

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

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
Docente: Roberto Polillo

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SITO WEB:



www.tre.it

Nalato Alessandro alex81n@libero.it

1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Presentazione

Fondata nel novembre del 1999 in Italia, col 90% delle azioni appartenenti a Tiscali ed il rimanente 10% a Franco Bernabè, nasce il nucleo originario di H3G denominato Andala UMTS S.p.A.

Nel Marzo del 2000 la compagnia azionaria della società si allarga con l'ingresso di altre società che acquistarono una parte delle azioni appartenenti a Tiscali facendo così scendere la quota di quest'ultima al 61%. Nel giugno dello stesso anno, il Comitato dei Ministeri mette all'asta le licenze UMTS disponibili per il territorio italiano.

Due mesi dopo viene annunciato l'ingresso, con l'acquisto del 51% delle azioni, della Hutchison Whampoa Limited (HWL), una delle società a maggior capitalizzazione della Borsa di Hong Kong, attiva sia nelle telecomunicazioni sia nel campo Internet, diventando così l'azionista di maggioranza dell'Andala UMTS S.p.A.

Nell'ottobre viene ufficializzata la fine dell'asta per la licenza UMTS: la società emergente Andala riesce ad aggiudicarsene una.

Nei primi mesi del 2001 Andala UMTS S.p.A. cambia nome e diventa Hutchison 3G Italia, mentre la controllata operativa Andala 3G assume la nuova denominazione di H3G.

Il primo agosto del 2001 H3G ha messo on line il nuovo sito istituzionale all'indirizzo www.h3g.it. Il sito è stato realizzato in collaborazione con la web-agency Altoprofilo di Milano.

L'anno 2002 è l'anno degli accordi commerciali con varie società di servizi e tra il 3 ed il 4 Novembre è stato messo on-line il sito di 3, all'indirizzo www.tre.it, e sempre nello stesso mese viene ufficializzata l'offerta commerciale.

Purtroppo però la partenza vera e propria dell'avventura commerciale di 3 in Italia inizia nel Marzo del 2003 con la vendita dei primi videotelefoni e di due tipi di abbonamento. Solo alla fine dello stesso mese, 3 amplia la sua offerta commerciale con l'ingresso nel campo delle ricaricabili.

Con l'ingresso nelle ricaricabili, 3 ha introdotto un nuovo metodo di vendita sconosciuto in Italia, ma molto famoso in tutto il resto d'Europa, ossia il Sim-Lock e l'Operator-Lock. Questo fa sì che il cliente può comprare un VideoTelefono ed una Ricaricabile 3 a prezzi molto contenuti dove l'operatore di telefonia mobile si accolla il costo della fabbricazione del telefono ed il cliente potrà utilizzare la sua Ricaricabile 3 solo ed esclusivamente sul VideoTelefono acquistato. Ovviamente non potrà usare schede di altri operatori sul videotelefono di loro produzione.

L'**obiettivo** di 3 è quello di divenire il primo gestore in Italia che fornisca un servizio di telefonia mobile UMTS.

Attualmente 3 vanta circa 3 milioni e 560 mila clienti UMTS in Italia, che lo consolidano così come operatore leader italiano dell'UMTS. In totale sono 8 milioni i clienti 3G delle controllate UMTS del Gruppo Hutchison Whampoa in Italia, Regno Unito, Australia, Austria, Svezia, Danimarca, Honk Kong ed Israele (attualmente non ancora operativa).

A Marzo di quest'anno è stato diramato il bilancio 2004 che si è chiuso con un fatturato di 15.742 milioni di HK\$ (circa 1,56 miliardi di Euro) con una crescita di pari cinque volte rispetto al 2003.

Home Page del sito www.tre.it

The screenshot shows the Home Page of the website www.tre.it. At the top, it says "HOME PAGE" in red. Below this is the "3" logo and a navigation bar with links for "3.it", "3 Business", and "shop 3". To the right of the navigation bar is a "Menù delle sezioni" link. On the left side, there is a "Menù" section with a search bar and a "Cerca" button. Below the search bar is a "Ultime notizie e pubblicità" section featuring a news item about "Ultimo saluto a GIOVANNI PAOLO II" dated "Venerdì 18 Aprile 2005 Ore 10:00". The main content area is a grid of promotional tiles for various services: "Offerta 3", "World 3", "133 risponde", "Hot 3", "InVideo", "133 per te", "Webmail 3", "MMS", and "Informazioni". To the right of this grid is a "Pubblicità dei loro prodotti ed offerte commerciali" section. At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © 2005 - Tutti i diritti riservati - Privacy - Site Map".

1. Requisiti generali del sito

Il sito www.tre.it si propone come supporto al sito ufficiale www.tre.com per quanto riguarda l'offerta che la società propone alla clientela italiana. Sostanzialmente svolge il duplice compito di vendere direttamente alla clientela i loro prodotti, nella relativa area shop, e di informarla sulle nuove offerte commerciali.

Gli utenti del sito sono di tutte le età, ma soprattutto quelle persone che vogliono sempre avere l'ultimo modello di telefonino e che vogliono essere sempre informate sulle ultime tecnologie.

Obiettivo della valutazione

Verrà fatto un check-up generale del sito in tutte le sue parti, con particolare attenzione all'aspetto della vendita on line dei VideoTelefoni. Non sarà possibile verificare la possibilità dell'uso del sito da parte di utenti disabili, perché non contemplata dagli sviluppatori del sito stesso.

2. Metodologie Utilizzate

Nella valutazione del sito sono stati utilizzati strumenti messi a disposizione nel web che qui elenchiamo:

- www.BrowserCam.com
- WebWatchBot
- www.dead-links.com
- Xenu
- watson.addy.com
- VisualRoute
- www.marketleap.com/publinkpop/
- www.widexl.com/link-popularity.html
- www.anybrowser.com
- colorfilter.wickline.org
- bobby.watchfire.com

E' stato stabilito di utilizzare 2 ore per ogni parte relativa al test del check-up, i voti sono stati dati in base ai punti di debolezza presenti in ogni sezione ed in base alla relativa importanza che tali punti hanno.

Le raccomandazioni finali sono state fatte prendendo in considerazione gli aspetti negativi riscontrati con gli utenti ed, in secondo luogo, considerando il check-up eseguito, in modo da poter apportare dei miglioramenti.

3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

3.1. ARCHITETTURA

Valutazione: 2

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

Analisi:

Come si può notare in alto, nell'Home Page, c'è un piccolo menù che rappresenta le principali tematiche del sito:

- *3 for You* è la chiave per accedere alle offerte che 3 ha per la clientela Consumer (Persone Fisiche);
- *3 Business* è la chiave per accedere alle offerte per la clientela Business;
- *Shop 3* per poter accedere alla parte Shop del sito.



A sinistra, invece, viene visualizzato il sotto menù relativo alla zona prescelta. Quando si accede al sito questo sotto menù visualizza la parte riguardante la clientela Consumer, essendo la parte più commerciata dalla società.

Di seguito sono raffigurati i tre menù relativi alle aree principali del sito

Consumer

Offerta 3

World 3

133 risponde

133 per te

Convenzioni 3

H3G

Cerca

Shop

Home Shop 3

Ricarica 3

Videofonini

Ricerca Videofonino®

Accessori Motorola

Accessori Nec

Accessori LG

Accessori Universali

Promozioni e Novità

Scopri la differenza...

Registrati

Carrello

Dati personali

Tracking ordine

Convenzioni

Business

Valori

Offerta

Contatto

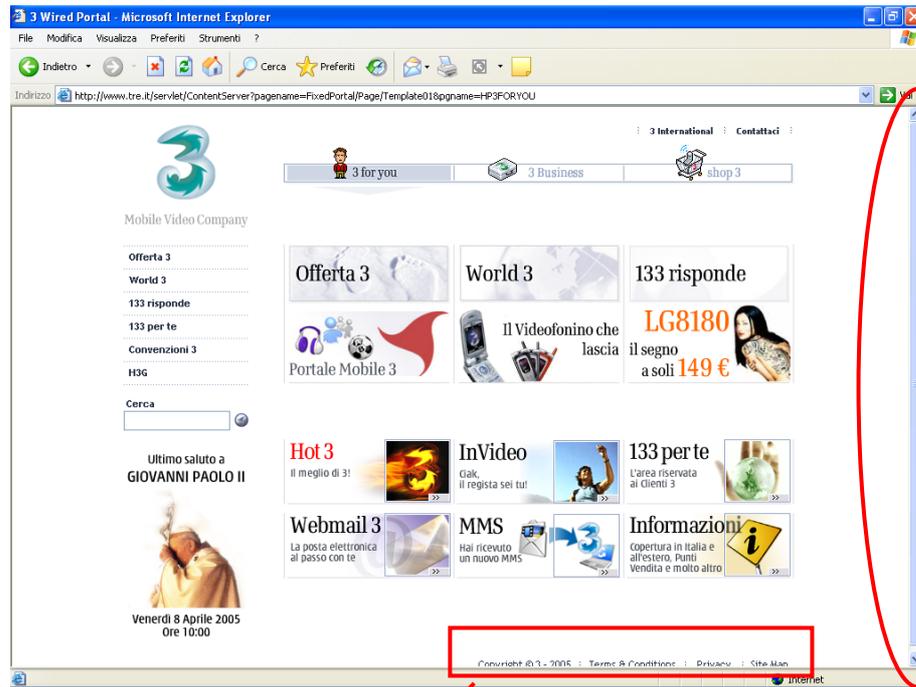
Area Clienti

Novità

H3G

Cerca

Utilizzando un monitor 1024x768, possiamo notare che la visione di tutta la pagina è presente in una schermata, infatti, taglia di pochissimo soltanto il piè di pagina.



Barra di scorrimento quasi inesistente

Copyright © 3 - 2005 : [Terms & Conditions](#) : [Privacy](#) : [Site Map](#)

Mappa

Per accedere alla mappa del sito bisogna cliccare sull'apposito link situato in basso ad ogni pagina.

La mappa permette di vedere tutta la struttura soltanto per le parti 3 for You e 3 Business, omettendo la parte Shop.

Site Map

3 for you > Site map

3 for you

> Offerta 3

- Hot 3
- Promozioni
- Mobile Communication 3
 - └ [Videochiamata](#)
 - └ [Chiamata](#)
 - └ [Messaggi](#)
 - └ [Fast Mobile Modem 3](#)
 - └ [3 a webcam](#)
- Portale Mobile 3
 - └ [Portale 3](#)
 - └ [Oggi 3](#)
 - └ [La Tua TV](#)
 - └ [Adesso 3](#)
- Piani Tariffari
 - └ [Abbonamenti](#)
 - └ [Ricaricabili](#)
- Videofonini

> World 3

- 3 People
 - └ [VideoFan](#)
 - └ [Be 3, be happy](#)
- Ridi con 3
 - └ [3cards](#)
 - └ [Video](#)
- Forum

> 133 risponde

- Guide on-line
- Informazioni
- Download
- Domande e risposte
- Cerca in 133 risponde
- 133 per te

> 133 per te

> H3G

- Chi siamo
- Habitat
- Jobs
- Sala Stampa
- Il nostro Brand

3 for Business

> Valori

> Offerta

- Servizi
- Videofonini
- Tariffe
- Business Portal 3

> Contatto

- Dove siamo
- Richiesta Informazioni
- Visita Commerciale
- Diventa Business Partner

> Area Clienti

- Servizi
- Informazioni
- La Fattura

> H3G

- Chi siamo
- Habitat
- Jobs
- Sala Stampa
- Il nostro Brand

Omissione del
sottomenù

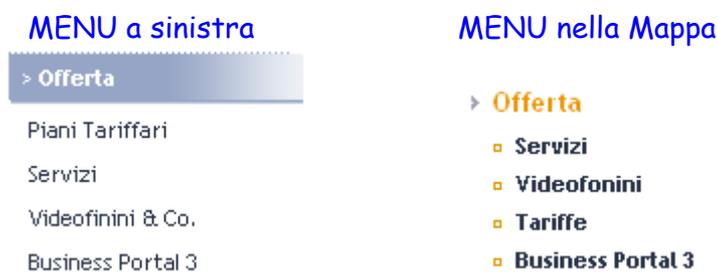
Attraverso un'analisi della mappa pubblicata si può notare che sono state omesse:

- per la parte 3 For You: il sotto menù della parte riguardante la sezione "133 per te" ed anche il punto "Convenzioni 3";
- per la parte 3 Business: il sotto menù "Novità".

Questi menù, non riportati nella loro mappa da loro pubblicata, sono però ben visibili nel menù a sinistra e sono composti come di seguito:



Nella parte "offerta" dell'area 3 Business, nel menù principale sono presenti delle voci differenti rispetto a quelle che sono state riportate nella mappa:



Nella facciata centrale dell'Home Page sono messi in risalto i primi tre punti del menù di sinistra, ripetendoli in un ulteriore sottomenù, in questo modo l'utente può selezionarli con estrema facilità in quanto di forte impatto visivo.



Subito sotto è presente una sezione dove viene pubblicizzato l'ultimo telefono nato sotto la collaborazione tra LG e 3, ed il relativo Portale 3 che si trova in tutti i VideoTelefoni della società



Ancora più sotto c'è un'ulteriore sezione composta da sei caselle dove l'utente è indirizzato direttamente nelle sezioni più ricercate nel sito.



Ad inizio pagina si trovano altri due pulsanti: col primo è possibile andare nell'Home Page generale della società e vedere i vari siti delle altre nazioni, in modo da poter conoscere le proposte degli altri paesi. Selezionando il secondo invece è possibile prendere contatto col servizio clienti.

Purtroppo si scopre, dopo aver selezionato il secondo link, che per mettersi in contatto bisogna essere registrati al sito.

