unità di traffico ▶	80 euro di unità di traffico ▶
100 euro di unità di traffico ▶	150 euro di unità di traffico ▶	250 euro di unità di traffico ▶

Nella sezione Azienda c'è la descrizione degli obiettivi, il “Chi siamo” specifica bene le competenze e visualizza chiaramente le informazioni importanti e utili per l'utente.

Chi siamo:

Chi siamo

VODAFONE ITALIA



Grandi numeri, crescita costante
Vodafone Italia conta 27.366.000 clienti al 31 marzo 2007. Nell'anno fiscale 2006-2007 ha conseguito ricavi totali per **8.145 milioni di euro.**

Attualmente l'azienda ha circa **10.000 dipendenti**, **8 Call Center** distribuiti sull'intero territorio nazionale e piu' di **2.000 punti vendita.** Vodafone Italia ha accordi di **roaming internazionale con 501 operatori in 237 Paesi.**

La Rete **GSM** copre il **97% del territorio** pari al **99.4% della popolazione italiana**, cosi' come quella **GPRS** completata gia' a fine 2000. La copertura **UMTS** e' pari al **75% della popolazione.** Vodafone offre per prima in Italia a tutti i propri clienti un servizio integrato GSM/UMTS che consente di utilizzare le caratteristiche delle due tecnologie. Questo assicura in ogni situazione la migliore qualita' e le migliori prestazioni sia nel traffico voce che nella fruizione dei servizi multimediali.

UMTS: un successo di qualita'
Vodafone Italia, **dal 2000 al 2005**, ha investito circa **9 miliardi di euro**, di cui 2,4 per la licenza UMTS e il 25 maggio 2004 ha lanciato l'UMTS sui cellulari.

A dicembre 2003 Vodafone ha aperto la rete UMTS mettendo a disposizione la **Mobile Connect Card UMTS** per una clientela amica. Il lancio commerciale della Connect Card per il mondo Consumer e Corporate e' avvenuto a fine febbraio 2004. L'evoluzione dell'attuale offerta di servizi di Vodafone live!, gia' disponibili su GSM/GPRS, e' utilizzabile anche sulla rete UMTS, con telefoni di qualita' e affidabilita' superiore allo standard tecnologico precedente. **Al 31 marzo 2007** l'evoluzione dell'offerta di servizi UMTS ha fatto registrare un grande successo: **i telefoni e le Connect Card UMTS** registrati sulla rete Vodafone erano **4.895.000**, in crescita del **67%.**

4- Il sito è correttamente localizzato?

Il sito è sviluppato completamente in italiano e non prevede la possibilità di cambiare lingua.

In teoria in fondo alla pagina c'è sempre un link alla versione inglese del sito, che però non è ne aggiornata ne è la traduzione della versione italiana.

Infatti la versione inglese è completamente diversa e dedicata esclusivamente agli utenti di lingua inglese in viaggio o residenti in Italia.

Home page versione inglese:

» About us | » Contact us & FAQ | » Map | » www.vodafone.it

vodafone Travelling in Italy Living in Italy Working in Italy Italian Services Vodafone Stores

Travelling in Italy
Tourist
Making a phone call How to top up Short Codes I'm a Vodafone customer

Living in Italy
Consumer
Tariff Plans How to top up Roaming

Working in Italy
Business
Tariff Plans Roaming

Italian Services

- Voice Mail**
With Vodafone Voice Mail you'll never miss a call
- Info Finder 892000**
Simply dial 892000 and ask for info, telephone numbers and much more.
- SMS, MMS**
Writing a message is an alternative and funny way of keeping in touch.
- Short Codes**
To get info on Vodafone Italy services, promotions and more.
- UMTS and Wi-Fi**
Make video calls, send and receive videos, enjoy multimedia services.
- Kasko Technical Assistance**
Repair or replace your faulty or damaged mobile phone and SIM card.
- Loyalty Program**
A program specifically created for our loyal consumer customers.
- Business Service**
Be in control of your business wherever you may be.

Vodafone Stores
To find your nearest Vodafone store simply select the town name
» Store Locator

Italian Version Copyright 2004 © Vodafone Group | Privacy & P.IVA

Un problema di www.190.it è legato alla mancanza di link verso i siti esteri dell'azienda.

L'unica sezione provvista di una vera e propria traduzione in inglese è l'Azienda.

Cliccando la bandierina affianco al menù di secondo livello si cambia lingua al testo e al menù di secondo e terzo livello.

Screen Shot Azienda in italiano:

» Sito accessibile | » Contattaci

vodafone Privati Business 190 Fai da te Vodafone live! Shop L'Azienda

» CHI SIAMO | » LAVORA CON NOI | » PER LA STAMPA | » RESPONSABILITA' D'IMPRESA

USERNAME PASSWORD Entra Aiuto Registrati SMS MMS Cerca

Chi siamo

OBIETTIVI STRATEGICI

BRAND

STORIA

CORPORATE GOVERNANCE

TECNOLOGIA

DOVE SIAMO

VODAFONE ITALIA

Grandi numeri, crescita costante
Vodafone Italia conta **27.366.000 clienti al 31 marzo 2007**. Nell'anno fiscale 2006-2007 ha conseguito ricavi totali per **8.145 milioni di euro**.

Attualmente l'azienda ha circa **10.000 dipendenti**, **8 Call Center** distribuiti sull'intero territorio nazionale e piu' di **2.000 punti vendita**. Vodafone Italia ha accordi di **roaming internazionale con 501 operatori in 237 Paesi**.

La Rete **GSM** copre il **97% del territorio** pari al **99.4% della popolazione italiana**, cosi' come quella **GPRS** completata gia' a fine 2000. La copertura **UMTS** e' pari al **75% della popolazione**. Vodafone offre per prima in Italia a tutti i propri clienti un servizio integrato GSM/UMTS che consente di utilizzare le caratteristiche delle due tecnologie. Questo assicura in ogni situazione la migliore qualita' e le migliori prestazioni sia nel traffico voce che nella fruizione dei servizi multimediali.

UMTS: un successo di qualita'
Vodafone Italia, **dal 2000 al 2005**, ha investito circa **9 miliardi di euro**, di cui **2,4** per la licenza UMTS e il **25 maggio 2004** ha lanciato l'UMTS sui

Ricarica online
Scopri Telericarica Più per ricaricare ovunque sei
Dettagli

Vuoi ricaricare via web il tuo numero Vodafone?
Ricarica online

Lavora con Vodafone
Inserisci il tuo CV nel nostro database

Bilancio di Responsabilita'
Edizione 2005 / 2006

Screen Shot Azienda in inglese:

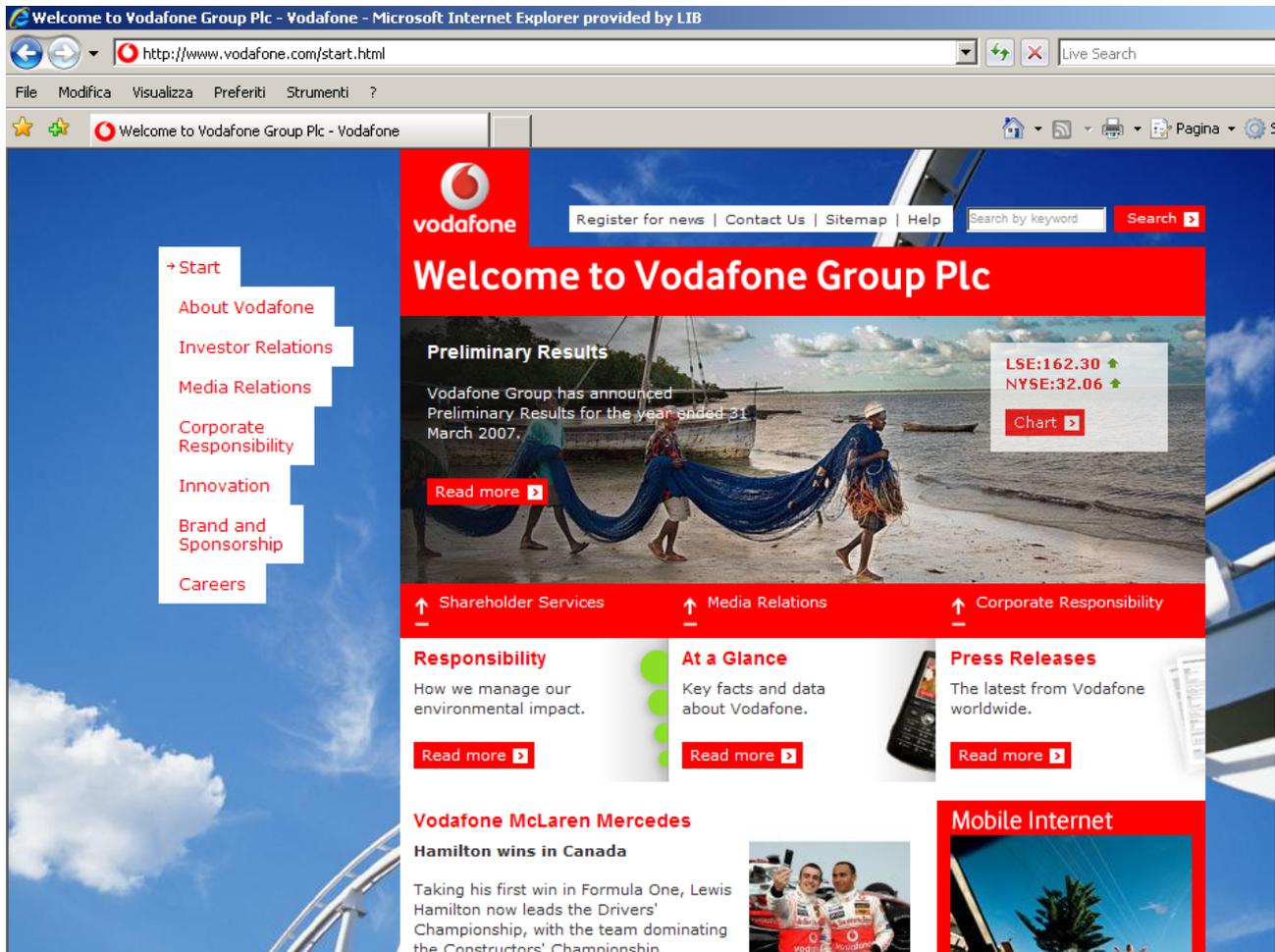
The screenshot shows the Vodafone Italia corporate website in English. At the top, there is a navigation bar with the Vodafone logo on the left and several menu items in red buttons: 'Privati', 'Business', '190 Fai da te', 'Vodafone live!', 'Shop', and 'L'Azienda'. Below these are links for '» ABOUT US', '» CAREER', '» PRESS OFFICE', and '» CORPORATE RESPONSIBILITY'. A search bar with 'Cerca' and buttons for 'Entrata', 'Aiuto', 'Registrati', 'SMS', and 'MMS' are also present. The main content area is titled 'Corporate Info' and features a sidebar on the left with dropdown menus for 'VISION', 'VALUES', 'STRATEGIC GOALS', 'BRAND', 'MILESTONES', 'CORPORATE GOVERNANCE', 'TECHNOLOGY', and 'WHERE TO FIND US'. The main content area has a large red Vodafone logo and text: 'VODAFONE ITALIA', 'Big numbers, steady growth' (Vodafone Italia boasts 27,366,000 customers at the end of March 2007. The Company earned total revenue of 8,145 million euro in the 2006-2007 financial year.), and 'UMTS: a quality success' (Between 2000 and 2005 Vodafone Italia invested around €9 billion, of which 2.4 billion euro was spent on the UMTS licence. On 25 May 2004). The right sidebar contains three sections: 'Ricarica online' (Scopri Telericarica Più per ricaricare ovunque sei), 'Career' (Register your CV), and 'CR Report' (2005 / 2006 Edition).