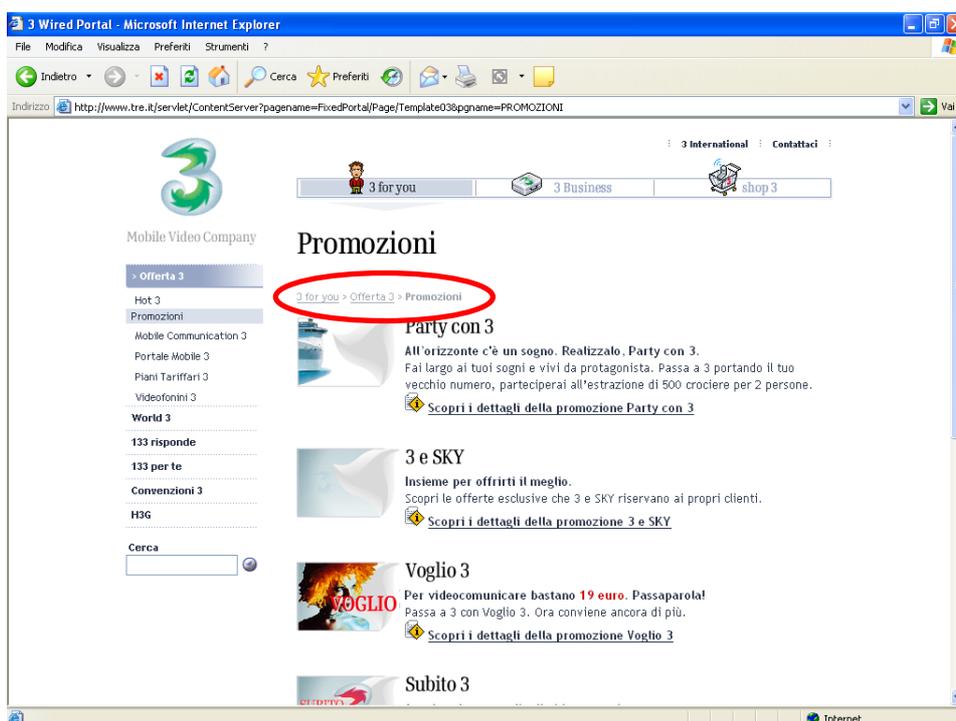
A piè pagina è possibile trovare un ulteriore sottomenù dove è possibile accedere al Copyright del sito e del nome della società, le condizioni del sito e sulla Privacy ed infine la mappa vista in precedenza.

[Copyright © 3 - 2005](#) : [Terms & Conditions](#) : [Privacy](#) : [Site Map](#)

Come già detto in precedenza nella parte centrale della pagina si trovano una serie di pulsanti che permettono di accorciare la strada, evitando di selezionare le voci del menù che si trovano alla sinistra dello schermo.

Grazie a questo è possibile percorrere tutto l'albero mappale anche per vie orizzontali e trasversali con un solo click.

In questo sito l'utente è certo di non perdere l'orientamento tramite il breadcrumb:



Ecco il breadcrumb in questione:

[3 for you](#) > [Offerta 3](#) > [Promozioni](#)

Sintesi:

Punti di forza:

- Il sito è suddiviso in modo adeguato e di facile comprensibile agli utenti;
- Ti permette di sapere dove ti trovi tramite righe di riferimento che si trovano sotto titolo della sezione selezionata.

Punti deboli:

- La mappa è di facile comprensione, anche se sono presenti delle piccole omissioni.

3.2. COMUNICAZIONE

Valutazione: 1,5

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

Analisi:

La home page comunica chiaramente gli obiettivi dell'azienda: vendere prodotti di telefonia mobile UMTS. Quest'obiettivo viene rafforzato anche nelle schede di ogni singolo prodotto, dove viene indicato chiaramente che sono prodotti di telefonia mobile:

Il videofonino che lascia il segno.

Tastiera ergonomica

per scrivere velocemente grazie ai tasti immediati, funzionali e retroilluminati.

Suonerie da Top Ten

per impostare canzoni e video preferiti come suoneria, scaricandoli direttamente dal Portale 3.

Avviso personalizzato di SMS e Videomessaggi/MMS

per associare un file audio dedicato ai messaggi in arrivo.

Client e-mail efficiente e professionale

per gestire le e-mail in entrata e in uscita in modo impeccabile.

Vedi l'animazione in 3D

Prezzo di listino: 349€ (IVA inclusa)

Scopri le promozioni:

- con **Subito 3** puoi averlo a soli **149 €** con **20 € di servizi inclusi** di cui 10 € da Portale 3
- con **Voglio 3** puoi averlo a soli **19€** in comodato d'uso attivando uno dei piani tariffari previsti dalla promozione



Il videofonino può essere utilizzato solo con la USIM 3 abbinata.

Il Massimo 20 € di servizi devono essere consumati entro 30 giorni dalla data del primo evento di traffico effettuato. Oltre tale termine l'importo residuo andrà perso.

Caratteristiche tecniche

Tecnologia:	UMTS - GSM/GPRS (900/1800Mhz)
Doppio display a colori:	interno: 2.2", 176x220 pixel, 262K colori esterno: 1.3", 128x160 pixel, 65K colori
Dimensione e peso:	95,7x49,5x24 mm; 124 gr
Videocamera orientabile:	Con flash opzionale e zoom 2x per scattare foto: 640x480 pixel (VGA) per scattare foto: 640x480 pixel (VGA), per registrare video: 176x144 pixel (QCIF)
Connettività:	USB 1.1 - IrDa
Memoria:	24 MB
VideoChiamata:	Con Videofonini e da/a PC con webcam
Multimedia:	- Download audio & video, playback e streaming Video/audio playback: MIDI, MP3, MPEG4, AAC, AMR, AMR-WB, WAV, WMA, WMV, H263, XMF Video/audio streaming: MPEG4, AAC, AMR
Suonerie:	64 toni polifonici, MIDI, MP3, AAC, AMR, WAV, WMA, AMR-WB, XMF, Impostabili come suonerie
Messaggistica:	VideoMessaggi/MMS, SMS, E-Mail
Browser:	XHTML
Giochi Java	CLDC 1.0/MIDP 2.0 (play MIDI + WAV contemporaneamente), JSR120, JSR135
Batteria:	1400 mAh
Altro:	Disponibile in 3 colori cromati (Metal black, Titanium Grey, Orange), Client e-mail, Vivavoce, Servizi di sincronizzazione

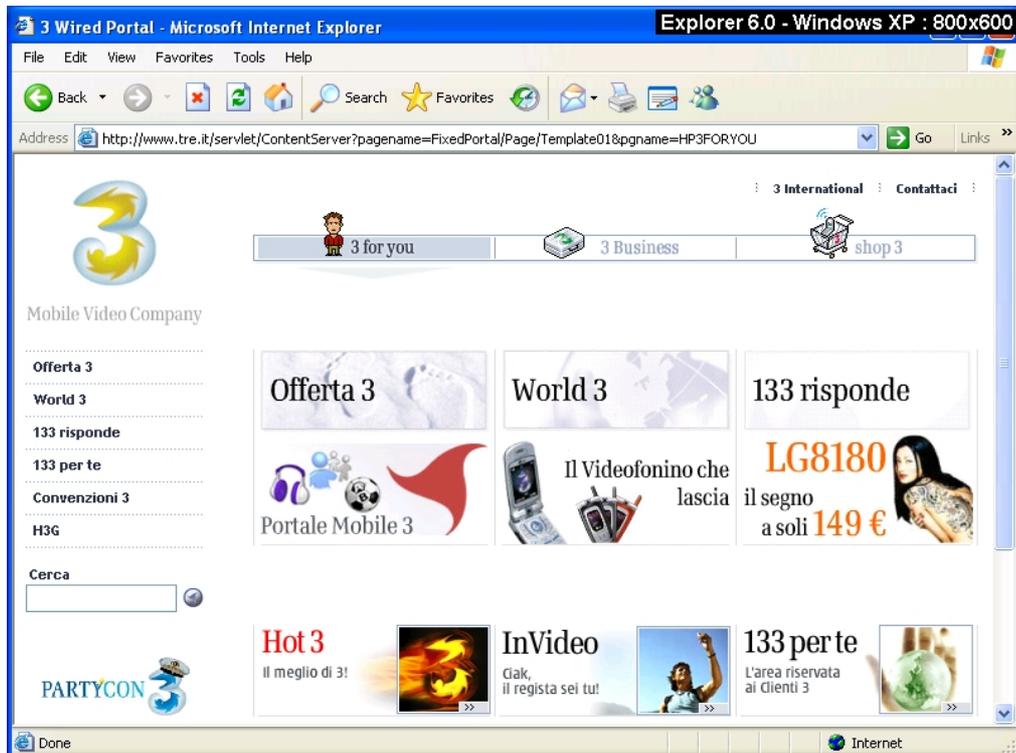
Il videofonino funziona solo con usim 3.

E' stato eseguito un test che permette di visualizzare il sito in diverse risoluzioni video, grazie al sito www.BrowserCam.com, ed eccone i risultati:

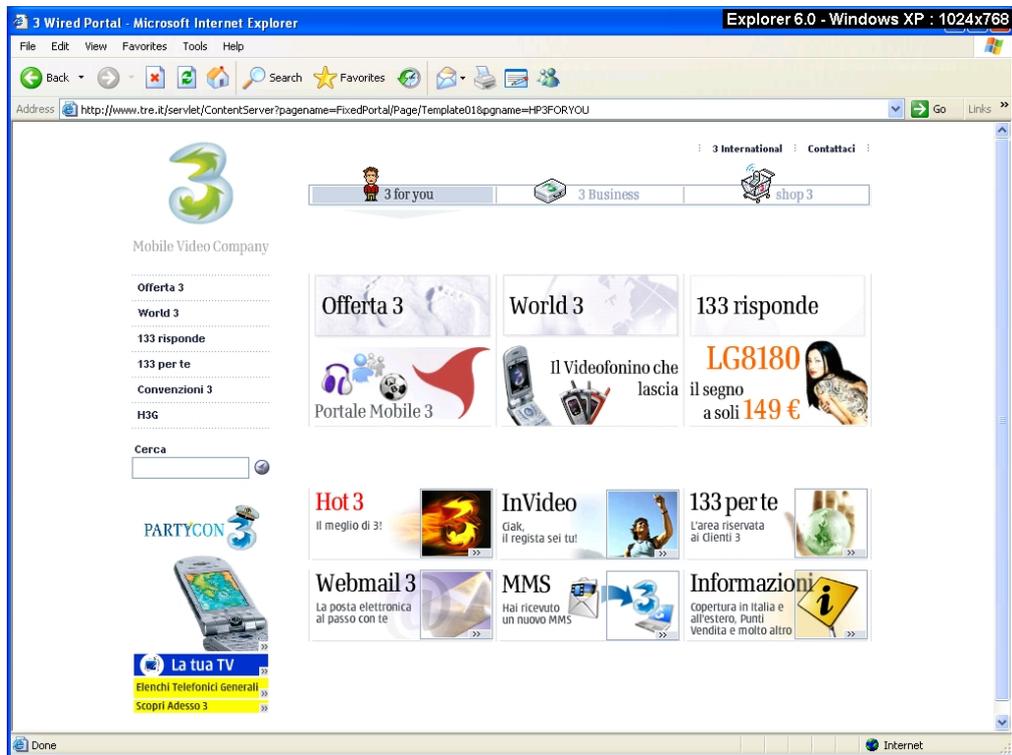
- 640x480 la visualizzazione del sito diventa pessima, infatti, metà della pagina risulta visibile solo scorrendo sia orizzontalmente e sia verticalmente:



- 800x600 la visualizzazione è abbastanza buona: la pagina è visualizzata quasi completamente, lo scorrimento orizzontale è scomparso rendendo più navigabile la pagina:

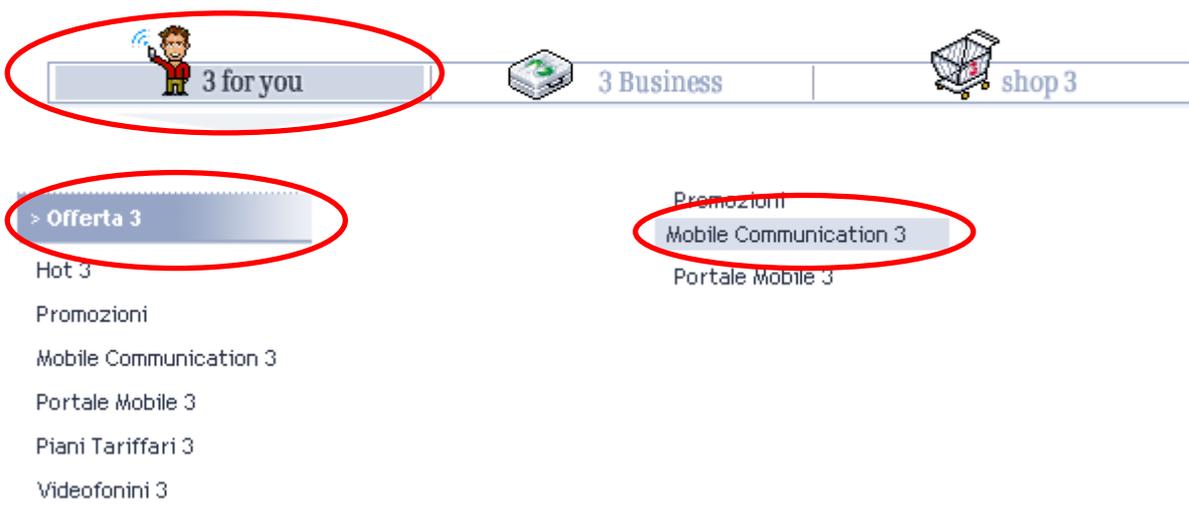


- 1024x768 la visualizzazione è ottima: il sito si sposta automaticamente al centro dello schermo consentendo una buona navigazione con la sola barra verticale, tra l'altro quasi inesistente. E' possibile pensare che il sito sia stato progettato utilizzando questa risoluzione video:

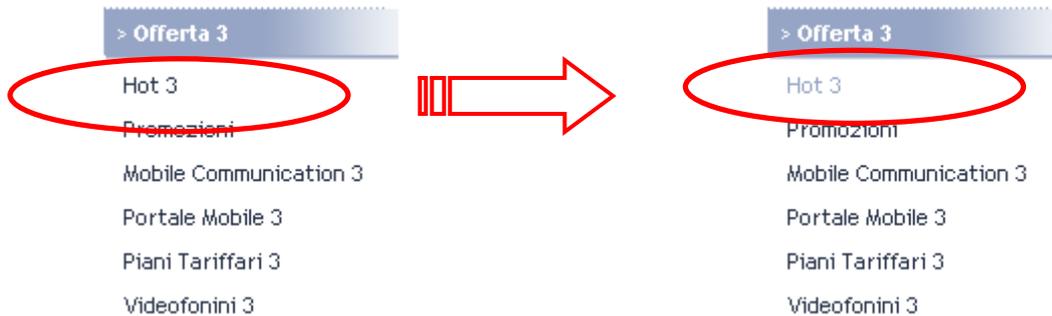


La comprensione dei contenuti è strutturata abbastanza bene: un menù in alto per le varie tipologie di clienti ed un'area shop, inoltre un menù laterale per i servizi e le offerte.

I colori sono utilizzati in modo appropriato: si ha uno sfondo bianco che si estende su tutto il sito. Viene inoltre utilizzato uno sfondo color grigio per segnalare la posizione dell'utente nel menù principale ed in quello locale:



Quando si sta per selezionare un'area del sotto menù si può notare che la scritta selezionata cambia colore passando dal nero al grigio chiaro, rendendo di non facile lettura il testo che si stava per selezionare:



Anche nell'area shop i colori utilizzati sono gli stessi ad eccezione del blu, che permette all'utente di vedere il costo e di acquistare il videotelefono, e del grigio, che permette di verificarne la disponibilità in magazzino.



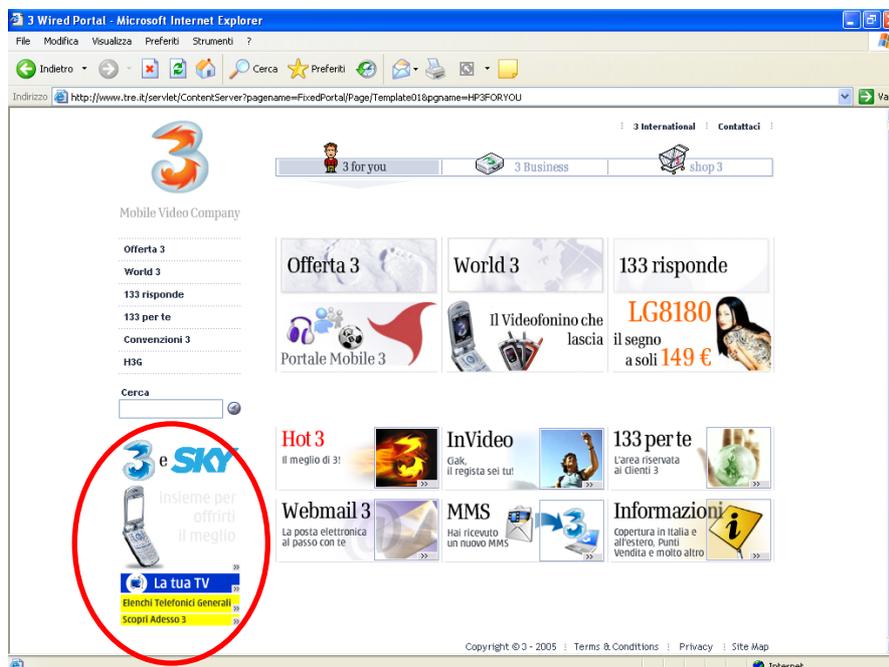
Oltre a questo, il blu permette anche di visualizzare i tuoi dati nella sezione shop, in alto a destra, solo se registrati:



Se, per esempio, entriamo nella sezione Hot 3 è possibile vedere le ultime offerte. Possiamo così notare che le scritte in arancione vengono utilizzate ovunque per far risaltare il modello ed il prezzo dell'ultimo telefono messo in circolazione e le ultime novità della sezione shop:



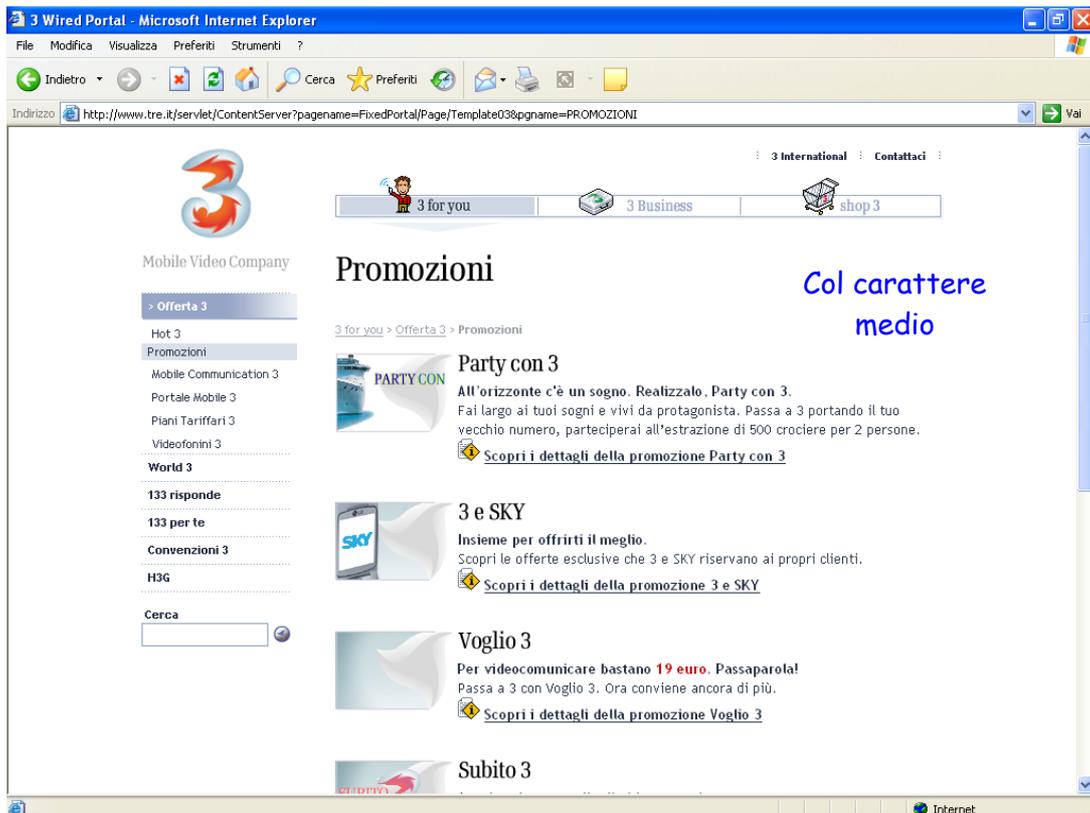
La grafica sembra fatta abbastanza bene: il testo risulta ben disposto e non viene fatto uso di animazioni pesanti che possono rendere lungo lo scaricamento della pagina o dare fastidio all'utente. E' presente soltanto un'animazione pubblicitaria, in basso a sinistra, dove sono sponsorizzate le ultime offerte commerciali, le promozioni ed i servizi:

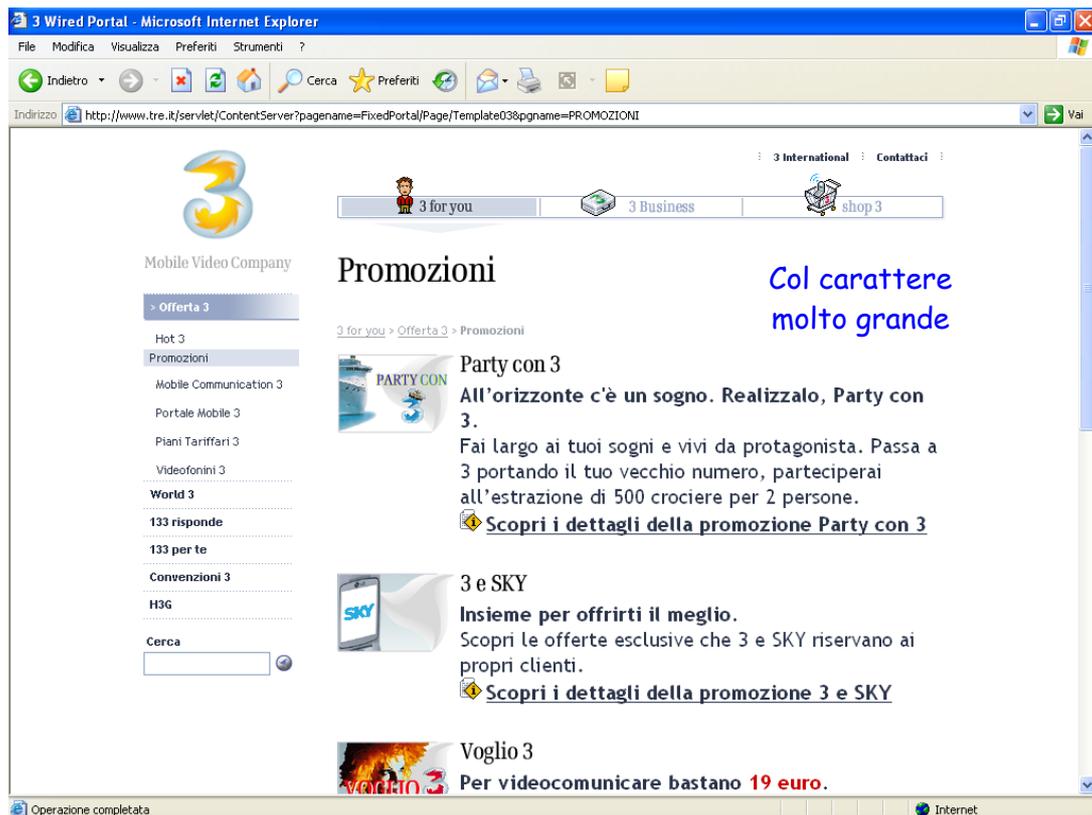


Di seguito riportiamo tre pubblicità che fanno parte di questa animazione, come ad esempio l'offerta che 3 propone ai clienti di SKY, il nuovo taglio di ricarica 3 ed il concorso per poter vincere una crociera:



Durante la navigazione potrebbe essere difficile la lettura a causa dei caratteri abbastanza piccoli. Abbiamo provato tramite il browser ad ingrandirli con risultati molto soddisfacenti:





Non è possibile eseguire quest'operazione soltanto nella sezione Shop 3.

Sintesi:

Punti di forza:

- La gestalt rende visibile i vari menù e quindi le parti che interessano di più all'utente;
- L'utilizzo di alcuni colori che indirizzano la persona sulle novità.

Punti deboli:

- Alcune associazioni di colore, vedi il colore grigio chiaro che fa quasi scomparire il testo selezionato;
- Non viene uniformato l'ingrandimento del carattere in tutto il sito, ma solo in parte.

3.3. FUNZIONALITA'

Valutazione: 1,5

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

Analisi:

Le transazioni di registrazione ed acquisto vengono effettuate in modo poco chiaro. Sono però spiegati in modo sufficiente tutti gli errori che l'utente può commettere nelle varie operazioni, sia nella fase di registrazione sia in quella di acquisto on line.

L'operazione di registrazione al sito è possibile in due modalità: nella sezione "3 for you", per l'esattezza nella sola sezione "133 per te", ed è riservata alle sole persone aventi un abbonamento o una ricaricabile 3, oppure nella sezione "shop", aperta a tutti gli utenti.

Analizziamo prima la registrazione per gli utenti in possesso di numero telefonico 3: notiamo subito che questo vincolo rende abbastanza limitata la registrazione.

Per accedere alla sezione Login, bisogna fare un percorso che consiste nel selezionare il punto del menù 133 x te oppure tramite icona presente nella facciata centrale e successivamente Il mio Profilo

The image shows two screenshots from the '133 per te' website. On the left is a navigation menu with items like 'Offerta 3', 'World 3', '133 risponde', '133 per te' (circled in red), 'Convenzioni 3', 'H3G', and 'Cerca'. A red arrow points from this menu to a central graphic that says '133 per te' and 'L'area riservata ai Clienti 3'. To the right is a screenshot of the '133 per te' user profile page, with a red circle around the 'I tuoi servizi' button in the top navigation bar. The page content includes a welcome message and instructions for accessing services.

Ci troviamo finalmente nella schermata di Login:

The image shows the login page for '133 per te'. It features the title '133 per te login' and a breadcrumb trail '3 for you > 133 per te > Login'. Below this, there is a prompt: 'Se sei un cliente 3 ma non hai la password Registrati'. There are two input fields: 'Numero di telefono 3' and 'Password'. At the bottom, there is a link 'Se hai dimenticato la password, inserisci il tuo numero di telefono 3 e [clicca qui](#)' and two buttons: 'Annulla' and 'Conferma'.

Ora proviamo a registrarci nell'area dedicata ai clienti 3, cliccando su "Registrati" passiamo ad una pagina che ci chiede d'inserire il nostro numero di telefono 3. Molto probabilmente questa procedura è attuata per verificare l'autenticità del nostro numero di telefono infatti verrà inviata una password, tramite sms, al numero di telefono inserito.

Questo ci dimostra ancora una volta la limitatività d'uso ai soli utenti possessori di abbonamenti o ricaricabili 3.

133 per te registrazione

[3 for you](#) > [133 per te](#) > **Registrazione**

Inserisci il tuo numero di telefono 3. Ti verrà inviata la password tramite SMS sul tuo Videofonino.

Numero di telefono 3

Prefisso	Numero
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Annulla

Conferma

Nonostante sia specificato di inserire il numero di telefono 3 potrebbe capitare che utenti inseriscano un numero di un altro gestore, o più semplicemente sbagliano a scrivere il proprio numero, in questo caso viene visualizzato il seguente messaggio d'errore, che potrebbe generare un po' d'ansia all'utente, vedendosi dichiarare l'inesistenza del proprio numero, magari di un altro gestore:

133 per te registrazione

[3 for you](#) > [133 per te](#) > **Registrazione**

Attenzione: il numero inserito è inesistente.

Inserisci il tuo numero di telefono 3. Ti verrà inviata la password tramite SMS sul tuo Videofonino.

Numero di telefono 3

Prefisso	Numero
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Annulla

Conferma

Nel caso in cui il numero sia giusto, dopo pochi secondi sul VideoTelefono arriva una sms contenente una password temporanea, che al primo accesso sarà chiesto di modificare.

Ti è stata inviata via SMS una password temporanea sul tuo Videofonino 3.

Al primo accesso ti sarà chiesto di modificarla.

OK

Arriva un sms con mittente "TRE" ed il contenuto del testo è molto semplice: "Ecco la tua password hJmarstC20", però non fa riferimento alla registrazione, rischiando così di essere cancellato pensando che sia uno scherzo di qualche amico. Premendo OK ritorniamo nella schermata di Login. Come User, mettiamo il nostro numero di telefono e come password quella temporanea ricevuta via sms. Bisogna prestare attenzione anche alle maiuscole e minuscole presenti nel messaggio altrimenti si rischia di non accedere alla pagina successiva. Questo errore viene segnalato come un semplice errore di inserimento dei dati, senza nessuna indicazione che il sistema sia Case Sensitive.

133 per te login

[3 for you](#) > [133 per te](#) > [Login](#)



Attenzione: i dati inseriti sono errati.

Se sei un cliente 3 ma non hai la password [Registrati](#)

Numero di telefono 3

Password

Se hai dimenticato la password, inserisci il tuo numero di telefono 3 e [clicca qui](#)

[Annulla](#)

[Conferma](#)

Accorgendoci dell'errore fatto, reinsertiamo la nostra user e la password facendo attenzione alle maiuscole e minuscole. Inserita la password esatta ci viene subito richiesto di cambiarla, essendo questo il primo accesso, con un'altra, e, come da loro esplicita richiesta, contenente almeno una lettera ed un numero. Inoltre viene richiesta anche una domanda di aiuto nel caso ci dimenticassimo la password:

133 per te Modifica Password

[3 for you](#) > [133 per te](#) > [Modifica Password](#)

Modifica la password che ti è stata inviata.