Il sito www.190.it è gestito da una multinazionale, quindi è localizzato.

Ogni nazione ha un suo sito, però non ci sono collegamenti che indirizzino l'utente da un sito all'altro e questo è una piccola pecca perché un utente italiano non può passare direttamente alla versione Vodafone.com .

Il sito www.Vodafone.com è completamente diverso dal punto di vista grafico, ma anche da quello dei contenuti.

Home page www.Vodafone.com :



Sintesi:

Punti di forza:

- Informazione dettagliata e ben classificata
- Stile del testo adeguato al web

Punti di debolezza:

- Mancanza di collegamenti tra i siti nazionali ed esteri della stessa azienda
- Troppi link in alcune sezioni

3.5. GESTIONE

Valutazione: 3,5

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

Analisi:

Per valutare la gestione ci siamo posti le seguenti domande:

- 1- Il sito è sempre attivo e disponibile agli utenti?
- 2- L'accesso al sito è adeguatamente monitorato?
- 3- Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?
- 4- Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

1- Il sito è sempre attivo e disponibile agli utenti?

Il sito negli ultimi anni ha sempre dato la possibilità agli utenti di accedervi, anche durante la fase di aggiornamento.

Quindi sotto questo punto di vista, si denota la professionalità e l'importanza che il gestore di telefonia da ai suoi clienti e al pubblico privato in generale.

Abbiamo riscontrato una sola problematica, cioè che nell'area riservata se il sito rimane inattivo per troppo tempo (per esempio mezz'ora), appena il cliente prova a cambiare pagina cliccando su un link, il sistema richiede il reinserimento dell'username e della password, perché la sessione è scaduta.

Messaggio di fine sessione di lavoro:



Siamo spiacenti, ma la tua sessione di lavoro è scaduta.
Per procedere nella navigazione **inserisci username e password**
o **clicca qui** per tornare alla home page di www.vodafone.it

Il tempo massimo di inattività non è specificato, quindi l'utente non riesce a capire dopo quanto tempo il sito esegue automaticamente un logout dalla sua area riservata.

Nelle altre aree e zone del sito non ci sono problematiche, infatti come abbiamo appena detto l'azienda mantiene il sito sempre attivo e disponibile.

Inoltre abbiamo effettuato, grazie al sito www.netcraft.com, un'analisi più approfondita sulla disponibilità effettiva di www.190.it nel web.

Dall'analisi si denota che il sito viene aggiornato molte volte durante l'anno, quasi una volta al mese.

Software Netcraft:

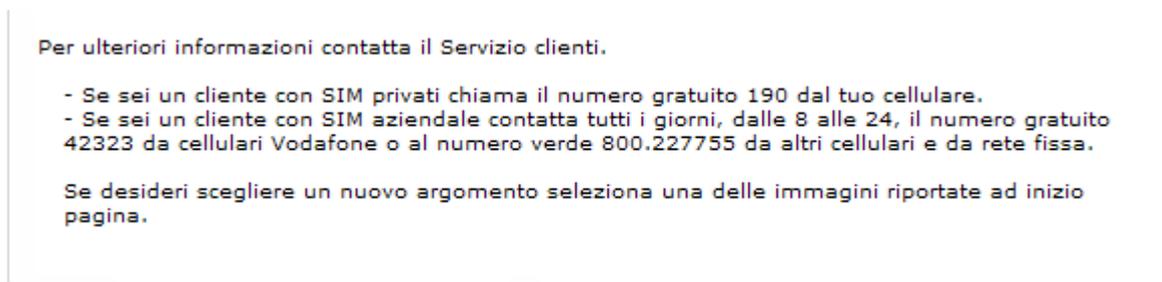
Site report for www.190.it			
Site	http://www.190.it	Last reboot	207 days ago  Uptime graph
Domain	190.it	Netblock owner	Vodafone Omnitel Italia
IP address	194.20.64.49	Site rank	656
Country	 IT	Nameserver	dns-1.omnitel.it
Date first seen	April 2000	DNS admin	postmaster@vodafoneomnitel.it
Domain Registry	nic.it	Reverse DNS	www.190.it
Organisation	Italy	Nameserver Organisation	Italy
Check another site:	<input type="text"/>	Netcraft Site Report Gadget	 Add to Google [More Netcraft Gadgets]

Hosting History					
Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	1-Apr-2007	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	2-Mar-2007	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	14-Jan-2007	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	2-Dec-2006	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	8-Oct-2006	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	3-Sep-2006	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	9-Jul-2006	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	4-Jun-2006	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2 mod_ssl/2.0.54 OpenSSL/0.9.7g	9-Apr-2006	
Vodafone Omnitel Italia	194.20.64.49	Solaris 8	Apache/2.0.54 Unix DAV/2	7-Feb-2006	

2- L'accesso al sito è adeguatamente monitorato?

Non c'è stato possibile comunicare con i gestori del sito in nessun modo, perché non esiste un indirizzo mail per chiedere informazioni di nessun genere. Abbiamo cercato all'interno del sito, ma le uniche informazioni che ci vengono date per comunicare con l'operatore sono vari numeri di telefono da chiamare.

Schermata con i vari numeri di telefono:



Quindi possiamo dire che il sito non da nessuna possibilità all'utente di chiedere informazioni su come utilizzare 190.it, probabilmente l'operatore crede che il suo sistema di ricerca e di richiesta abbia le funzionalità che permettano a qualsiasi utente di trovare l'informazione cercata all'interno del sito.

Questa scelta pecca un po' di presunzione, perché quasi tutti i siti permettono ai propri clienti di comunicare tramite mail, invece Vodafone permette ai suoi clienti di comunicare solo telefonicamente.

3- Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?

L'azienda è leader nel proprio settore e deve di conseguenza mantenere il sito sempre aggiornato, infatti sviluppa e modifica sempre le pubblicità dei servizi e delle tariffe proposte, cambiando spesso la grafica delle informazioni.

Questo in alcuni casi può mettere in difficoltà l'utente che deve cercare l'informazione con più fatica, perché magari viene cancellata dalla home page e rimane solo alla pagina di secondo o terzo livello.

Negli ultimi anni il sito è stato modificato varie volte, i cambiamenti più significativi siamo riusciti a trovarli grazie al sito www.archive.org, qui sotto abbiamo riportato le immagini delle home page.

Versione luglio 2003

The screenshot displays the www.190.it website interface. At the top left, there is a tab labeled 'Vodafone Omnitel'. The main navigation bar includes 'Area AZIENDE', 'SHOP', and 'www.190.IT'. A search bar is located below the navigation bar with a 'vai' button. The main content area features a large red banner with the text 'Benvenuto in www.190.IT'. Below this, there are several promotional sections: 'TG5 via MMS' (Area PRIVATI), 'Roaming Internazionale' (PRIVATI/AZIENDE), 'Infotraffico SIM' (Area AZIENDE), 'Vodafone live!' (PRIVATI/AZIENDE), and 'Ricarica Qui' (SHOP). On the right side, there are three vertical banners: 'Ricarica Qui' with a dropdown menu, 'omni ONE' with the slogan 'IL MONDO CHE TI PREMIA', and 'Info&Fun' with 'SERVIZI FLASH'. At the bottom right, there is a red banner for 'Area MMS' with the text 'Hai ricevuto un MMS? Clicca qui!'. On the left side, there is a vertical menu with options: 'fai da te online', 'offerta', 'shop', and 'OmniOne'. Below this menu is a 'www.190.IT' logo and a list of areas: 'Area AZIENDE', 'Area PRIVATI', and 'SHOP'. A red curved arrow points from the 'Ricarica Qui' section towards the 'Vodafone live!' section.