Inserisci la tua password

minimo 6 caratteri di cui almeno un numero e una lettera

Vecchia password

Nuova password

Conferma password

Inserisci [la domanda di aiuto](#)

(domanda e risposta devono contenere solo numeri e lettere)

domanda

risposta

[Annulla](#)

[Conferma](#)

Partendo dall'inizio del form, se proviamo ad inserire la vecchia password in modo errato ci viene segnalato l'errore tramite un messaggio di attenzione:



Dopo aver sistemato la password con quella ricevuto tramite sms, proviamo a non rispettare le regole per l'inserimento della nuova password, cioè niente lettere e numero insieme. Ci viene segnalato sempre con un messaggio di attenzione l'errore fatto e ci spiegano come metterci in regola:



Sistemato l'errore della password, proviamo a sbagliare la conferma della password, anche questo errore ci viene segnalato tramite messaggio:



Dopo aver sistemato anche questo piccolo disagio, proviamo ad omettere totalmente l'inserimento della domanda di aiuto e relativa risposta, in quanto non ci veniva richiesto di inserirla/modificarla al primo accesso. Nonostante questo risulta esserci ancora qualcosa di sbagliato, visto che omettendo questi campi sembra che la modifica della password possa avvenire tranquillamente. In realtà si torna alla pagina "Modifica Password", con una segnalazione in rosso, e con l'azzeramento della pagina, cosa che in precedenza non avveniva:

133 per te

Modifica Password

3 for you > 133 per te > Modifica Password

Segnalazione di
Errore dopo aver
selezionato Conferma

133 per te

Modifica Password

3 for you > 133 per te > Modifica Password

Inserisci la tua password
(minimo 6 caratteri di cui almeno un numero e una lettera)

Vecchia password

Nuova password

Conferma password

Inserisci la domanda di aiuto
(domanda e risposta devono contenere solo numeri e lettere)

domanda

risposta

Attenzione: non sono stati compilati tutti i campi.

Inserisci la tua password
(minimo 6 caratteri di cui almeno un numero e una lettera)

Vecchia password

Nuova password

Conferma password

Inserisci la domanda di aiuto
(domanda e risposta devono contenere solo numeri e lettere)

domanda

risposta

Si è potuto inoltre notare che, dopo aver effettuato un numero non precisato di errori, viene segnalato un messaggio e la funzione login viene disabilitata per un tempo di 3 minuti circa:

133 per te

login

Attenzione: hai superato il numero di errori permessi. La funzione di login verrà bloccata per i prossimi 3 minuti.

Trascorsi i 3 minuti di blocco, basta premere "Il mio profilo" e si entra automaticamente nell'account senza bisogno di cambiare la password:

133 per te

I tuoi servizi

3 for you > 133 per te > **Il mio profilo**

I tuoi servizi 3 mi risponde Ricarica E' un 3 Dettaglio costi Informazioni

Welcome **Il mio profilo** Abbonamenti

In questa pagina trovi l'elenco dei tuoi dati personali.

Quelli con asterisco a lato possono essere modificati direttamente on line cliccando tasto.

Per tutti gli altri, puoi inviarc una richiesta tramite il servizio [Contattaci](#)

I dati anagrafici e di residenza non vengono richiesti al momento della registrazione ma vengono presi direttamente dai dati già dichiarati al momento dell'acquisto della U-Sim 3 dal rivenditore

Dati anagrafici

Username:

Nome: ██████████

Cognome: ██████████

Sesso: ██████████

Nato il: ██████████

Nato a: ██████████

Indirizzo Residenza

Indirizzo: ██████████

CAP: ██████████

Comune: ██████████

Provincia: ██████████

Recapiti personali

Numero di telefono 3: ██████████

Indirizzo e-mail 3: ██████████

Numero di telefono alternativo*:

Indirizzo e-mail alternativo*:

Modifica

Modifica Password

In alto veniamo salutati dal sito e compare anche il link per effettuare un futuro Log Out:

Ciao ALESSANDRO!

Log out

Non è stato possibile effettuare la presentazione del pulsante "modifica" perché è insorto un errore tecnico:

133 Risponde

Attenzione: si è verificato un problema tecnico.

OK

Successivamente abbiamo provato di nuovo a modificare la password, in quanto ancora in possesso di quella ricevuta tramite sms. La procedura risulta essere sempre la stessa del primo

accesso, con la sola eccezione che questa volta viene permesso di omettere la domanda e la risposta segreta senza che questo comporti la visualizzazione di un errore.

L'operazione di registrazione nella sezione Shop 3 è invece aperta a tutti.

Per registrarsi basta entrare nella sezione Shop 3 e successivamente premere il pulsante Login e si accede ad una schermata dove basta inserire la propria Login e Password, se si è già registrati, e se ci fossimo dimenticati di quest'ultima è possibile, tramite il link su Aiuto, avere un suggerimento sulla propria password:

Mobilo Video Company

> Help > Mappa > Contattaci
> Faq > Condizioni d'acquisto

> 3 for you > 3 for business > Shop 3

Login > Carrello > Dati personali > Riepilogo Ordine

Aggiungi ai preferiti

Home Login

Login

Username

Password

Attenzione, il campo password accetta solo caratteri alfanumerici ed è sensibile alle maiuscole e minuscole.

Sei un nuovo cliente? [Registrati](#)

Hai dimenticato la password? [Aiuto](#)

Cancella

Selezionando "Registrati", viene aperta la pagina relativa alla registrazione dove bisogna immettere i propri dati:

[Login](#) > [Carrello](#) > [Dati personali](#) > [Riepilogo Ordine](#)

[Home](#) — [Registrazione](#)

Registrazione

Username*
 Password*
 Ridigita la password*
 Nome*
 Cognome*
 Provincia di residenza
 Comune di residenza
 CAP
 Sesso* M F
 Professione
 Età
 E-mail*
 Cellulare

Attenzione il campo Aiuto ti servirà nel caso dovessi dimenticare la password. Ti suggeriamo di inserire una frase o una parola che ti ricordi la password che hai scelto.

Aiuto*

Consenso alle [condizioni di acquisto](#)
 Ho preso visione ed acconsento.
 Ho preso visione e non acconsento.

Consenso al [trattamento dei dati personali](#) per finalità connesse all'acquisto dei prodotti offerti descritte nell'[informativa](#):
 Ho preso visione ed acconsento.
 Ho preso visione e non acconsento.

Consenso alla comunicazione dei dati per finalità connesse all'acquisto dei prodotti offerti descritte nell'[informativa](#)
 Ho preso visione ed acconsento.
 Ho preso visione e non acconsento.

Consenso al [trattamento dei dati personali](#) per l'invio di materiale pubblicitario e di commercializzazione dei prodotti Shop 3.
 Ho preso visione ed acconsento.
 Ho preso visione e non acconsento.

*Campi obbligatori.

possiamo notare che si cerca di ridurre al minimo l'errore da parte dell'utente utilizzando campi obbligatori, segnalati da un asterisco

Username*
 Password*
 Ridigita la password*
 Nome*
 Cognome*
 Aiuto*

Attenzione il campo Aiuto ti servirà nel caso dovessi dimenticare la password. Ti suggeriamo di inserire una frase o una parola che ti ricordi la password che hai scelto.

Per quanto riguardano i messaggi d'errore visualizzati, questi sono visualizzati all'inizio della pagina con colore rosso

Registrazione

Il campo User name è obbligatorio.
La lunghezza minima del campo User name è di 6 caratteri.

I campi non obbligatori, e quindi non contrassegnati dall'asterisco, vengono tuttavia considerati come obbligatori e quindi non devono essere omessi altrimenti si verifica un errore che viene prontamente segnalato quando si seleziona Invia:

Provincia di residenza

Comune di residenza

CAP

Età

Segnalazione di Errore dopo aver selezionato Invia

Scegliere la provincia.
Scegliere il comune.
Scegliere il CAP.

Si può notare anche un'altra anomalia: se non vengono rilasciati in modo positivo il consenso alle condizioni d'acquisto ed il trattamento dei dati personali per finalità connesse all'acquisto, che possono essere visualizzate cliccando il testo sottolineato, non è possibile concludere la registrazione:

Consenso alle condizioni di acquisto

Ho preso visione ed acconsento.
 Ho preso visione e non acconsento.

Consenso al trattamento dei dati personali per finalità connesse all'acquisto dei prodotti offerti descritte nell'informativa:

Ho preso visione ed acconsento.
 Ho preso visione e non acconsento.

E' necessario dare il consenso alle condizioni d'acquisto.
E' necessario conferire il consenso al trattamento dei dati personali per finalità connesse all'acquisto.

Si può osservare che i dati già inseriti restano in memoria, permettendo all'utente di impiegare meno tempo nella transazione in caso di errore, poiché non deve reinserire tutto da capo:

E' necessario dare il consenso alle condizioni d'acquisto.
E' necessario conferire il consenso al trattamento dei dati personali per finalità connesse all'acquisto.

Username*

Attenzione il campo Aiuto ti servirà nel caso dovessi dimenticare la password.

Finita la prima parte della registrazione viene inviato un'email all'indirizzo inserito contenente un codice di sblocco da inserire al primo accesso con il nostro account appena creato:

Login

La tua registrazione è andata a buon fine.

Riceverai nella tua mail il codice di sblocco che solo la prima volta ti sarà richiesto, per inserire nel tuo carrello i prodotti scelti.

Per gli acquisti successivi, potrai acquistare direttamente inserendo username e password. Inserisci la Username e Password che hai scelto durante la registrazione, e ti verrà chiesto il codice di sblocco.

Username

Password

Attenzione, il campo password accetta solo caratteri alfanumerici ed è sensibile alle maiuscole e minuscole.

Appena entriamo nel nostro account ci viene subito richiesto il codice di sblocco per completare la registrazione:

Sblocco Login

Codice di sblocco

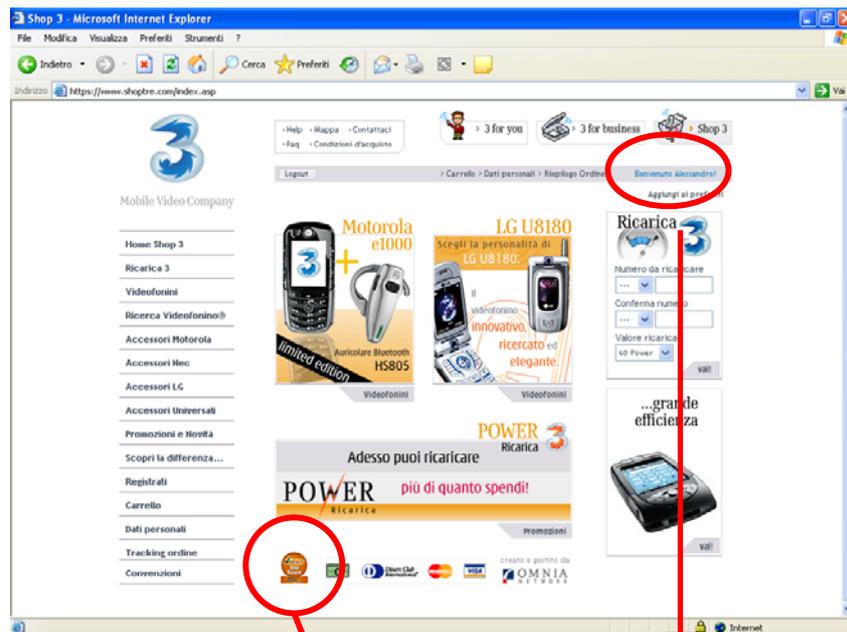
Attenzione, il campo unlock code accetta solo caratteri alfanumerici ed è sensibile alle maiuscole e minuscole.

Non hai ricevuto il codice di sblocco o lo hai smarrito?
Ti rimandiamo il codice alla mail che hai indicato in fase di registrazione

[Rimanda il codice](#)

Notiamo che è possibile avere nuovamente il codice di sblocco grazie ad un collegamento presente sulla stessa pagina.

Dopo aver inserito il codice veniamo instradati nell'home page della sezione Shop e possiamo notare che c'è una piccola scritta che ci dà il benvenuto:



> Carrello > Dati personali > Riepilogo Ordine **Benvenuto Alessandro!**
Aggiungi ai preferiti

Inoltre viene evidenziato l'uso di prodotti per la crittografia dei dati.



Esiste un motore di ricerca interna al sito, sempre presente tranne che nell'area Shop 3, a sinistra, sotto il menù della sezione, che consente di ricercare tutte le informazioni senza segnalare alcun criterio di ricerca necessario.

.....
Offerta 3

.....
World 3

.....
133 risponde

.....
133 per te

.....
Convenzioni 3

.....
H3G

.....
Cerca



Alla ricerca della parola "Sky" appare la seguente pagina:



Ricerca **Risultati**

Hai cercato **<sky>** risultati 1 - 10 di 16

Portale Mobile 3 | La Tua TV: Sky TG 24 - [97.09% relevance]
Sky TG 24 SKY TG 24, il primo canale all news italiano sul tuo videofonino@. ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template09&pgname=MP3_LATUATV-SKYTG24#top - 22.3KB

3 e SKY Se sei un cliente SKY, scegli 3. - [92.65% relevance]
Entra nell'emozionante universo di SKY con un'offerta esclusiva per i clienti 3. Abbonati a SKY entro il 30 aprile 2005 e avrai un mese di abbonamento gratis. Per aderire alla promozione, accedi ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template23&pgname=PROMOZIONI_3SKY#top - 28.2KB

Guide on line | La Tua TV - [88.26% relevance]
In più se sei abbonato Sky, previa puoi guardare il canale Sky TG2 4 La Tua TV gratuitamente. Al primo accesso a Sky Mobile ti verrà chiesto di compilare un apposito form, nel quale sarà necessario in ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template23&pgname=SC_TUATV#top - 41.7KB

Portale Mobile 3 | La TuaTV - [80.87% relevance]
La Tua TV Sky TG 24 Sul canale Sky TG 24 de La Tua TV, a partire da dicembre 2004, puoi tenerti aggiornato con tutte le notizie italiane ed internazionali in anteprima, l'attualità e gli autorevoli co ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template15&pgname=MP3_LATUATV#top - 48.2KB

H3G_SALASTAMPA_COMUNICATI_2004_EN_BUS - [77.96% relevance]
Press releases 2004 Press Release - Milan December 28th 2004 3: AT A START ON THE MOBILE TV SKY TG24

Durante la fase di check-up si è riusciti ad osservare, che anche aggiungendo parole in più a quella di "Sky" il risultato non cambiava:



Risultati della ricerca

Hai cercato **<3 e sky>** risultati 1 - 10 di 16

Portale Mobile 3 | La Tua TV: Sky TG 24 - [55.54% relevance]
Sky TG 24 SKY TG 24, il primo canale all news italiano sul tuo videofonino@. ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template09&pgname=MP3_LATUATV-SKYTG24#top - 22.3KB

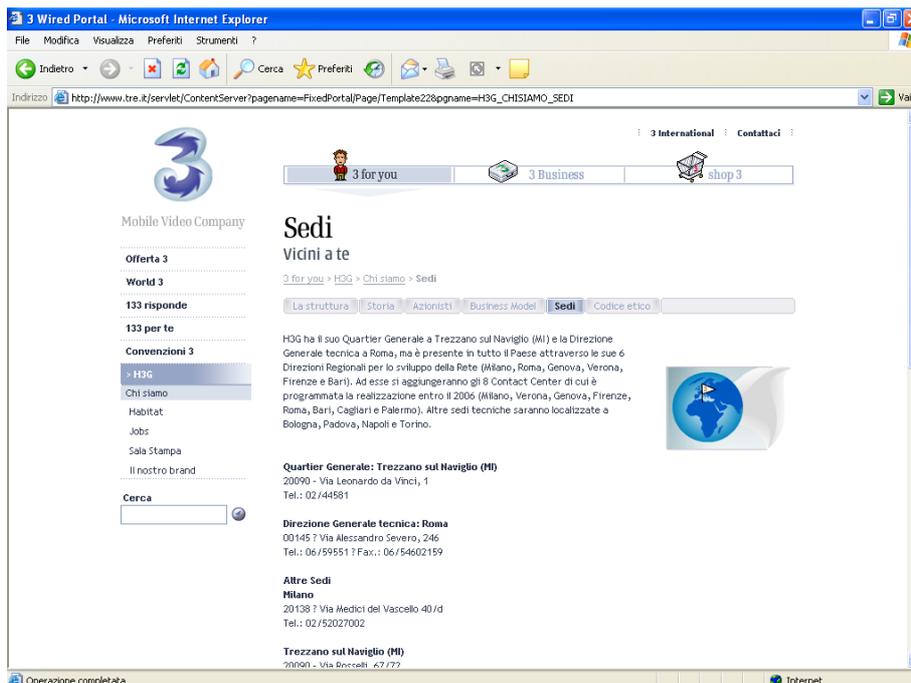
3 e SKY Se sei un cliente SKY, scegli 3. - [53.30% relevance]
Entra nell'emozionante universo di SKY con un'offerta esclusiva per i clienti 3. Abbonati a SKY entro il 30 aprile 2005 e avrai un mese di abbonamento gratis. Per aderire alla promozione, accedi ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template23&pgname=PROMOZIONI_3SKY#top - 28.2KB

Guide on line | La Tua TV - [51.08% relevance]

L'unico sistema per contattare chi gestisce il sito è riservato ai soli clienti 3 perché successivamente viene richiesta la user e password con la quale ci si è iscritti al sito nella parte del 133 x te, tramite la sezione Contattaci che si trova in alto a destra:

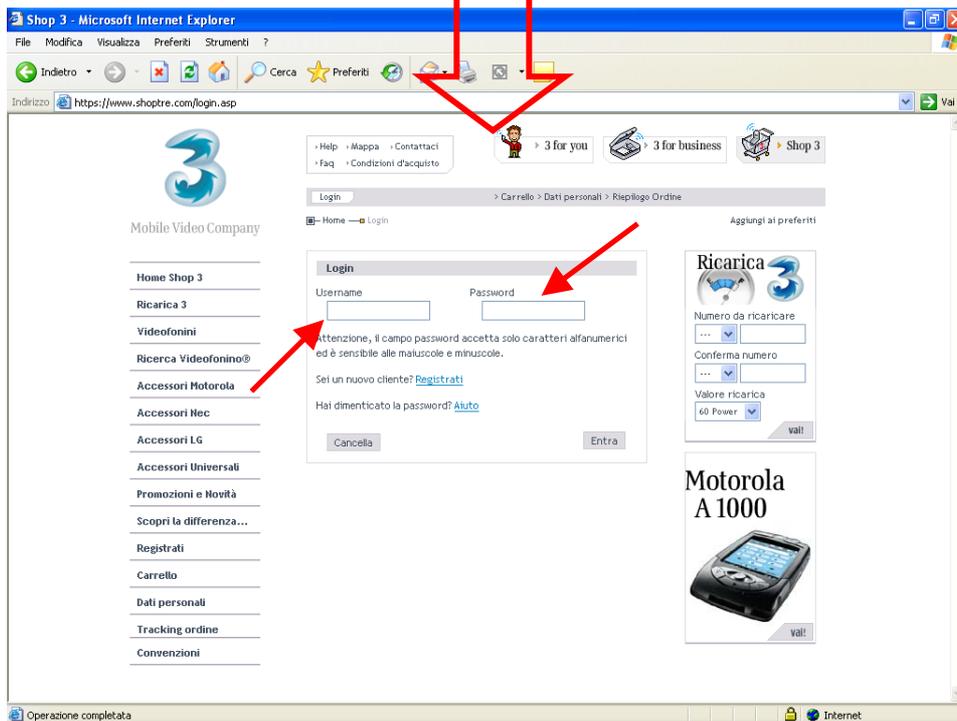
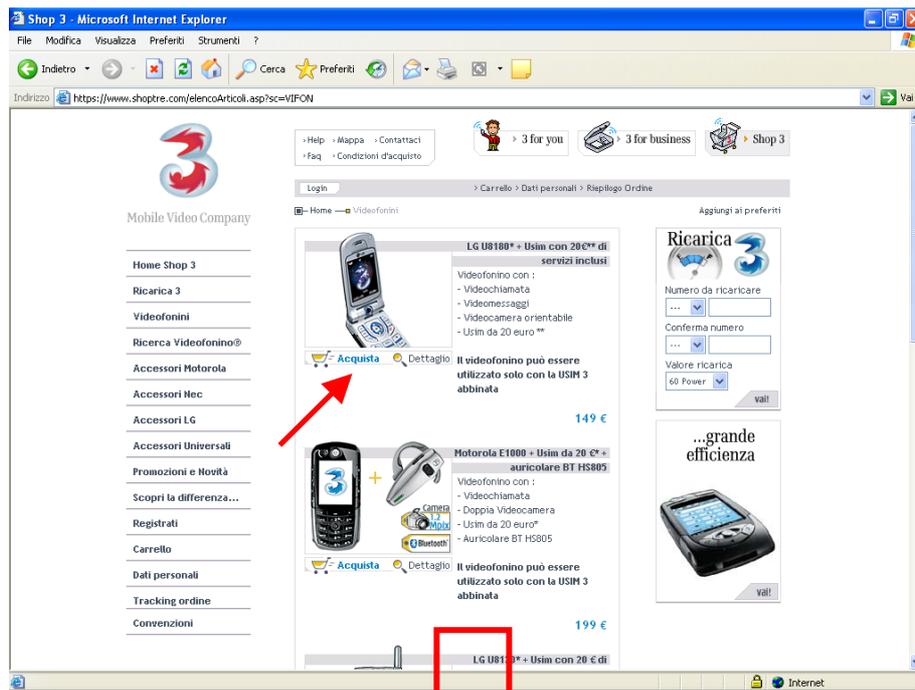


Invece per chi non è cliente 3 non gli sarà possibile contattare il servizio clienti tramite e-mail, come alternativa è possibile recarsi in una delle sedi principali della 3, di cui è possibile conoscere l'indirizzo entrando nella sezione 3 for you > H3G > Chi siamo > **Sedi**, oppure rivolgendosi ad un negozio 3.

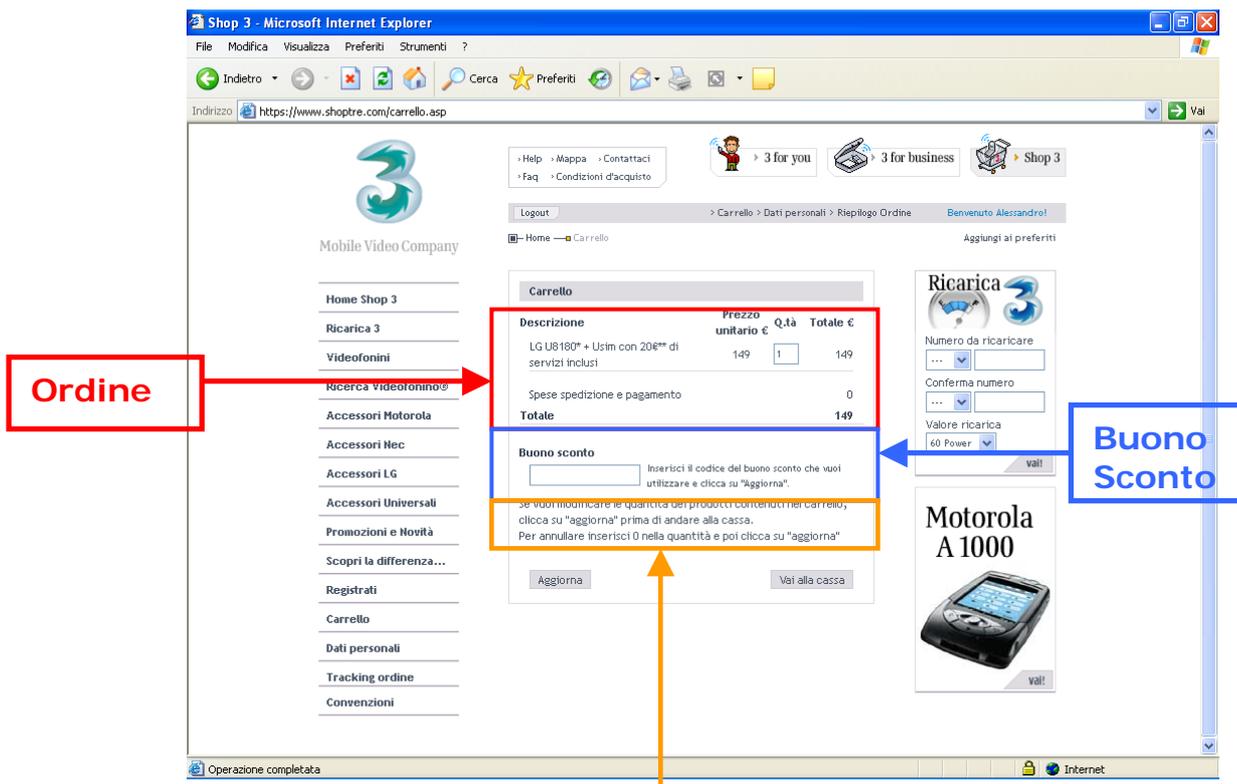


Ora analizziamo la transazione di un acquisto.

Possiamo notare che appena viene selezionato "Acquista" il sito ci chiede se siamo iscritti o meno, per dare l'opportunità alla società di sapere dove spedire il VideoTelefono.



Dopo aver verificato l'utente e la password veniamo catapultati nel "carrello", dove viene inserita una breve descrizione dell'oggetto che si intende comprare, il prezzo, la quantità ed il totale; sotto viene messo il costo di spedizione ed il totale dell'ordine. E' presente anche una parte chiamata Buono Sconto dove i clienti aventi un particolare codice possono avere sconti sul prodotto prescelto. Ed infine alcune piccole spiegazioni per il tasto "aggiorna" e "vai in cassa". Inoltre notiamo che non è presente un pulsante "rimuovi" per eliminare gli oggetti non più desiderati dal carrello, per fare questa operazione è necessario portare la quantità a 0:



Se vuoi modificare le quantità dei prodotti contenuti nel carrello, clicca su "aggiorna" prima di andare alla cassa.
Per annullare inserisci 0 nella quantità e poi clicca su "aggiorna"

Durante il Check-up si è potuto notare che quando si seleziona un cellulare dello stesso modello più volte il costo totale varia di 0,01 Euro in base a come vengono inseriti nel carrello: due contemporaneamente o due o più in modo separato:

Carrello			
Descrizione	Prezzo unitario €	Q.tà	Totale €
LG U8180* + Usim con 20€** di servizi inclusi	149	<input type="text" value="2"/>	298
Spese spedizione e pagamento			0
Totale			298

Buono sconto

Inserisci il codice del buono sconto che vuoi utilizzare e clicca su "Aggiorna".

Se vuoi modificare le quantità dei prodotti contenuti nel carrello, clicca su "aggiorna" prima di andare alla cassa.
Per annullare inserisci 0 nella quantità e poi clicca su "aggiorna"

Carrello			
Descrizione	Prezzo unitario €	Q.tà	Totale €
LG U8180* + Usim con 20€** di servizi inclusi	149	<input type="text" value="1"/>	149
LG U8180* + Usim con 20€** di servizi inclusi	149	<input type="text" value="1"/>	149
Spese spedizione e pagamento			0
Totale			298,01

Buono sconto

Inserisci il codice del buono sconto che vuoi utilizzare e clicca su "Aggiorna".

Se vuoi modificare le quantità dei prodotti contenuti nel carrello, clicca su "aggiorna" prima di andare alla cassa.
Per annullare inserisci 0 nella quantità e poi clicca su "aggiorna"

Quando vogliamo perfezionare l'acquisto clicchiamo il pulsante "Vai alla cassa", a questo punto viene chiesto all'utente di scegliere il tipo di pagamento preferito e di confermare. Possiamo notare che non è necessario avere una carta di credito in quanto l'azienda permette anche il pagamento in contrassegno, con un piccolo sovrapprezzo di 5 Euro, in questo modo anche gli utenti più scettici a fare acquisti su internet potrebbero venire invogliati.

Dati di pagamento

Modalità di pagamento
Carta di credito

Tipo carta di credito
Diners Club

Numero carta di credito

Mese di scadenza
.....

Anno di scadenza
....

Nome titolare
Cognome titolare

Scegli la modalità di pagamento per il tuo acquisto

- Sono accettate carte di credito appartenenti ai circuiti: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS, ad esclusione delle carte ELECTRON in quanto non abilitate alle transazioni a distanza.
- E' necessario che la carta di credito indicata appartenga alla persona che effettua l'ordine.

Indietro Proseguì

Dati di pagamento

Modalità di pagamento
Alla consegna

Il pagamento alla consegna può essere effettuato in contanti oppure con un assegno circolare non trasferibile compilato in euro intestato ad Omnia Network S.p.a. L'importo da corrispondere è pari al valore totale dell'ordine indicato nel carrello più 5 Euro (4,17 + IVA) per spese di contrassegno.

Indietro Proseguì

E' inoltre possibile effettuare pagamenti con quattro tipi diversi di carte di credito. Infine viene richiesto all'utente di verificare, o completare, i propri dati personali inseriti in fase di registrazione al sito. Selezionando "Invia" l'acquisto viene perfezionato.

Dati personali

Nome

Cognome

E-mail

@yahoo.it

[modifica la mail](#)

Password

[modifica password](#)

Via/Piazza

Provincia di residenza

Comune di residenza

Cap

Stato

Provincia di nascita

Comune di nascita

Sesso

Data di nascita

Codice fiscale

Tipo documento identità

Numero

Data di rilascio

Comune di rilascio

Provincia di rilascio

Stato civile

Numero di telefono per contatti

Fascia oraria per eventuali contatti

Consenso al [trattamento dei dati personali](#) per l'invio di materiale pubblicitario e di commercializzazione dei prodotti Shop 3.