Versione Gennaio 2005



VODAFONE ACCESSIBILE | VODAFONE ITALIA | CONTATTACI | MAPPA | RISPOSTE A...

Fai da te | Piani e Promozioni | Servizi | All'Estero | Shop | Vodafone One

Username Password >> Li hai dimenticati? [Aiuto](#) [Registrati qui](#) [Ricerca qui](#)

Servizio del mese
Christmas Card

Con Telericarica Più



I vantaggi di registrarsi

Configurazioni

SMS

MMS

Ricarica qui
il tuo cellulare

Come usare i nostri servizi...

Privati Business

Area BUSINESS

Vorresti cambiare il tuo modo di lavorare



Sostituzione SIM

Dettaglio chiamate

Modifica Lista RAM

Connect Card
Approfitta della promozione UMTS Unlimited

Your Roaming
Risparmia tra il 10% e il 60% sulle attuali tariffe di Roaming

Wireless Office
La soluzione per liberarti dal fisso mantenendo il numero sulla SIM.

La promozione continua!
Fino al 31 dicembre 2004 cambi GRATIS il tuo piano telefonico



Vodafone live! UMTS
Scopri la magia di Vodafone live! UMTS e segui le tappe del Tour



Promo Internet
Per navigare GRATIS in modalità UMTS/GPRS per 20 ore al mese!



Vodafone Infinity
A Natale entra in Vodafone e ricevi GRATIS Infinity fino al 9 gennaio 2005



Saldo Punti
Controlla quanti punti Vodafone One hai



Ricaricabili al 50%
Fino al 9 gennaio 2005 la Ricaricabile costa la



Versione luglio 2007

Sito accessibile | Contattaci

vodafone Privati Business 190 Fai da te Vodafone live! Shop L'Azienda

CARO **ADRIANO PICCOLO** Modifica dati LOGOUT >> Cerca

Attiva online Summer Card Messaggi

Area Business
Vodafone Business & Life
SIM BIS Dettaglio chiamate Copia conforme

Telericarica Più MMS SMS Suonerie Configurazioni Vodafone One

RICARICA QUI!
Scegli

Speciale online
L'estate ti ricarica
Attiva Summer Card e moltiplica i punti delle tue ricariche!

Novità
YouTube is now!
I migliori video direttamente sul tuo cellulare.

Concorso
Entra in Zero Limits
Ricarica online e vinci ogni giorno un Samsung Z720 UMTS!
Scopri tutti i vantaggi di essere Zero Limits.

L'AZIENDA

- Chi siamo
- Per la stampa
- Trasparenza
- Responsabilità d'Impresa
- Lavora con noi
- About us

Novità
Piano Ricaricabile
Usa il tuo Tempo Libero per parlare con gli amici.

Cellulari a -30 euro
Offerta Shop
Scegli subito il tuo nuovo telefono ad un prezzo speciale!

No Problem Mail
Offerta completa
Tariffa, telefono, e-mail, Internet!

No Problem
Libertà di parlare
Le chiamate tra colleghi e il telefono sono gratis!

Passport
Senza frontiere!
La tua tariffa nazionale in tutta l'Unione Europea.

English Version Copyright © 2006 Vodafone Group | Privacy & P.IVA

Questa è l'ultima versione del sito, quella attuale.

Il sito dal 2003 al 2005 è stato modificato completamente, sia nella struttura che nella grafica.

Bisogna considerare che nel 2003 l'azienda che prima non operava in Italia, ha acquisito un operatore italiano di telefonia (Omnitel), quindi nei primi anni è avvenuta una transizione anche dal punto di vista dei colori, perché Omnitel aveva il verde come colore principale, mentre Vodafone aveva e ha il rosso.

Dal 2005 al 2007 non ha modificato molto la struttura, ha cambiato sostanzialmente solo la parte grafica.

La grafica in generale della struttura rimane sempre la stessa, tranne che per qualche tasto, infatti come abbiamo già visto alcuni pulsanti sono stati modificati di recente.

Qualche esempio:

Questo tasto è stato modificato di recente nell'area riservata agli utenti registrati.

Vecchia grafica del tasto avanti:



Nuova grafica del tasto avanti:



Quest'altro pulsante è stato modificato in alcune sezioni del sito, mentre in altre è rimasta la vecchia visualizzazione

Vecchia grafica del tasto continua:



Nuova grafica del tasto continua, dove in questo caso il gestore ha deciso di modificare la scritta all'interno del pulsante, trasformando continua in prosegui

Tasto prosegui:



Durante l'analisi del sito grazie al software Xenu's Link Sleuth abbiamo riscontrato che non ci sono "broken-link" quindi il sito è funzionale al 100 %.

Questi sono i risultati del software.

All pages, by result type:

ok	6 URLs	100.00%
Total	6 URLs	100.00%

4- Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

Come abbiamo detto in precedenza Vodafone ha deciso che i suoi clienti per comunicare con il sito possono farlo o attraverso una ricerca automatizzata, oppure utilizzando i numeri di telefono gratuiti.

Sintesi

Punti di forza:

- Sito sempre aggiornato.
- Non ci sono errori o broken-link all'interno del sito.
- Sempre on-line anche in fase di aggiornamento.

Punti di debolezza:

- Non si può comunicare con i gestori del sito
- Non esiste un indirizzo e-mail

3.6. ACCESSIBILITÀ

Valutazione: 3,63

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

Analisi:

Per analizzare la accessibilità del sito abbiamo considerato queste 4 domande:

- 1- I tempi di accesso sono adeguati?
- 2- Il sito è facile da trovare?
- 3- Il sito è accessibile con ogni browser?
- 4- Il sito è utilizzabile da utenti disabili?

1- I tempi di accesso sono adeguati?

I tempi di accesso al sito risultano molto soddisfacenti.

Dato che la maggior parte delle immagini presenti sono di piccole dimensioni, il tempo di caricamento della home page è molto ridotto, come lo dimostra la tabella sottostante ottenuta grazie a uno strumento presente nel sito <http://watson.addy.com>.

Schermata tempi di accesso:

Analyzing HTML ...
Computing download speeds ...

Estimated download speed

These download times are estimates and should only be used as a general guideline. Many factors, such as your modem, quality of connection, ISP load, server responsiveness, and Internet routing can greatly impact the actual download times experienced by your visitors.

Object type	Number	Size in bytes	Estimated download times (seconds)					
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1
HTML	1	207	0.15	0.08	0.07	0.06	0.03	0.01
Total	1	207	0.15	0.08	0.07		0.03	0.01

I tempi forniti sono delle semplici stime.

Provando ad effettuare realmente la connessione utilizzando un normale modem 56k, il tempo necessario per caricare la home page è attorno a 5-6 secondi.

Tuttavia è un tempo decisamente accettabile per un 56k, dato che ormai in Italia si è ampiamente diffusa la connessione ad alta velocità.

2- Il sito è facile da trovare?

Il primo aspetto che siamo andati ad analizzare per valutare l'accessibilità, riguarda la facilità o la difficoltà nel trovare il sito su internet.

Per verificare questo aspetto abbiamo provato a digitare l'URL del sito nei motori di ricerca.

L'URL del sito è facile da ricordare, perché il nome del dominio non è altro che lo stesso del gestore ovvero Vodafone, quindi è facilmente intuibile e rintracciabile.

Infine abbiamo notato che il sito è facilmente reperibile tramite i più diffusi motori di ricerca come: Google, Yahoo, Msn, Virgilio, Libero, Excite.

I risultati ottenuti da queste ricerche sono stati veramente ottimi, infatti il sito è sempre piazzato al primo posto della lista.

Screen shot Google:

The screenshot shows a Google search for 'vodafone'. The search bar contains 'vodafone' and is circled in red. The search results are displayed under the 'Web' tab. The first result is highlighted in yellow and circled in red. It is a snippet from 'www.vodafone.it' with the text: 'Privati, Business, 190 Fai da Te, Vodafone Live, Shop: scoprili ora'. Below this are two more search results, each with a title 'Vodafone' and a snippet. The first snippet mentions a maintenance issue on the website. The second snippet is about a restoration project in Naples. The third snippet is about a passport win in Europe.

Web Immagini Gruppi News altro »

Google

Cerca Ricerca avanzata Preferenze

il Web pagine in Italiano pagine provenienti da: Italia

Web Risultati 1 - 10 su circa 59.100.000 per **vodafone**. (0,03 secondi)

Privati, Business, 190 Fai da Te, **Vodafone** Live, Shop: scoprili ora

Vodafone
Il sito www.vodafone.it non è al momento disponibile a causa di un intervento di manutenzione. Puoi comunque accedere al servizio Mail e ai seguenti servizi ...
www.vodafone.it/ - 4k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Vodafone
Vodafone Italia e il restauro della facciata del Teatro di San Carlo a Napoli ... Il nuovo bilancio di missione della Fondazione **Vodafone** Italia. ...
www.vodafone.it/vodafone/trilogy/jsp/homePage.do?tabName=HOME+VODAFONE&ty_skip_md=true - 29k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)
[[Altri risultati in www.vodafone.it](#)]

Vodafone
Vodafone. » Sito accessibile | » Contattaci ... **Vodafone** Passport Vinci week end in Europa e... vola in Australia! Piano Ricaricabile ...
www.190.it/190/trilogy/jsp/home.do?tabName=HOME+190&BV_UseBVCookie=No&ty_skip_md=true - 37k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Stesso risultato si ottiene anche scrivendo 190.