- Ho preso visione ed acconsento.
- Ho preso visione e non acconsento.

Indietro

Invia

Sintesi:

Punti di forza:

- Viene consentito il pagamento in modalità contrassegno oppure con quattro tipi di carte di credito;
- Modalità di segnalazione errore nella registrazione.

Punti deboli:

- Poco chiari i campi obbligatorio e non nell'iscrizione all'area Shop;
- Ricerca interna troppo vaga.

3.4. CONTENUTO

Valutazione: 1

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

Analisi:

Le informazioni sono raggruppata in base ai contenuti nelle apposite aree.

Il labeling delle varie voci è abbastanza chiaro, infatti ogni voce non viene ripetuta in altri sotto menù.



Anche se può trarre in inganno, "Cerca in 133 risponde" è differente dal motore interno di ricerca analizzato prima, poiché il primo effettua una ricerca specifica dentro all'area "133 risponde", il secondo effettua una ricerca estesa a tutto il sito.

Per quanto concerne lo stile del testo possiamo notare che non sono mai messi in evidenza i possibili link presenti nelle varie pagine, ad eccezione di quando si effettua una ricerca con i relativi motori, infatti solo passando il mouse vengono segnalati in modo esplicito che sono collegamenti: il link viene selezionato ed il puntatore assume la tipica forma della manina.

Risultati della ricerca

Il link viene sottolineato al passaggio del mouse

Hai cercato <sky>, risultati 1 - 10 di 16

Portale Mobile 3 | La Tua TV: Sky TG 24 - [97.03% relevance]
Sky TG 24 SKY TG 24, il primo canale all news italiano sul tuo videofonino@. ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template09&pgname=MP3_LATUATV-SKYTG24#top - 22.3KB

3 e SKY Se sei un cliente SKY, scegli 3. - [92.65% relevance]
Entra nell'emozionante universo di SKY con un'offerta esclusiva per i clienti 3. Abbonati a SKY entro il 30 aprile 2005 e avrai un mese di abbonamento gratis. Per aderire alla promozione, accedi ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template23&pgname=PROMOZIONI_3SKY#top - 28.2KB

Guide on line | La Tua TV - [88.22% relevance]
In più se sei abbonato Sky, previa puoi guardare il canale Sky TG2 4 La Tua TV gratuitamente. Al primo accesso a Sky Mobile ti verrà chiesto di compilare un apposito form, nel quale sarà necessario in ...
http://www.tre.it/servlet/ContentServer?pagename=FixedPortal/Page/Template23&pgname=SC_TUATV#top - 41.7KB

La struttura del testo utilizza la piramide invertita ed i testi sono chiari e comprensibili, inoltre il linguaggio utilizzato è appropriato alla categoria d'utenti a cui si rivolge, sia quell'esperta sia inesperta nel settore della telefonia, con aiuti sotto forma di esempi:

Ricarica Power

[3 for you](#) > [Offerta 3](#) > [Hot 3](#) > [Ricarica Power](#)

Arriva la prima ricarica su due lati che ti permette di scegliere! Vuoi una Ricarica super?

Se la Ricarica standard non ti basta, scegli il lato A e ricarica con la nuovissima **Ricarica Power** e approfitta di tutto ciò che ti offre:

- con soli 15€, avrai ben **18€** di servizi;
- con soli 30€, avrai ben **40€** di servizi;
- con soli 60€, avrai ben **90€** di servizi;

I servizi sono da consumarsi entro la fine del mese solare in cui la ricarica viene effettuata.



Esempio: se il 2 aprile acquisti una ricarica da 15€ e decidi di utilizzare la Ricarica Power (lato A), riceverai 18€ di servizi da consumare entro le 24.00 del 30 aprile. Usando il codice riportato sul lato della Ricarica Power, automaticamente il codice riportato sulla Ricarica standard si annullerà. Puoi conoscere il tuo credito Power e la relativa scadenza chiamando dal tuo videofonino@ il 4330.

Tutto il traffico accreditato con la Ricarica Power non concorre al raggiungimento delle soglie di spesa dei piani tariffari TuaSempre, TuaBonus e 3 cinquanta.

NB = in molti punti vendita per tutto il mese di Marzo potrai trovare la ricarica Power con il nome Ricarica XL per il taglio da 15 Euro e da 60 Euro.

L'informazione del sito riguardante l'azienda risulta molto vaga ed a volte anche poco pertinente, soprattutto nella sezione H3G dove dopo svariate ricerche non si è potuto trovare il numero di iscrizione alla Camera di Commercio e al Registro delle Imprese, Codice Fiscale o Partita IVA, numeri di telefono...

Per quanto riguarda invece gli indirizzi delle loro sedi è possibile trovarli solo dopo aver selezionato Sedi in un sottomenù. In compenso è possibile, nella sezione Chi Siamo, avere informazioni sull'amministratore delegato, la storia della fondazione della società ed il riassunto degli azionisti.



Mobile Video Company

Offerta 3

World 3

133 risponde

133 per te

Convenzioni 3

> H3G

Chi siamo

Habitat

Jobs

Sala Stampa

Il nostro brand

Cerca

3 International Contattaci



3 for you



3 Business



shop 3

Sedi

Vicini a te

3 for you > H3G > Chi siamo > Sedi

La struttura Storia Azionisti Business Model **Sedi** Codice etico

H3G ha il suo Quartier Generale a Trezzano sul Naviglio (MI) e la Direzione Generale tecnica a Roma, ma è presente in tutto il Paese attraverso le sue 6 Direzioni Regionali per lo sviluppo della Rete (Milano, Roma, Genova, Verona, Firenze e Bari). Ad esse si aggiungeranno gli 8 Contact Center di cui è programmata la realizzazione entro il 2006 (Milano, Verona, Genova, Firenze, Roma, Bari, Cagliari e Palermo). Altre sedi tecniche saranno localizzate a Bologna, Padova, Napoli e Torino.



Quartier Generale: Trezzano sul Naviglio (MI)

20090 - Via Leonardo da Vinci, 1
Tel.: 02/44581

Direzione Generale tecnica: Roma

00145 ? Via Alessandro Severo, 246
Tel.: 06/59551 ? Fax.: 06/54602159

Altre Sedi

Milano

20138 ? Via Medici del Vascello 40/d
Tel.: 02/52027002

Sintesi:

Punti di forza:

- Facilità di comprensione delle informazioni commerciali anche da parte di utenti inesperti;
- Labeling abbastanza chiaro e non ripetitivo.

Punti deboli:

- Link ipertestuali non visibili;
- Mancanza di alcuni dati importanti sulla società.

3.5. GESTIONE

Valutazione: 2

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

Analisi:

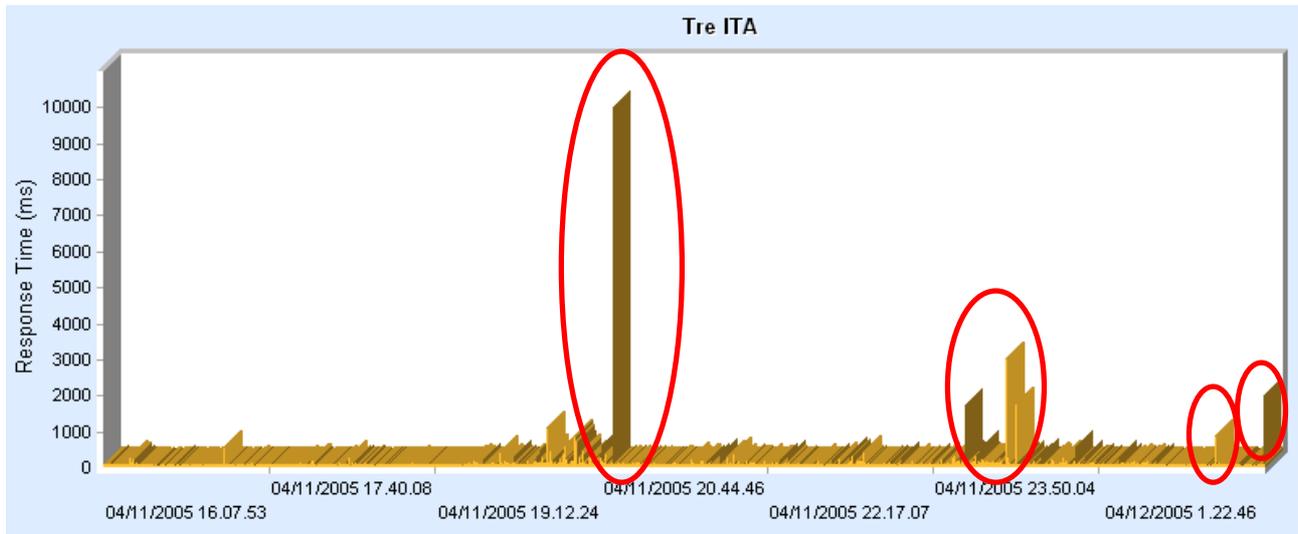
Attraverso dei programmi trovati su web siamo riusciti a concludere che il sito risulta sempre disponibile. Durante il check-up è stato rilevato comunque un'interruzione del servizio, nella parte del 133 per te, per manutenzione. All'utente comunque è stata segnalata in modo coerente e preciso:



Inoltre la navigazione nelle altre pagine era consentita: ciò permetteva all'utente di poter continuare a navigare.

Durante il nostro check-up, per valutare la disponibilità del sito, è stato utilizzato un programma per effettuare delle prove d'accesso, per verificare cioè se esso fosse attivo. Il programma in questione è WebWatchBot versione numero 3.0.3 che si trova nel sito: <http://www.exclamationsoft.com/exclamationsoft/default.asp>

Come possiamo notare dal grafico sotto riportato, il sito della Tre risulta accessibile in ogni momento, nel periodo preso in esame, senza segnare problemi cronici di risposta. In alcuni casi sporadici, ha risposto con molto ritardo ed in un caso solo è stato segnalato persino il fallimento della richiesta.



Nelle tabelle sotto riportate, sono segnati gli orari in cui sono stati trovati i ritardi di risposta.

	04/11/2005 19.18.10	04/11/2005 19.18.25	04/11/2005 19.18.40	04/11/2005 19.19.11	04/11/2005 19.19.11	04/11/2005 19.19.31	04/11/2005 19.19.41
Tre ITA	130	265	145	9999	83	109	88

Caso in cui si è verificato il fallimento della prova

	04/11/2005 22.34.25	04/11/2005 22.34.40	04/11/2005 22.35.05	04/11/2005 22.35.11	04/11/2005 22.35.33	04/11/2005 22.35.57	04/11/2005 22.36.12
Tre ITA	88	187	1750	260	265	239	109

	04/11/2005 22.58.14	04/11/2005 22.58.41	04/11/2005 22.58.48	04/11/2005 22.59.03	04/11/2005 22.59.21	04/11/2005 22.59.39
Tre ITA	109	3021	88	88	318	109

	04/11/2005 23.03.43	04/11/2005 23.04.08	04/11/2005 23.04.16	04/11/2005 23.04.31	04/11/2005 23.04.46	04/11/2005 23.05.01
Tre ITA	146	1791	151	130	161	109

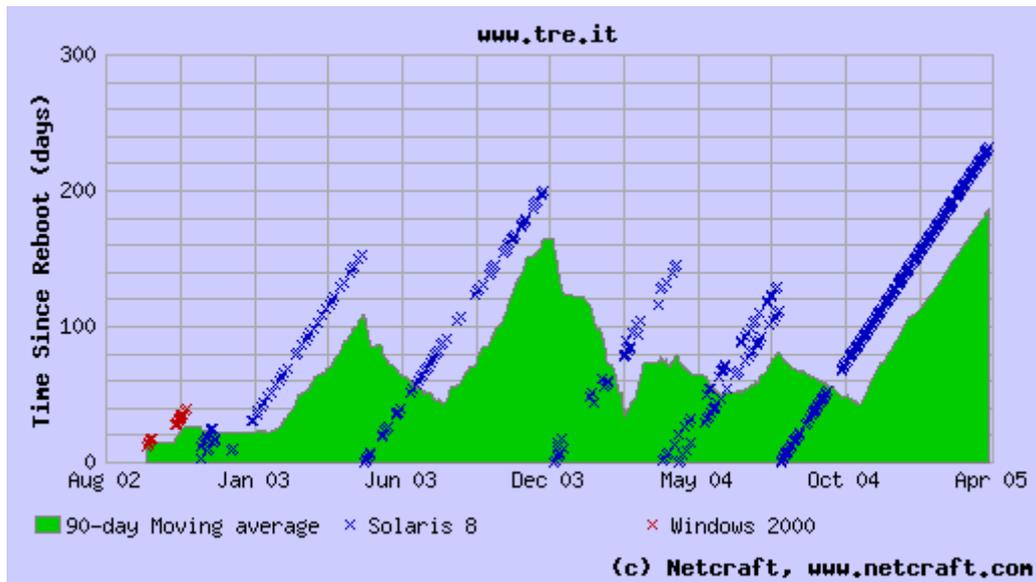
	04/12/2005 0.55.04	04/12/2005 0.55.19	04/12/2005 0.55.37	04/12/2005 0.55.49	04/12/2005 0.56.04	04/12/2005 0.56.19
Tre ITA	72	78	901	119	72	109

	04/12/2005 1.21.30	04/12/2005 1.21.45	04/12/2005 1.22.00	04/12/2005 1.22.30	04/12/2005 1.22.31	04/12/2005 1.22.46	04/12/2005 1.23.01
Tre ITA	73	72	72	1992	83	78	109

Sotto viene riportata la percentuale di fallimenti:

Ping												
..	Watch Id	Tr...	A..	Wa...	Watch Item Name	Check Fr...	Action	La...	A...	Tim...	Failure %	Last Response Text
	89168...	No	UP	Ping	Tre ITA	15 seconds	Sleeping	78	130	2580	0.04	OK
	29359...	No	UP	Ping	Example #1 - Ping	1 hour	Sleeping	0	36	17	0.00	OK

Utilizzando anche un altro strumento per la verifica della disponibilità, come www.netcraft.com, possiamo osservare quante volte il sito, per qualsiasi motivo, è stato resettato:



Il grafico mostra l'andamento dell'uptime, nel primo ed unico triennio di vita del sito 2002-2005.

Sono evidenti tre fasi molto diverse:

1. una prima fase con restart abbastanza frequenti (ogni mese);
2. una fase di stabilità semestrale, che è durata per un anno e mezzo;
3. ed infine una fase grande stabilità, che a tuttora rimane inviolata.

Guardando le "X" di diverso colore sul grafico e l'immagine sotto, si può notare il cambio di server (da Windows 2000 a Solaris 8).

OS	Server	Last changed	IP address	Netblock Owner
Solaris 8	Apache/1.3.26 (Unix) mod_ssl/2.8.9 OpenSSL/0.9.7c	8-May-2004	62.13.171.38	H3G IT department
Solaris 8	Apache/1.3.26 (Unix) mod_ssl/2.8.9 OpenSSL/0.9.7c	6-Feb-2004	62.13.171.38	H3G IT department
Solaris 8	Apache/1.3.26 (Unix) mod_perl/1.24	11-Nov-2002	62.13.171.38	IT-H3G-20020117,62.13.160.0,62.13.191.255
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	15-Oct-2002	217.141.27.131	H3G S.P.A.
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	22-Jul-2001	213.219.45.106	Cloud 9 Design
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	28-Jun-2001	212.110.12.202	Swisscom Italy

Non è stato possibile rilevare se sono presenti dei file di log analyser per il semplice fatto che sul sito non sono presenti. Non è presente neanche un semplice questionario per poter fare indagini o ricevere suggerimenti da parte degli utenti.

Il sito risulta aggiornato, soprattutto per quanto riguarda nuove promozioni o tariffe, ma per verificare ulteriori aggiornamenti è necessario entrare nella sezione Sala Stampa, in quanto non è presente, in tutto il sito, una dicitura che indichi la data di ultimo aggiornamento.

Sala Stampa

> H3G

Chi siamo

Habitat

Jobs

Sala Stampa

Il nostro brand

3 for you > H3G > Sala Stampa



Comunicati Stampa

In questa sezione si possono leggere e stampare **comunicati**



Foto Stampa

In questa sezione si possono scaricare **immagini e foto**

Comunicati Stampa

3 for you > H3G > Sala Stampa > Comunicati Stampa

Comunicati Stampa

Foto Stampa

2005 2004 2003 2002 2001

> Comunicato Stampa - Milano - 18 marzo 2005



BMG CONSEGNA A GIGI D'ALESSIO IL PRIMO DISCO D'ORO DIGITALE PER GLI OLTRE 50.000 BRANI SCARICATI SUI VIDEOFONINI 3.

40KB

All'operatore UMTS 3 il 50% del mercato della musica digitale a gennaio 2005.

Anteprima

> Comunicato Stampa - Milano - 17 marzo 2005



Al via sui videofonini di 3 l'edizione 2005 di Music Farm e La Fattoria.

40KB

3, la Mobile Video Company del Gruppo Hutchison Whampoa leader italiano dell'UMTS, arricchisce la propria offerta televisiva con due nuovi reality show.

Anteprima

> Comunicato Stampa - Milano - 28 febbraio 2005

Non sono presenti pagine in costruzione ed attraverso l'utilizzo di www.dead-links.com è stato possibile rilevare che, per la home page, non ci sono broken link:

Crawling Internal Links

→ <http://www.tre.it>

Checking External Links

0 links out.
Maximum: 15000

Report della
home page

End

Report:

0 not valid links.

È stato scaricato un ulteriore programma dalla rete, Xenu, che controlla in tutto il sito l'eventuale presenza di broken links. Questo programma fornisce anche il livello a cui è situata la pagina ed il nome del server che la ospita. Notiamo che arriviamo ad un massimo di 9 livelli, a partire dalla home page, e che i server che ospitano il sito sono principalmente tre:

Level	Links Out	Links In	Server
7		1	Apache/1.3.33 (Unix) PHP/4.3.4
2		3	Apache/2.0.43 (Unix) DAV/2 mod_jk/1.2.0
4	1	2	Apache/2.0.43 (Unix) DAV/2 mod_jk/1.2.0
4	1	2	Apache/Goldmoon (Unix) mod_jk/1.2.6
4	1	1	Apache/Goldmoon (Unix) mod_jk/1.2.6
5		1	Apache/Goldmoon (Unix) mod_jk/1.2.6
6	1	1	Apache/Goldmoon (Unix) mod_jk/1.2.6
7		1	Apache/Goldmoon (Unix) mod_jk/1.2.6
2	1	591	Microsoft-IIS/5.0
5		2	Microsoft-IIS/6.0
2		384	WebLogic Server 8.1 SP2 Fri Dec 5 15:01:51 PST 2003 316284
2		590	WebLogic Server 8.1 SP2 Fri Dec 5 15:01:51 PST 2003 316284
3	1	1	WebLogic Server 8.1 SP2 Fri Dec 5 15:01:51 PST 2003 316284

possiamo osservare che non esistono link che non portano da nessuna parte, ma alcuni, come quelli in figura sotto, hanno avuto un timeout per cui non è stato possibile verificarne il funzionamento. Notiamo comunque che non sono a livelli alti, bensì, come questi, ai livelli più profondi del sito.

Address	Status	Type	Size	Title	Date	Level	Li
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	timeout			Mtbiker (Torino)		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	timeout			nokia (Napoli)		5	
http://www.tre.it/videofan/?pagename=profile-detail...	ok	text/html	10715	3 Wired Portal		5	

Effettuato il link checker con il programma Xenu, si nota che la percentuale dei link che non portano da qualche parte risulta molto bassa.

ok	2764 URLs	85.63%
skip type	344 URLs	10.66%
timeout	99 URLs	3.07%
not found	9 URLs	0.28%
no such host	2 URLs	0.06%
connection aborted	3 URLs	0.09%
cancelled / timeout	7 URLs	0.22%
Total	3228 URLs	100.00%

Per quanto riguarda il rapporto società-utente abbiamo notato che ci sono periodi in cui il servizio clienti risponde alle email in modo rapido e con risposte automatiche, che posso anche non essere pertinenti alle richieste fatte. In alcuni casi l'utente, ricordiamo che per iscriversi al sito bisogna essere clienti 3, viene chiamato direttamente al telefono dall'operatore che ha preso in carico la sua richiesta in modo da rispondere alle sue domande in maniera più precisa oppure per chiedere chiarimenti sulla vicenda.

Essendo cliente 3 ed iscritto al sito in questione ho provato ad inoltrare una semplice richiesta e dopo quasi una settimana sono stato contattato da un'operatrice per la risposta. Inoltre, al termine della chiamata, ho ricevuto un'e-mail che confermava la conversazione tenutasi tra me e l'operatrice con i relativi dati e la risposta alla mia esigenza.

Oggetto: Altro **Data Invio:** lun 14/03/2005 17.14

Gentile Sig. [REDACTED],

in merito alla sua mail, le confermiamo quanto le e' stato comunicato telefonicamente in data **Data della ricevuta risposta** odierna.

Grazie per averci contattato!

Simona
Servizio Clienti 3

www.tre.it

TRACKING NUMBER: A00001603486-00004045855

-----Original Message-----

Data richiesta informazioni → From: formweb@tre.it
Sent: 08 Mar 05 15:43:16
To:
Cc:
Subject: Altro

Informazioni richieste ↓

Salve, volevo sapere la data di scadenza (data esatta, e non risposte del tipo 11 mesi + 1 dall'ultima ricarica perchè non la ricordo) della mia Usim con numero telefonico [REDACTED] a me intestata. Grazie [REDACTED]

Sintesi:

Punti di forza:

- Aggiornamenti presenti tramite Rassegna Stampa;
- Disponibilità del sito.

Punti deboli:

- Mancanza di visualizzazione dell'ultimo aggiornamento;
- Mancanza di un possibile questionario;
- Presenza di troppi broken link.

3.6. ACCESSIBILITA'

Valutazione: 3 e 1/2

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

Analisi:

Attraverso l'uso di watson.addy.com è stato possibile rilevare i tempi di accesso alla home. Come si può vedere dalla seguente tabella i tempi sono abbastanza accettabili, questo è dovuto al fatto che si ha una dimensione in bytes inferiore ai 100.000 e questo permette il caricamento della pagina in questione in meno di un minuto, anche con un modem a 56K.

Checking server response ...
Server response

Response code from http://www.tre.it/servlet/ContentServer?
pagename=FixedPortal/Page/Template01&pgname=HP3FORYOU
OK (code 200)

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)					T1
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	
HTML	1	33773	24.63	13.51	11.26	9.65	4.22	1.69
Images	18	49560	36.16	19.83	16.52	14.16	6.20	2.48
Total	19	83342	60.79	33.34	27.78	23.81	10.42	4.17



Proviamo a prendere in considerazione un'altra pagina, ad esempio la pagina del menù "Offerta", e possiamo osservare che i tempi di accesso diminuiscono, questo è dovuto alle poche immagini presenti.

Checking server response ...
Server response

Response code from http://www.tre.it/servlet/ContentServer?
pagename=FixedPortal/Page/Template02&pgname=EXPLORE3
OK (code 200)

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)					T1
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	
HTML	1	36736	26.80	14.69	12.25	10.50	4.59	1.84
Images	23	22738	23.88	13.10	10.91	9.35	4.09	1.64
Total	24	69474	50.67	27.79	23.16	19.85	8.68	3.47



I tempi d'accesso non sono influenzati da percorsi troppo lunghi, infatti, grazie a Visualroute, possiamo vedere che il percorso è relativamente breve:

Hop	%Perci	Indirizzo IP	Nome nodo	Localione	F.Ora	ms	Grafico	Rete
0		192.168.0.34	casamia.lan	...			0	(uso privato)
1		192.168.0.1	-	...		2		(uso privato)
2		151.6.134.67	-	Amsterdam, Netherlands	+01:00	69		RIPE Network Coordination Centr
3			-	...				
4		151.6.2.53	-	Amsterdam, Netherlands	+01:00	109		RIPE Network Coordination Centr
5			-	...				
6		217.147.129.101	sl-gw11-mil-2-1.sprintlink.net	Milan, Italy	+01:00	77		Sprintlink IT
7		217.147.128.47	sl-bb21-mil-9-0.sprintlink.net	Milan, Italy	+01:00	86		Sprintlink IT
8		217.147.128.41	sl-gw10-mil-15-0.sprintlink.net	Milan, Italy	+01:00	139		Sprintlink IT
9		217.147.143.58	sl-h3gs-2-0.sprintlink.net	(Italy)	+01:00	155		Sprintlink IT
10		62.13.167.49	-	(Italy)	+01:00	97		IT-H3G-20020117
11		10.0.80.34	-	...		120		(uso privato)
12		10.0.0.46	-	...		95		(uso privato)
13		62.13.167.18	-	(Italy)	+01:00	117		IT-H3G-20020117
14		62.13.167.20	-	(Italy)	+01:00	97		IT-H3G-20020117
15		62.13.168.23	-	(Italy)	+01:00	113		IT-H3G-20020117
16		62.13.168.213	-	(Italy)	+01:00	110		IT-H3G-20020117
17			-	...				
18			-	...				
19		62.13.171.38	www.tre.it	(Italy)	+01:00	90		H3G IT department

Tempo andata ritorno per www.tre.it, medio = 90ms, min = 70ms, max = 141ms -- 11-apr-05 16.09.29 (Comprimi tabella)

compaiono infatti, nella screen shot sopra, soltanto due nodi in Olanda, ed analizzando la mappa possiamo notare che si esce dall'Italia per pochi istanti per poi ritornare a Milano:



A questo punto abbiamo verificato se il nome del sito sia facilmente ricordabile. Di seguito viene riportata una tabella con estensioni diverse:

www.tre.it
www.tre.com
www.tre.org
www.tre.info
www.tre.eu.com
www.tre.net
[\[www\].Tre.it](http://[www].Tre.it)
[\[www\].Tre.com](http://[www].Tre.com)
[\[www\].Tre.net](http://[www].Tre.net)
www.3.it
www.3.com

Sito in esame
 Home page principale della Società 3
 Sito di risorse umane ONLUS
 Dominio non registrato
 Dominio non registrato
 Dominio non registrato
 Sito in esame
 Home page principale della Società 3
 Dominio non registrato
 Sito sconosciuto
 Sito sconosciuto

La seguente tabella mostra le chiavi di ricerca utilizzate per cercare il sito in esame e la relativa posizione, nelle varie pagine dei motori di ricerca, in cui viene segnalato.

Chiavi di ricerca	Google	MSN Search	Virgilio Search	Arianna Search	Yahoo Search
Tre	1	1	1	1	2
Videotelefono 3	2 - 3	111	5 - 6	2 - 3	29
Ricarica Power	1 - 2	1 - 2	3 - 4	1 - 2	2 - 3
3 e SKY	1 - 2	2 - 3	1 - 2	1 - 2	Oltre 200*

*Se invece viene inserito nel motore di ricerca "3 e SKY", tra i doppi apici, il risultato cambia con il 2° ed 3° link che permettono all'utente di accedere al sito preso in esame.