The screenshot shows a Google search for '190'. The search bar contains '190' and is circled in red. The search results are displayed under the 'Web' tab. The first result is highlighted in yellow and circled in red. It is a snippet from 'www.190.it' with the text: 'it non è al momento disponibile a causa di un intervento di manutenzione. Puoi comunque accedere al servizio Mail e ai seguenti servizi ...'. Below this are two more search results, each with a title 'Vodafone' and a snippet. The first snippet is about a maintenance issue. The second snippet is about a passport win in Europe. The third snippet is about a registration area on the website.

Web Immagini Gruppi News altro »

Google

Cerca Ricerca av Preferenze

il Web pagine in Italiano pagine provenienti da: It

Web

it non è al momento disponibile a causa di un intervento di manutenzione. Puoi comunque accedere al servizio Mail e ai seguenti servizi ...
www.vodafone.it/ - 4k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Vodafone
Ricarica qui. Scegli, TelericaricaPiù, Ricarica 250 €, Ricarica 150 €, Ricarica 100 €, Ricarica 80 €, Ricarica 50 €, Ricarica 25 €, Ricarica 15 €, Ricarica ...
www.190.it/190/trilogy/jsp/homePage.do?tabName=HOME+190&ty_skip_md=true - 37k - 14 giu 2007 - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Vodafone - www.190.it
Benvenuto nell'area di registrazione del www.190.it Queste pagine ti accompagneranno nel percorso di registrazione. Per entrare nel mondo dei servizi ...
www.190.it/190/lisch/regu/ty_l_regu.jsp - 2k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)
[[Altri risultati in www.190.it](#)]

Search input field with a red circle around it.

Cerca

Web in Italiano

Risultati ricerca

1 - 10 di circa 50.600.000 per vodafone - 0,05 sec

Gli utenti cercano anche: vodafone 190, vodafone omnitel, vodafone cervia, vodafone italia

- [Vodafone in offerta su eBay](#)
www.ebay.it - Compra a prezzi incredibili su eBay.

RISULTATI SP



Altre pagine da questo sito

2. [Vodafone Italia](#)
Uno dei più diffusi gestori di telefonia. Online profilo aziendale, e numerosi servizi online (ricarica, acquisto telefoni)
www.190.it - 207 - Cache - Altre pagine da questo sito
3. [Welcome to Vodafone - Vodafone](#) - Traduci questa pagina
The home page for Vodafone Group Plc, offering links to local operating ... Visit Vodafone in your country for the latest phones, services, price plans and ...
www.vodafone.com - 18k - Cache - Altre pagine da questo sito



In Italiano

Web Immagini Notizie Mappe Altro

vodafone Pagina 1 di 8.681.325 risultati • Opzioni • Avanzate



offerta su eBay - www.ebay.it
incredibili su eBay.



Vodafone

Dona con un SMS Scopri le iniziative che Vodafone sta sostenendo e come mandare il tuo SMS Solidale.

www.vodafone.it/vodafone/trilogy/jsp/homePage.do?
tabName=HOME+VODAFONE&ty_skip_md=true • Pagina nella cache
+Mostra altri risultati da www.vodafone.it

Fondazione Vodafone

Fondazione Vodafone ... FONDAZIONE VODAFONE ITALIA La Fondazione Vodafone Italia nasce dalla volontà di Vodafone Italia di ...

www.fondazionevodafone.it • Pagina nella cache

190 Pagina 1 di 26.867.967 risultati - [Opzioni](#) - [Avanzate](#)

[Vodafone - www.190.it](#)
[www.190.it/190/lisch/regu/ty_l_regu.jsp](#) - [Pagina nella cache](#)
[+Mostra altri risultati da www.190.it](#)

[190x - Manfrotto](#)
[190x.manfrotto.com](#) - [Pagina nella cache](#)

[CTS — Uffici e Assistenza](#)
CTS Centro Turistico Studentesco e Giovanile - Viaggi organizzati, soggiorni low cost, voli charter ... This page works in any web browser, but it is optimized for browsers supporting HTML 4.0 and CSS ...
[www.cts.it/index.cfm?module=Office&page=CTSOffices](#) - [Pagina nella cache](#)

Ricerca web

...ri di telefonia. Online profilo aziendale, e numerosi servizi online (ricarica, acquisto

[Vodafone fa causa a Telecom "Abuso di posizione dominante" - ...](#)
Vodafone fa causa a Telecom "Abuso di posizione dominante" ... **Vodafone**, sarebbero state concepite contestualmente dagli strateghi del ...
<http://www.repubblica.it/2006/07/sezioni/economia/vodafon-tele...>

[Il Tribunale blocca l'offerta Vodafone casa - Corriere della Sera](#)
Il Tribunale blocca l'offerta **Vodafone** casa ... **VODAFONE**: «SERVIZI LEGITTIMO» - La decisione del Tribunale di Roma, ha replicato la **Vodafone** ...
http://www.corriere.it/Primo_Piano/Economia/2006/11_Novembre/2...

[- Form - NetFun Italia SMS pacchetti sms gateway provider invio ...](#)
SMS Gateway, SMSC Message Center...
<http://213.140.1.123/form.htm>

Web Risultati 1 - 10 su circa 4.080.000 per vodafone (0.05 secondi)



cariche, Suonerie, Promozioni e molto altro.

Libero Annunci



Cerca [vodafone](#) in tutti gli Annunci della rete

Vodafone

Il sito [www.vodafone.it](#) non è al momento disponibile a causa di un intervento di manutenzione. Puoi comunque accedere al servizio Mail e ai seguenti servizi ...
<http://www.vodafone.it/> - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Vodafone

Vodafone Italia e il restauro della facciata del Teatro di San Carlo a Napoli ... Il nuovo bilancio di missione della Fondazione Vodafone Italia. ...

http://www.vodafone.it/vodafone/trilogy/jsp/homePage.do?tabName=HOME+VODAFONE&ty_sk
[Copia cache](#) - [Pagine simili](#)



vodafone

nel Web nelle pagine in italiano

Web

Risultati da Alice News su [vodafone](#) - [Trova le notizie su vodafone n](#)

[ASSTEL: GUINDANI \(VODAFONE\) CONFERMATO PRESIDENTE](#) 14-06-200



ne.it non è al momento disponibile a causa di un intervento di
Puoi comunque accedere al servizio Mail e ai seguenti servizi ...
<http://www.vodafone.it/>

Vodafone

Vodafone Italia e il restauro della facciata del Teatro di San Carlo a Napoli ... Il nuovo bilancio di missione della Fondazione Vodafone Italia. ...

<http://www.vodafone.it/vodafone/trilogy/jsp/homePage.do?tabName=...>

Vodafone

Vodafone. » Sito accessibile | » Contattaci ... Vodafone Passport Vinci week end in Europa e... vola in Australia! Piano Ricaricabile ...

http://www.190.it/190/trilogy/jsp/home.do?tabName=HOME+190&BV_US...

3- Il sito è accessibile da ogni browser?

Per verificare l'accessibilità del sito, abbiamo utilizzato tre tipi di browser differenti: Explorer, Firefox, Netscape.

I risultati ottenuti per la home page sono ottimi, in quanto tutti e tre i browser visualizzano la pagina nella stessa maniera.

Mentre per le altre pagine come quella dedicata allo "Shop", i tre tipi di browser hanno dato due tipi di interpretazione.

Visualizzazione con Internet Explorer 7.0:

The screenshot shows the Vodafone website interface in Internet Explorer 7.0. At the top left is the Vodafone logo. To its right are navigation buttons: Privati, Business, 190 Fai da te, Vodafone live!, Shop, and L'Azienda. Below these are login fields for USERNAME and PASSWORD, and buttons for Entra, Aiuto, Registrati, SMS, MMS, and Cerca. A top right corner contains links for 'Sito accessibile' and 'Contattaci'. The main content area includes a 'SHOP' banner with the text 'su tutti i cellulari!' and a 'Ricarica online' section. Two blue rectangular boxes highlight areas where the content is missing or rendered incorrectly: one on the left side and one on the right side.

Visualizzazione con Mozilla Firefox 2.0:

» Sito accessibile | » Contattaci

vodafone Privati Business 190 Fai da te Vodafone live! Shop L'Azienda

USERNAME PASSWORD Entra Aiuto Registrati SMS MMS Cerca

Dettagli di Acquisto Dati di Pagamento Riepilogo Dati e Conferma

SHOP

su tutti i cellulari!

Nokia E65 UMTS
Elegante e tecnologico.
399,00 euro
369,00 euro
Inclusa
► Dettagli ► Acquista

Auricolare Vodafone VBH 300
49,00 euro
Fino a 10 metri
► Dettagli ► Acquista

Ricarica online
Scopri Telericarica Più per ricaricare ovunque sei
► Dettagli
Vuoi ricaricare via web il tuo numero Vodafone?
Ricarica online

My Shop
Storico Acquisti
Dati d'Acquisto

Accettiamo:
VISA MasterCard American Express
Diners Club International

Il menù di navigazione locale diversa dall'explorer causata dalla mancanza di un plug-in di Flash .

Lo sfondo del campo select non è evidenziato.

Visualizzazione con Netscape Navigator 9.0

» Sito accessibile | » Contattaci

vodafone Privati Business 190 Fai da te Vodafone live! Shop L'Azienda

USERNAME PASSWORD Entra Aiuto Registrati SMS MMS Cerca

Dettagli di Acquisto Dati di Pagamento Riepilogo Dati e Conferma

SHOP

su tutti i cellulari!

Nokia E65 UMTS
Elegante e tecnologico.
399,00 euro
369,00 euro
Inclusa
► Dettagli ► Acquista

Auricolare Vodafone VBH 300
49,00 euro
Fino a 10 metri
► Dettagli ► Acquista

Ricarica online
Scopri Telericarica Più per ricaricare ovunque sei
Dettagli
Vuoi ricaricare via web il tuo numero Vodafone?
Ricarica online

My Shop
Storico Acquisti
Dati d'Acquisto

Accettiamo:
VISA MasterCard American Express
Diners Club International

Il menù di navigazione locale diversa dall'explorer causata dalla mancanza di un plug-in di Flash .

Lo sfondo del campo select non è evidenziato.

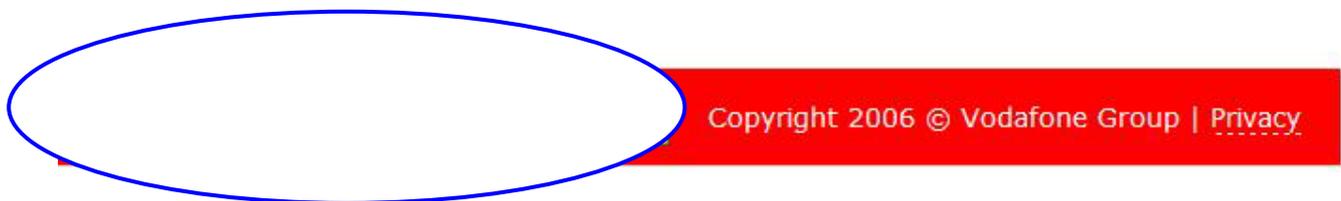
Si può notare che sia il browser Netscape che il Firefox danno lo stesso problema della visualizzazione del menù di navigazione locale e del colore dello sfondo del campo select.

4- Il sito è utilizzabile da utenti disabili?

Il sito è conforme alle linee WAI al livello AAA nel rispetto delle priorità 1,2 e 3, progettato in modo tale da permettere l'accesso da parte di alcune categorie di utenti come gli ipovedenti.

Inoltre tutte le pagine di questo sito sono validate **XHTML 1.0 strict** e anche i fogli di stile sono validati **CSS 2**.

Abbiamo notato anche che tutte le pagine hanno una struttura liquida, ovvero qualsiasi sia la risoluzione video dell'utente, il sito vi si adatta automaticamente.



In alto a destra è presente un link, con il quale si accede al sito della Vodafone in versione accessibile, quindi progettata su misura per gli utenti disabili. E' possibile accedere alla versione accessibile da ogni pagina del sito.



Screen Shot sito accessibile caratteri normali:

vodafone [Tasti di accesso \[0\]](#) [Personalizza il sito \[1\]](#) [Indice dei contenuti \[2\]](#) [Vodafone Italia \[3\]](#) [www.vodafone.it \[4\]](#)

[Servizi \[5\]](#) [Piani tariffari \[6\]](#) [All'estero \[7\]](#) [Vodafone One \[8\]](#) [Ascoltami](#)

▼ Servizi

Un mondo di servizi tutto intorno a te

Un'ampia gamma di servizi per comunicare in semplicità, divertirti ed essere sempre informato... direttamente sul tuo cellulare Vodafone.

▼ Piani tariffari

Scegli quando e con chi vuoi comunicare

Piani tariffari semplici, promozioni vantaggiose e opzioni studiate su misura per te: l'offerta Vodafone ti aspetta!

Caratteristiche di accessibilità

In questa pagina sono elencate le caratteristiche tecniche e gli accorgimenti progettuali che sono stati seguiti per il raggiungimento dell'accessibilità di questo sito.

Strumenti utili

[Glossario](#)

[Carattere predefinito](#)

Viene aumentata la dimensione del carattere in modo da rendere più leggibile per gli ipovedenti.

Screen Shot sito accessibile caratteri più grandi:

vodafone [Tasti di accesso \[0\]](#) [Personalizza il sito \[1\]](#) [Indice dei contenuti \[2\]](#) [Vodafone Italia \[3\]](#) [www.vodafone.it \[4\]](#)

[Servizi \[5\]](#) [Piani tariffari \[6\]](#) [All'estero \[7\]](#) [Vodafone One \[8\]](#) [Ascoltami](#)

▼ Servizi

Un m

▼ Piani tariffari

Scegli quando e con chi vuoi comunicare

Piani tariffari semplici, promozioni vantaggiose e opzioni studiate su misura per te: l'offerta Vodafone ti aspetta!

Caratteristiche di accessibilità

In questa pagina sono elencate le caratteristiche tecniche e gli accorgimenti progettuali che sono stati seguiti per il raggiungimento dell'accessibilità di questo sito.

Strumenti utili

[Glossario](#)

[Carattere predefinito](#)

Sintesi:

Punti di forza:

- Il nome del sito è facilmente ricordabile e trovabile con maggior parte dei motori di ricerca.
- I tempi di accesso sono contenuti.
- E' conforme alle linee WAI, dimostrato anche dalla certificazione rilasciata da W3C.

Punti deboli:

- Problema della compatibilità con i vari browser per alcune pagine.

3.7. USABILITÀ

Valutazione: 2,33

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

Analisi:

Per valutare l'usabilità del sito abbiamo risposto ai seguenti quesiti:

- 1- L'utente raggiunge il risultato voluto in modo accurato e completo?
- 2- Lo sforzo richiesto all'utente per ottenere il risultato voluto è accettabile?
- 3- Il sito è confortevole e bene accetto all'utente?

1- L'utente raggiunge il risultato voluto in modo accurato e completo?

Questa è la tabella riassuntiva con i risultati del test di usabilità:

	Compito 1		Compito 2		Compito 3		Compito 4		Compito 5	
	Risolto	Tempo (sec)	Risolto	Tempo (sec)	Risolto	Tempo (sec)	Risolto	Tempo (sec)	Risolto	Tempo (sec)
Alessio	si	27	si	75	si (in parte)	più di 3 min	si	50	si	34
Andrea	si	33	si	94	si	5	si	24	si	114
Rocco	si	30	si	48	si	103	si	16	si	25
Fabio	si	110	si	69	si	42	si	46	si	73
Livia	si	111	si	60	no	///	si	13	si	37

Effettuando il test di usabilità ci siamo accorti che la maggior parte dei compiti sono stati eseguiti (tutti tranne uno), però non sempre con tempi soddisfacenti.

Questo dimostra che l'usabilità del sito è più che sufficiente, ma in alcune operazioni andrebbe migliorata.

Gli utenti più esperti hanno ovviamente una navigazione più veloce e con l'utilizzo di scorciatoie permesse dal sito, mentre i principianti hanno più difficoltà, ma sono riusciti lo stesso a portare a termine la maggior parte dei compiti.

2- Lo sforzo richiesto all'utente per ottenere il risultato voluto è accettabile?

Come già detto sopra gli utenti esperti del sito hanno portato a termine i compiti in minor tempo, mentre i principianti o meno esperti del sito hanno trovato qualche difficoltà

Il compito 4 (eseguire una ricarica on-line da 5 euro) si è rivelato il più semplice da eseguire, con i tempi più omogenei tra esperti e non.

Questo denota una certa facilità nel trovare il percorso richiesto, ed è un punto a favore per il sito della Vodafone.

Invece il compito 3 (verificare il traffico disponibile sulla scheda SIM) è stato il più selettivo, perché gli utenti esperti hanno impiegato poco tempo, mentre i principianti sono stati molto più lenti o addirittura non sono riusciti ad eseguire il test in un tempo accettabile.

Questo significa che la funzione associata al compito non è abbastanza segnalata, oppure induce ad interpretazioni sbagliate.

3- Il sito è confortevole e ben accetto all'utente?

In generale il sito è stato giudicato bene, gli utenti l'hanno trovato gradevole.

L'aspetto migliore rilevato dagli utenti è risultato il design grafico del sito, mentre qualche problema è stato trovato nella troppa informazione inserita nelle pagine e nei menù alcune volte caotici.

Comunque quasi tutti i compiti sono stati svolti, questo significa che l'efficacia del sito è generalmente alta, i problemi sono stati riscontrati quando il compito è stato eseguito con difficoltà.

Sintesi:

Punti di forza:

- Grafica chiara grazie alla quale l'utente capisce le priorità del sito
- Grande efficacia su tutti i tipi di compito

Punti deboli:

- Troppe informazioni sulla stessa pagina
- Menù alcune volte troppo estesi, con troppe voci

3.8. SINTESI

Il sito è risultato più che sufficiente, considerando il vasto numero di informazioni che mette a disposizione dell'utente.

Tabella delle caratteristiche specifiche:

Caratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Architettura	2,83	2,50	2,80
Struttura	2,5	1	2,5
Mappa del sito	3	0,5	1,5
Navigazione	3	1	3
Comunicazione	3,17	3,00	3,17
Home page	3,5	1	3,5
Brand image	3	1	3
Grafica	3	1	3
Funzionalità	2,50	2,00	2,50
Adeguatezza	2,5	1	2,5
Correttezza	2,5	1	2,5
Contenuto	2,63	4,00	2,63
Categorizzazione/labelling	3	1	3
Stile	3	1	3
Informazione	3	1	3
Localizzazione	1,5	1	1,5
Gestione	3,50	4,00	2,63
Disponibilità	3,5	1	3,5
Monitoraggio	1,5	1	1,5
Aggiornamento	4	1	4
Relazioni con gli utenti	1,5	1	1,5
Accessibilità	3,63	3,00	3,63
Tempi d'accesso	4	1	4
Reperibilità	4	1	4
Indipendenza dal browser	2,5	0,75	1,875
Accessibilità per i disabili	4	0,25	1
Usabilità	2,33	3,00	2,33
Efficacia	3	1	3
Efficienza	2	1	2
Soddisfazione	2	1	2

Caratteristiche generali:

Caratteristica	Voto Pesato
Usabilità	2,33
Architettura	2,80
Comunicazione	3,17
Funzionalità	2,50
Contenuto	2,63
Gestione	2,63
Accessibilità	3,63

Grafico valutativo delle caratteristiche generali:

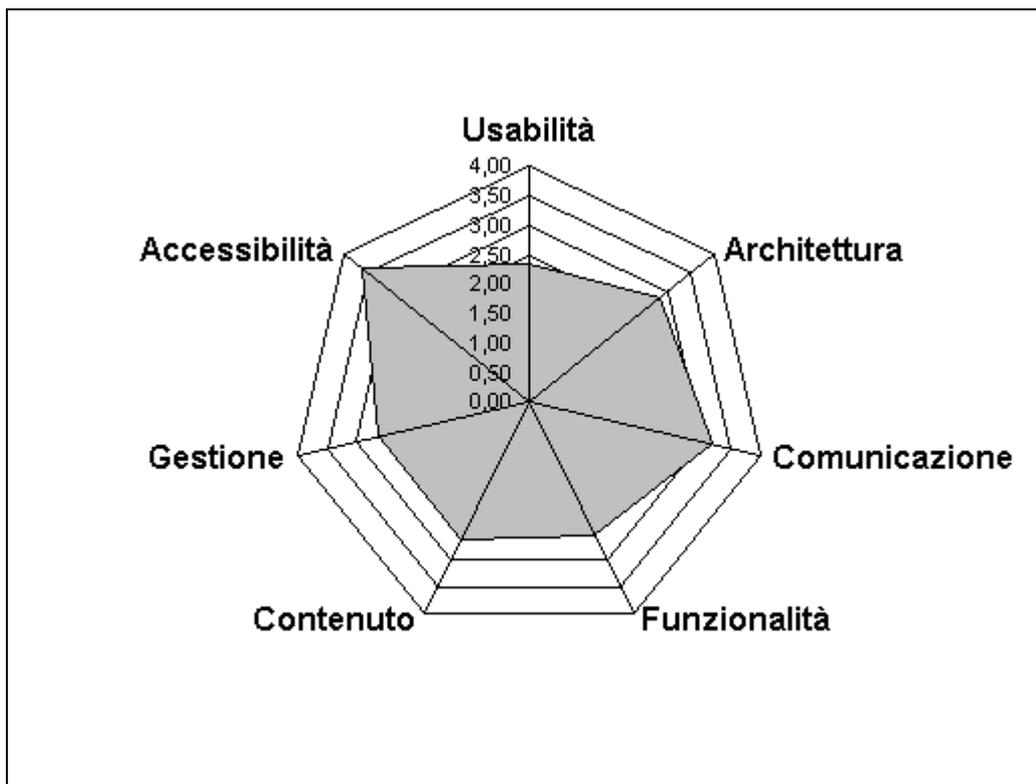
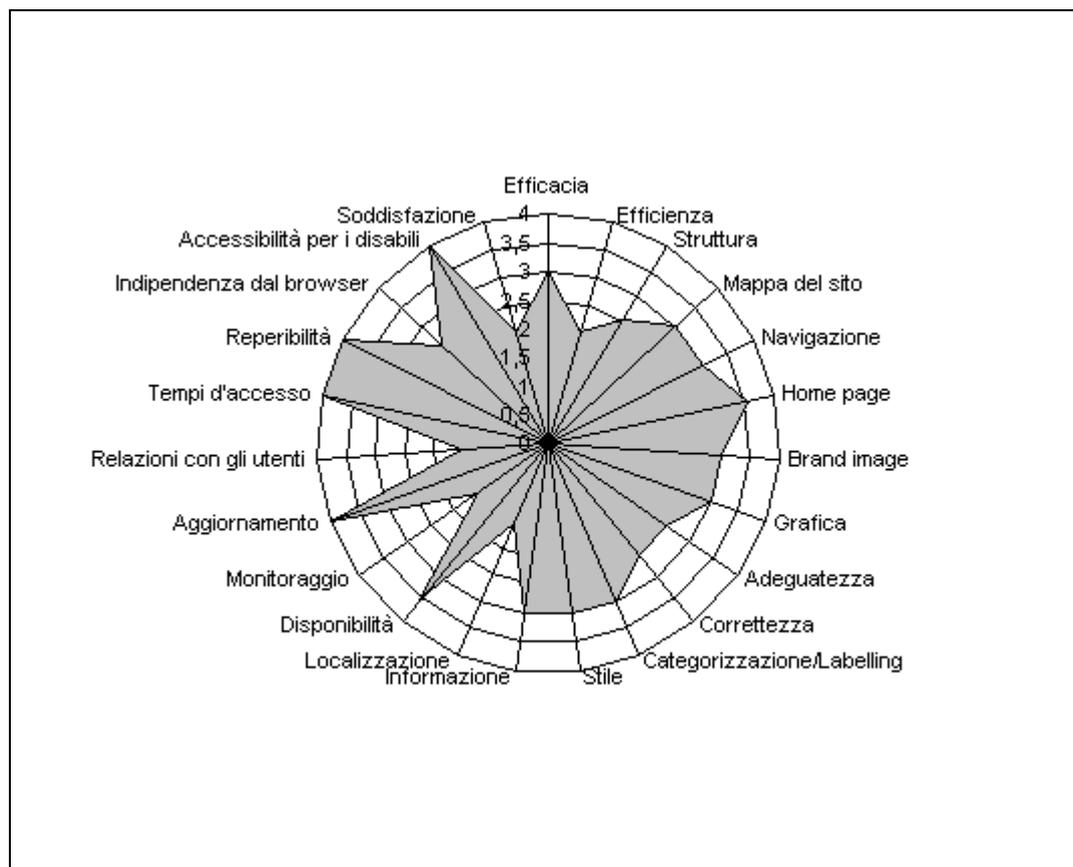


Grafico valutativo delle caratteristiche specifiche:



Punti di forza:

- Accessibilità per disabili
- Grafica semplice e immediata
- Mappa del sito dettagliata e aggiornata
- Sito sempre on-line e aggiornato
- Motore di ricerca efficace
- Layout adeguato a tutte le risoluzioni video
- Home page comunica chiaramente l'obiettivo del sito

Punti di debolezza:

- Menù con troppe voci in alcune sezioni del sito
- Non c'è la possibilità di inviare una mail
- Troppe informazioni su alcune pagine
- Caratteri forse troppo piccoli
- Problemi di compatibilità tra i browser su qualche pagina
- Mancanza di slogan

4. RACCOMANDAZIONI FINALI

Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- Il titolo della sezione “190 fai da te” va cambiato, in modo da far capire all’utente che si tratta della sezione dedicata all’utente registrato
- Inserire la possibilità di inviare una mail, in modo che l’utente possa comunicare più facilmente con l’operatore

Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgente

- Suddividere meglio le voci dei menù di secondo e terzo livello, sfoltendo o raggruppando alcune sezioni
- Utilizzare lo slogan “Life is now” per caratterizzare maggiormente il sito

Priorità 3: Interventi auspicati

- Risolvere i problemi di compatibilità tra browser facendo in modo che le visualizzazioni risultino identiche
- Migliorare il posizionamento del sito a livello globale

ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ

a. OBIETTIVI DEL TEST

Il test di usabilità è stato realizzato per verificare la qualità generale del sito.

In particolare abbiamo cercato di testare l’efficacia e l’efficienza, in modo da capire i problemi principali riscontrati dagli utenti.

Gli utenti che hanno eseguito il test di usabilità sono stati scelti in base alla diversa esperienza web e sul sito in particolare.

Al test hanno partecipato 5 utenti, tutti giovani tra i 18 e i 35 anni, con una esperienza sul web media, ma con diversa esperienza di navigazione sul sito.

Vista la presenza di molte animazioni e immagini, il sito è riferito soprattutto a un pubblico giovane, per questo abbiamo limitato l’età a 35 anni, poi abbiamo deciso di scegliere utenti con diverse esperienze sul sito, in modo da far capire bene la differenza tra un utente esperto e un principiante.

Abbiamo scelto 5 utenti perché cinque è un numero che ci permette di trovare un elevato numero di problemi.

L'utente deve svolgere 5 compiti specifici che identificano le funzioni principali che può svolgere un utente del sito.

Molti dei compiti richiesti prevedono la registrazione, quindi è un'operazione fondamentale che deve essere svolta in un modo semplice e completa, senza errori.

Il tipico contesto d'uso è rappresentato da un'utente privato che attraverso il sito vuole svolgere un'operazione in modo rapido, invece che chiamare con il telefonino il gestore telefonico.

b. METODOLOGIA USATA

Il test è stato condotto a casa di un nostro compagno, in modo da mettere a proprio agio gli utenti.

Abbiamo elaborato un piccolo questionario per gli utenti, da compilare prima dell'esecuzione del test di usabilità.

Questionario iniziale:

Dati personali:

Nome

Età

Professione

Esperienza Web

Esperienza sul sito www.190.it

Siti simili utilizzati?

L'utente è stato incoraggiato, in modo da ottenere un effetto reale dal test, gli abbiamo lasciato eseguire il test senza interferenze esterne.

Per ogni compito abbiamo cronometrato gli utenti, a loro insaputa, in modo da non creare pressioni eccessive.

I compiti da eseguire sono i seguenti:

- 1- Trovare l'offerta "Summer Card" e attivare quella da 8 euro
- 2- Effettuare una registrazione al sito inserendo tutti i dati necessari
- 3- Verificare il traffico disponibile sulla scheda SIM
- 4- Eseguire una ricarica online da 5 euro
- 5- Comprare il cellulare Sony Ericsson Z310i Black

Quando l'utente ha finito il test, abbiamo deciso di fargli fare un questionario finale, in modo da raccogliere le sue sensazioni e i suoi dubbi.

Abbiamo deciso di inserire 10 domande perché un numero troppo alto avrebbe dovuto richiedere troppo tempo.

Questionario finale:

- 1) Un'impressione generale sul sito
- 2) Quali sono gli aspetti gradevoli del sito
- 3) Quali sono gli aspetti sgradevoli del sito
- 4) Com'è la struttura del sito?
- 5) La home page mostra chiaramente lo scopo del sito?
- 6) Il sito è adeguato all'azienda?
- 7) Ti piace la grafica del sito?
- 8) E' facile da utilizzare?
- 9) L'informazione è facilmente reperibile?
- 10) I tempi di accesso sono accettabili?

Gli utenti sono stati impegnati complessivamente un quarto d'ora per uno.

In totale il test è durato un'ora e mezza.

Dopo aver concluso il test abbiamo analizzato e ordinato i dati, in modo da farci un'idea delle risposte degli utenti.

L'analisi dei risultati è durata un paio d'ore in cui ci siamo confrontati e abbiamo tentato di immedesimarci negli utenti per capire le scelte e le difficoltà provocate dai compiti da noi proposti.

Abbiamo confrontato i questionari per capire i punti in comune tra i diversi utenti, ma anche per capirne le differenze in base all'esperienza maturata sul sito e sul web.

In questo lavoro ci è stato particolarmente utile il cronometraggio dell'esecuzione dei compiti.

c. RISULTATI DEL TEST

Questa è la tabella riassuntiva con i risultati del test di usabilità:

	Compito 1		Compito 2		Compito 3		Compito 4		Compito 5	
	Risolto	Tempo (sec)	Risolto	Tempo (sec)	Risolto	Tempo (sec)	Risolto	Tempo (sec)	Risolto	Tempo (sec)
Alessio	si	27	si	75	si (in parte)	più di 3 min	si	50	si	34
Andrea	si	33	si	94	si	5	si	24	si	114
Rocco	si	30	si	48	si	103	si	16	si	25
Fabio	si	110	si	69	si	42	si	46	si	73
Livia	si	111	si	60	no	///	si	13	si	37

Analizziamo ora singolarmente i test di usabilità degli utenti

Utente

Nome: Alessio

Età: 21

Professione: studente

Esperienza web: medio-alta

Esperienza sul sito: nulla

Siti simili utilizzati: nessuno

Tabella compiti

	Risolto	Tempo (sec)
Compito 1	si	27
Compito 2	si	75
Compito 3	si (in parte)	più di 3 min
Compito 4	si	50
Compito 5	si	34

Test finale

- 1) Un'impressione generale sul sito.
Risulta poco intuitiva la navigazione nel menu(voci ambigue)
- 2) Quali sono gli aspetti gradevoli del sito.
Grafica intuitiva e semplice
- 3) Quali sono gli aspetti sgradevoli del sito.
Troppe voci del menù
- 4) Com'è la struttura del sito?
Ben strutturato e ben suddiviso tra le diverse sezioni
- 5) La home page mostra chiaramente lo scopo del sito?
Chiaramente grazie anche al logo
- 6) Il sito è adeguato all'azienda?
Si
- 7) Ti piace la grafica del sito?
Si
- 8) E' facile da utilizzare?
Generalmente si, ma alcune funzioni sono troppo difficili da utilizzare
- 9) L'informazione è facilmente reperibile?
Si, ma dipende dall' informazione
- 10) I tempi di accesso sono accettabili?
Si

Utente

Nome: Andrea

Età: 21

Professione: studente

Esperienza web: alta

Esperienza sul sito: media

Siti simili utilizzati: nessuno

Tabella Compiti

	Risolto	Tempo (sec)
Compito 1	si	33
Compito 2	si	94
Compito 3	si	5
Compito 4	si	24
Compito 5	si	114

Test finale

- 1) Un'impressione generale sul sito.
Abbastanza intuitivo
- 2) Quali sono gli aspetti gradevoli del sito.
Colori e disposizione sezioni
- 3) Quali sono gli aspetti sgradevoli del sito.
Un po' troppo complicato nella gestione di alcune operazioni
- 4) Com'è la struttura del sito?
Abbastanza buona
- 5) La home page mostra chiaramente lo scopo del sito?
Si, ma non completamente
- 6) Il sito è adeguato all'azienda?
Penso di si
- 7) Ti piace la grafica del sito?
Abbastanza
- 8) E' facile da utilizzare?
Per un utente con media esperienza nel web si
- 9) L'informazione è facilmente reperibile?
Dipende da cosa si cerca, in generale si
- 10) I tempi di accesso sono accettabili?
Si

Utente

Nome: Rocco

Età: 22

Professione: studente

Esperienza web: alta

Esperienza sul sito: medio-alta

Siti simili utilizzati: www.tim.it e www.tre.it

Tabella Compiti

	Risolto	Tempo (sec)
Compito 1	si	30
Compito 2	si	48
Compito 3	si	103
Compito 4	si	16
Compito 5	si	25

Test finale

- 1) Un'impressione generale sul sito.
E' accettabile
- 2) Quali sono gli aspetti gradevoli del sito.
Molti collegamenti con cui puoi arrivare al tuo obiettivo percorrendo varie strade
- 3) Quali sono gli aspetti sgradevoli del sito.
Forse è troppo caotico, troppe informazioni vicine che confonderebbero i non esperti
- 4) Com'è la struttura del sito?
Abbastanza buona
- 5) La home page mostra chiaramente lo scopo del sito?
Direi di si
- 6) Il sito è adeguato all'azienda?
Si
- 7) Ti piace la grafica del sito?
Si, è in linea con i colori aziendali

- 8) E' facile da utilizzare?
Facile per gli esperti del web, meno per i non
- 9) L'informazione è facilmente reperibile?
Dipende dall'informazione che si vuole cercare, se è troppo specifica è difficile trovarla
- 10) I tempi di accesso sono accettabili?
Si

Utente

Nome: Fabio

Età: 34

Professione: lavoratore dipendente

Esperienza web: media

Esperienza sul sito: media

Siti simili utilizzati: no

Tabella Compiti

	Risolto	Tempo (sec)
Compito 1	si	110
Compito 2	si	69
Compito 3	si	42
Compito 4	si	46
Compito 5	si	73

Test finale

- 1) Un'impressione generale sul sito.
Abbastanza comprensibile
- 2) Quali sono gli aspetti gradevoli del sito.
La grafica
- 3) Quali sono gli aspetti sgradevoli del sito.
Informazioni importanti non sono messe in primo piano
- 4) Com'è la struttura del sito?
Chiara e non si perde il proprio percorso durante la navigazione

- 5) La home page mostra chiaramente lo scopo del sito?
Si
- 6) Il sito è adeguato all'azienda?
Si
- 7) Ti piace la grafica del sito?
Molto vivace
- 8) E' facile da utilizzare?
Abbastanza
- 9) L'informazione è facilmente reperibile?
Non è tanto trovabile, ci sono troppe informazioni
- 10) I tempi di accesso sono accettabili?
Si

Utente

Nome: Livia

Età: 18

Professione: studentessa

Esperienza web: medio-alta

Esperienza sul sito: nessuna

Siti simili utilizzati: no

Tabella Compiti

	Risolto	Tempo (sec)
Compito 1	si	111
Compito 2	si	60
Compito 3	no	///
Compito 4	si	13
Compito 5	si	37

Test finale

- 1) Un'impressione generale sul sito.
Abbastanza comprensibile
- 2) Quali sono gli aspetti gradevoli del sito.
Bella grafica
- 3) Quali sono gli aspetti sgradevoli del sito.
Troppa confusione
- 4) Com'è la struttura del sito?
Accettabile
- 5) La home page mostra chiaramente lo scopo del sito?
Sì
- 6) Il sito è adeguato all'azienda?
Sì
- 7) Ti piace la grafica del sito?
Sì
- 8) E' facile da utilizzare?
Non tanto
- 9) L'informazione è facilmente reperibile?
Abbastanza anche se ci sono troppe scritte
- 10) I tempi di accesso sono accettabili?
Sì

Commento generale sul test di usabilità:

Il test di usabilità ha messo in luce alcuni aspetti del sito che si sono rivelati ottimi, mentre altri hanno lasciato a desiderare. Effettuiamo una analisi del test compito per compito, vedendo le differenze tra gli utenti esperti e non.

Compito 1: Trovare l'offerta "Summer Card" e attivare quella da 8 euro

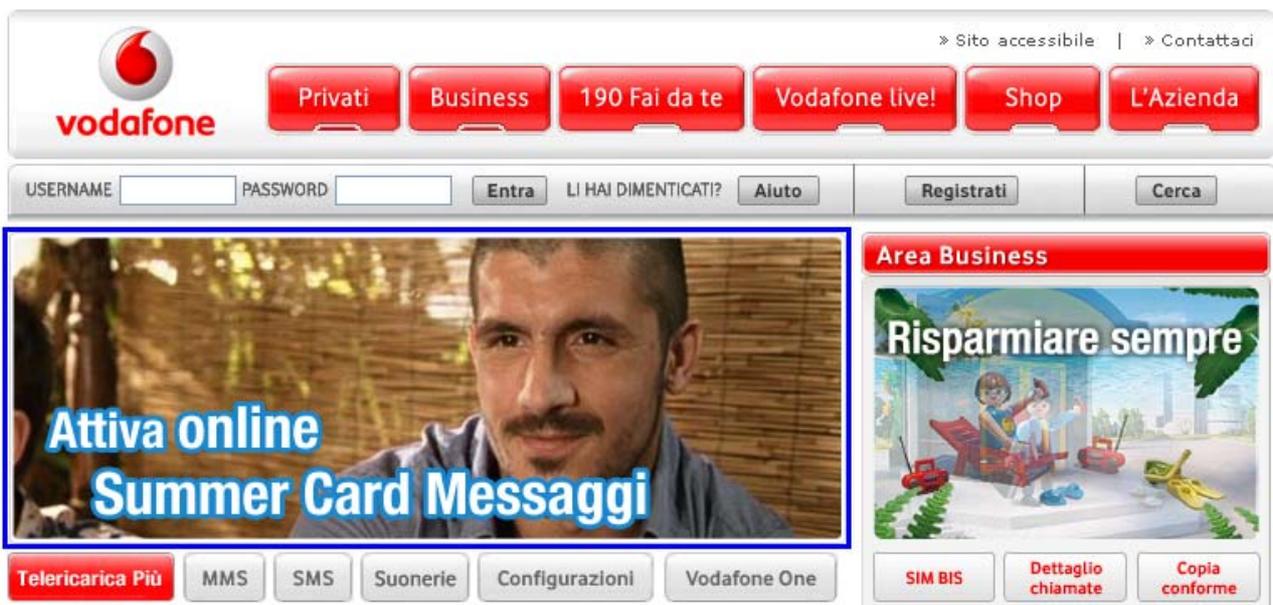
Gli utenti esperti, hanno subito trovato l'offerta, cliccabile direttamente dalla home page grazie al banner centrale (riquadro in blu).

I principianti invece hanno scelto altre strade, pensando che il banner fosse pubblicitario, mentre nel sito Vodafone non esistono banner di aziende esterne.

Questo spiega la differenza di tempo impiegato dagli esperti e quello impiegato dai principianti che hanno dovuto cliccare su privati e attivare la promozione senza l'uso di scorciatoie (riquadro in verde).

Nel cercare tra i menù gli utenti hanno impiegato un po' di tempo, date le tante voci presenti sullo schermo.

Screen shot Banner:



Screen shot Privati:



Compito 2: Effettuare una registrazione al sito inserendo tutti i dati necessari

Questa operazione è risultata abbastanza omogenea tra le diverse categorie di utenti, grazie al link dalla home page che è stato utilizzato da tutti.

In ogni pagina il link è sempre fisso nella stessa posizione, in modo che l'utente abbia un riferimento fisso.

La differenza sui tempi l'ha fatta l'esperienza nel web e sul sito.

Screen shot home page con link registrati:



Compito 3: Verificare il traffico disponibile sulla scheda SIM

Il terzo compito è quello su cui abbiamo discusso di più in fase di elaborazione dei risultati al test.

Tranne un utente esperto che ha impiegato solo 5 minuti nella risoluzione del compito, gli altri utenti hanno girato un po' per tutto il sito prima di trovare la soluzione.

Il compito è basilare, ma il sistema fa in modo che l'utente non esperto non riconosca il giusto link.

La sezione "190 fai da te" è dedicata all'utente che ha effettuato la login ed entrandoci può subito scoprire il traffico disponibile.

Questa sezione richiede la login, altrimenti non ci si può entrare.

Partendo con il test dalla home page avendo già eseguito il login, l'utente non riconosceva la sezione "190 fai da te" come quella dedicata all'utente loggato, quindi provava ad entrare in Privati, ma senza successo e si perdeva tra le molte sezioni del sito, prima di trovare la soluzione giusta.

Screen shot sezione "190 fai da te":



Schermata di richiesta inserimento username e password:



The screenshot shows the Vodafone login interface. At the top left is the Vodafone logo. To its right are navigation buttons: "Privati", "Business", "190 Fai da te", "Vodafone live!", "Shop", and "L'Azienda". In the top right corner, there are links for "» Sito accessibile" and "» Contattaci". Below the navigation bar is a login form with fields for "USERNAME" and "PASSWORD", and buttons for "Entra", "LI HAI DIMENTICATI?", "Aiuto", "Registrati", and "Cerca". The main content area features the word "Comodo" in red, followed by "Facile | Veloce | Intorno a te". Below this is a plus sign and a grid of text: "Per avere sotto controllo i servizi e le offerte per i Clienti Vodafone." To the right of the grid, there is a text box with the instruction: "Inserisci Username e Password e naviga nel Fai da te di www.vodafone.it". Handwritten red circles and lines highlight the "190 Fai da te" button, the "Entra" button, and the text box on the right.

Compito 4: eseguire una ricarica on-line dal 5 euro

In questo compito tutti gli utenti hanno risposto in un breve lasso di tempo, al massimo 50 secondi.

Questo perché la voce dedicata alle ricariche via web è visibile sulla home page, grazie al titolo in rosso "Ricarica qui".

Tutti gli utenti dopo aver guardato l'home page sono entrato da quel link in modo semplice ed efficiente.

Screen shot Home page ricarica:

The screenshot shows the Vodafone website's home page for recharge services. At the top, there is a navigation bar with the Vodafone logo and several red buttons: "Privati", "Business", "190 Fai da te", "Vodafone Live!", "Shop", and "L'Azienda". Below this is a login section with fields for "USERNAME" and "PASSWORD", and buttons for "Entra", "LI HAI DIMENTICATI?", "Aiuto", "Registrati", and "Cerca".

The main content area features a large banner for "Attiva online Summer Card Messaggi" with a photo of a man. To the right is a "Area Business" section with a "Vodafone Business & Life" banner and buttons for "SIM BIS", "Dettaglio chiamate", and "Copia conforme".

Below the banner is a row of navigation buttons: "Telericarica Più", "MMS", "SMS", "Suonerie", "Configurazioni", and "Vodafone One".

The page is divided into several promotional boxes:

- RICARICA QUI!**: A dropdown menu with "Scegli" and a small image of a woman.
- Speciale online**: "L'estate ti ricarica" - Attiva Summer Card e moltiplica i punti delle tue ricariche! Includes a "x3 ONE" graphic.
- Novità**: "YouTube is now!" - I migliori video direttamente sul tuo cellulare. Includes a "YouTube" logo.
- Concorso**: "Entra in Zero Limits" - Ricarica online e vinci ogni giorno un Samsung Z720 UMTS! Includes an image of a Samsung Z720 phone with a red ribbon.
- L'AZIENDA**: A list of links: "Chi siamo", "Per la stampa", "Trasparenza", "Responsabilità d'Impresa", "Lavora con noi", "About us".
- Novità**: "Piano Ricaricabile" - Usa il tuo Tempo Libero per parlare con gli amici. Includes a "NEW" graphic and an image of a phone.
- Cellulari a -30 euro**: "Offerta Shop" - Scegli subito il tuo nuovo telefono ad un prezzo speciale! Includes a "30" graphic.
- No Problem Mail**: "Offerta completa" - Tariffa, telefono, e-mail, Internet! Includes a "1500" graphic.
- No Problem**: "Libertà di parlare" - Le chiamate tra colleghi e il telefono sono gratis! Includes a "1500" graphic.
- Passport**: "Senza frontiere!" - La tua tariffa nazionale in tutta l'Unione Europea. Includes a "Vodafone Passport" graphic.

At the bottom, there is a footer with "English Version", "Copyright © 2006 Vodafone Group", and "Privacy & P.IVA".

Compito 5: comprare il cellulare Sony Ericsson Z310i Black

Questo compito ha richiesto qualche riflessione da parte degli utenti, i tempi sono di media buoni, ma in qualche caso abbastanza alti.

In generale gli utenti sono subito entrati nella sezione Shop, mentre dalla schermata iniziale gli utenti hanno scelto strade diverse.

Screen shot pagina iniziale Shop:

The screenshot shows the Vodafone Shop homepage. At the top, there is a navigation bar with the Vodafone logo and several red buttons: 'Privati', 'Business', '190 Fai da te', 'Vodafone live!', 'Shop', and 'L'Azienda'. Below this is a login section with 'USERNAME' and 'PASSWORD' fields, and buttons for 'Entra', 'Aiuto', 'Registrati', 'SMS', 'MMS', and 'Cerca'. A central 'SHOP' banner displays various mobile phones. To the left, there are several menu items: 'RICARICA QUI', 'TELERICARICA PIU'', 'CELLULARI E OFFERTE INTERNET', 'SIM VODAFONE', 'ACQUISTI E SICUREZZA', and 'My Shop'. To the right, there are promotional banners for 'Ricarica online' and 'Cerca il cellulare'. The main content area shows four phone offers: Nokia E65 UMTS (369,00 euro), Auricolare Vodafone VBH 300 (49,00 euro), Samsung C260 Blue (39,00 euro), and Vodafone 715 UMTS (99,00 euro). At the bottom, there is a red button labeled 'Altri telefoni' highlighted with a green border.

Gli utenti più esperti sono andati subito a cercare la marca, grazie alla form “Cerca il cellulare” (riquadrata di blu) hanno trovato il modello richiesto nella pagina successiva, mentre gli altri utenti hanno cliccato su “Altri telefoni” (riquadrato in verde) ma hanno impiegato più tempo perché il percorso richiedeva più di un link.