Grazie al sito <http://www.marketleap.com/publinkpop/> abbiamo potuto osservare la popolarità del sito:

www.tre.it

- MSN: **2,194**
- Google/ AOL: **238**
- Yahoo!/ FAST/ AltaVista: **2,120**
- HotBot: **260**

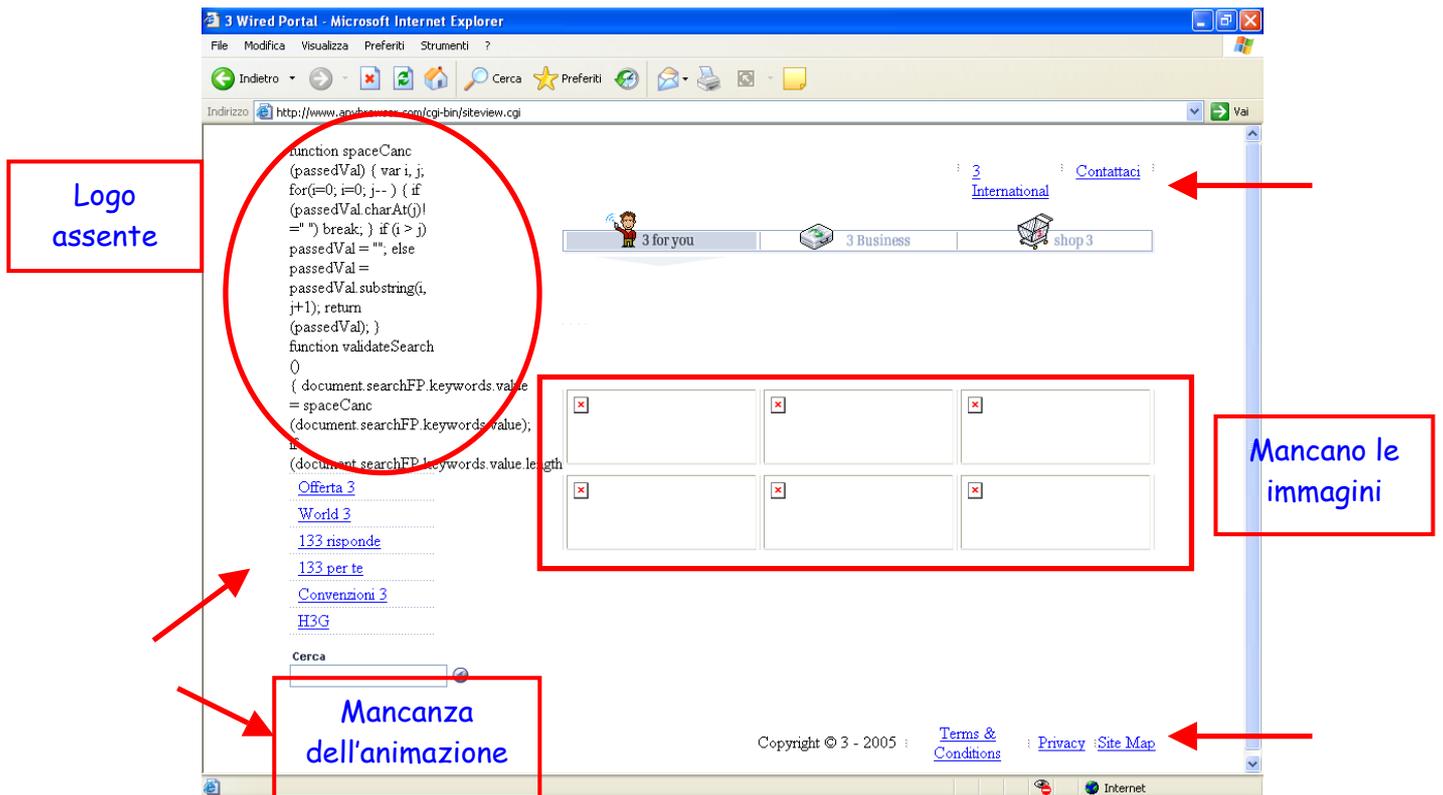
Total: 4,812

Oppure tramite <http://www.widexl.com/link-popularity.html>

URL	Total	Google	Yahoo!	AllTheWeb	AltaVista	MSN Beta	HotBot
www.rusticdrawings.com	17	0	5	5	5	2	0
www.poor.com	32	0	9	7	8	8	0
www.okey.com	71	14	8	16	15	4	14
www.popular.com	202	17	68	23	65	12	17
www.fun.com	1351	22	314	222	305	466	22
www.popreport.com	2371	55	563	511	538	649	55
www.update.com	3673	108	836	766	798	1057	108
www.beyer.com	7482	214	1280	662	1280	2612	214
www.tre.it	8982	260	2130	2060	2120	2194	218
www.widexl.com	10839	577	3310	1110	3080	2185	577
www.softhome.net	15248	162	2860	2380	2730	6954	162

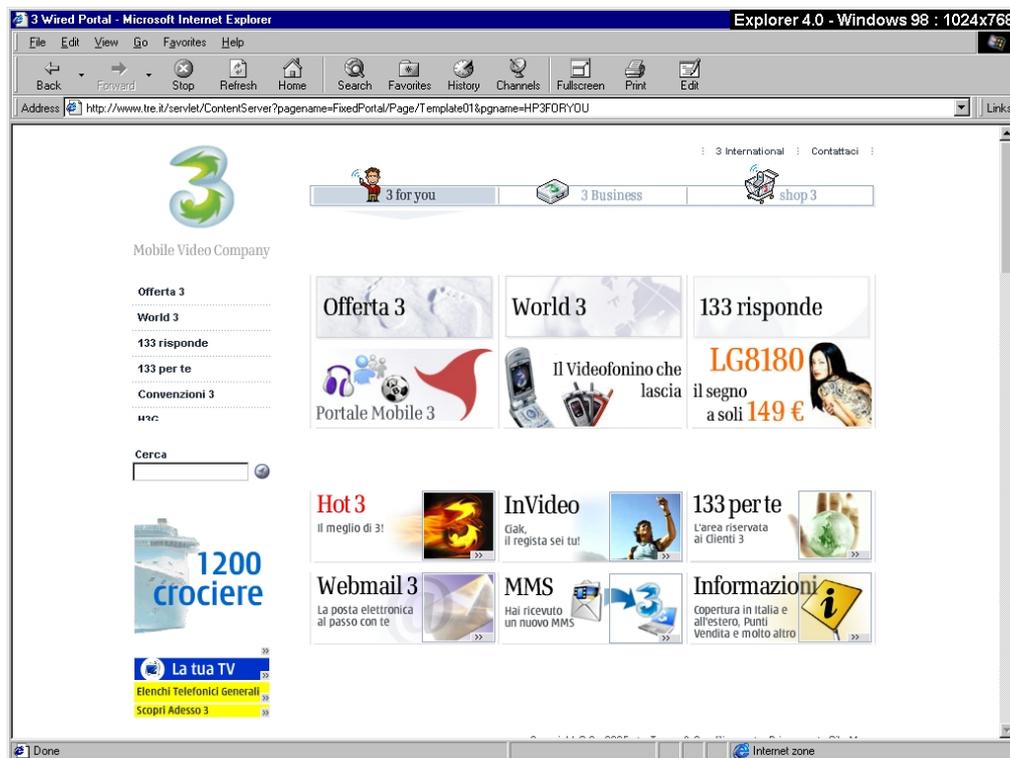
Grazie a www.anybrowser.com è stato possibile visualizzare la home page con differenti browser e si è potuto notare che:

- Con webtv 1.1 i testi dei menù risultano scritti con caratteri diversi e con dimensione più grosse rendendo così inutile il lavoro di impaginazione degli autori. Inoltre vengono spostati degli elementi del menù in alto, in basso ed a sinistra. Vengono visualizzati tutti i nomi dei menù con la sottolineatura del link, le immagini non vengono caricate, il logo del sito viene visualizzato con un frammento di programma inoltre c'è la totale mancanza dell'animazione pubblicitaria.

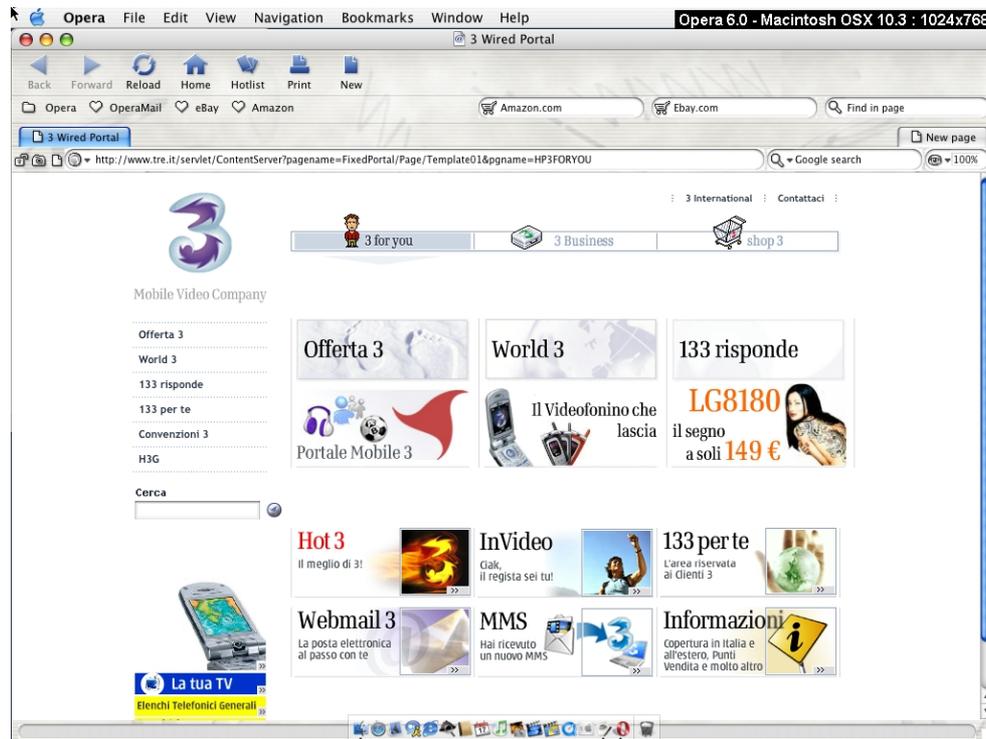


Successivamente è stato testato anche con gli altri tipi browser ma senza alcun risultato, allora è stato utilizzato il sito www.browsercam.com per completare i browser mancanti:

- Explorer 4.8 viene visualizzato il sito in modo ottimale.



- Opera 6.0 per Macintosh viene visualizzato in maniera impeccabile



Grazie al sito colorfilter.wickline.org è stato possibile prendere visione di come apparirebbe la home page ad un utente con problemi visivi:

Disturbo
Protanopia



Mobile Video Company

- Offerta 3
- World 3
- 133 risponde
- 133 per te
- Convenzioni 3
- H3G

Cerca



- La tua TV
- Elenchi Telefonici Generali
- Scopri Adesso 3

Si può notare che i colori non risultano uguali agli originali

3 International Contattaci



Offerta 3 Portale Mobile 3	World 3 Il Videofonino che lascia	133 risponde LG8180 il segno a soli 149 €
--------------------------------------	---	--

Hot 3 Il meglio di 3!	InVideo Ciak, il regista sei tu!	133 per te L'area riservata ai Clienti 3
Webmail 3 La posta elettronica al passo con te	MMS Hai ricevuto un nuovo MMS	Informazioni Copertura in Italia e all'estero, Punti Vendita e molto altro

Copyright © 3 - 2005 Terms & Conditions Privacy Site Map

Vista da persona senza disturbi

Hot 3
Il meglio di 3!

Vista da persona con disturbo di tipo Protanopia

Hot 3
Il meglio di 3!

Disturbo
Tritanopia



3 International Contattaci



3 for you



3 Business



shop 3

Mobile Video Company

Offerta 3

World 3

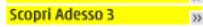
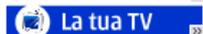
133 risponde

133 per te

Convenzioni 3

H3G

Cerca



Offerta 3



World 3



133 risponde



Hot 3

Il meglio di 3!



InVideo

Ciak, il regista sei tu!



133 per te

L'area riservata ai Clienti 3



Webmail 3

La posta elettronica al passo con te



MMS

Hai ricevuto un nuovo MMS



Informazioni

Copertura in Italia e all'estero, Punti Vendita e molto altro



Copyright © 3 - 2005 : Terms & Conditions : Privacy : Site Map

Vista da persona senza disturbi



Vista da persona con disturbo di tipo Tritanopia



Il sito non è conforme alle linee WAI, come si vedere al report seguente, ma prendendo in considerazione la home page si può notare:

- Col TAB ed i pulsanti della tastiera è possibile spostarsi lungo tutta la pagina;
- E' possibile modificare la grandezza dei caratteri;
- Non vengono visualizzati testi alternativi in assenza di immagini.

Riguardo all'accessibilità del sito si è potuto osservare, grazie a bobby.watchfire.com, che il sito non rispetta nessuna delle priorità per quanto riguarda l'uso da parte di utenti disabili:

About this report



This page does not yet meet the requirements for Bobby AAA Approved status. To be Bobby AAA Approved, a page must pass all of the Priority 1,2 and 3 accessibility checkpoints established in W3C Web Content Accessibility Guidelines 1.0. For more information on the report, please read

["How to Read the Bobby Report"](#).

C'è la necessità di mettere una scritta adeguata per ogni immagine del sito e per i bottoni, bisogna identificare bene le colonne e le righe di ogni tabella, ecc.

Sintesi:

Punti di forza:

- Il nome del sito è facilmente ricordabile;
- Si adatta alla maggior parte dei browser in circolazione;
- Sito ben piazzato nei motori di ricerca;
- Possiede una forte popolarità tra i vari motori di ricerca;
- I tempi di accesso sono contenuti.

Punti deboli:

- Non è conforme alle linee WAI, ampiamente dimostrato anche senza eseguire un test approfondito.

3.7. USABILITA'

Valutazione: 2

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

Analisi:

I compiti portati a termine dai singoli utenti sono maggiori rispetto a quelli a cui si aspirava: gli utenti che utilizzano soprattutto il motore di ricerca e quelli che non hanno mai fatto transazioni commerciali via web, quindi utenti che con una certa insicurezza hanno dato determinate informazioni tramite un computer connesso in rete, hanno avuto problemi nel concludere il compito.

Purtroppo ogni utente ha svolto i compiti assegnati con diversi tempi, questo dovuto anche al fatto che appartengono a categorie differenti. Si è potuto osservare che utenti che utilizzano il pc tutti i giorni e per svariati motivi, per lo più personali e non per lavoro, hanno portato a termine i compiti in tempi relativamente brevi.

I parametri di efficacia, efficienza e soddisfazione hanno portato i seguenti risultati:

$$\begin{aligned} \text{Efficacia} &= 21/24 = \mathbf{87,50\%} \\ \text{Efficienza} &= 87 \text{ minuti} / 21 = \mathbf{4,14 \text{ minuti}} \text{ pari a circa 248 secondi} \\ \text{Soddisfazione} &= 43 / 21 = \mathbf{2,04} \end{aligned}$$

Di seguito riporto la tabella utilizzata per prendere nota dei vari compiti terminati e dalla valutazione assegnata:

Compito	Ricerca dei prodotti			Confronto di modelli			Registrazioni			Selezionare i prodotti			Eliminazione prodotto			Avanzamento ordine				
	Ok?	Min	VOTO	Ok?	Min	VOTO	Ok?	Min	VOTO	Ok?	Min	VOTO	Ok?	Min	VOTO	Ok?	Min	VOTO		
Utente 1	SI	10	1	SI	2	2	SI è rifiutata				SI	5	1	SI	2	1	SI è rifiutata			
Utente 2	SI	5	2	SI	1	3	SI	8	1	SI	2	3	SI	10sec.	3	SI	30sec.	3		
Utente 3	SI	8	2	SI	5	2	SI	8	1	SI	5	2	SI	10sec.	3	SI	1	3		
Utente 4	NO	7		SI	4	2	SI	11	1	SI	9	1	SI	10sec.	3	SI	20sec.	3		
Tot/ Media	3	23	1,67	4	12	2,25	3	27	1	4	21	1,75	4	2 e 30sec.	2,5	3	1 e 50sec.	3		

Legenda dei voti assegnati per ciascun compito:

1 = effettuato con grandi difficoltà

2 = effettuato in modo buono

3 = effettuato in modo ottimo, senza problemi

La seguente tabella elenca i problemi riscontrati dagli utenti con il numero delle relative persone che si sono imbattuti nel problema specifico ed il livello di priorità di tale problema (livelli A – B - C):

Problema	Priorità	Utenti
Non viene notato il sottomenù dei piani tariffari non più attivabili	A	1,2,3,4
Non riesce a capire come trovare il telefono convenzionato	A	1,2,3,4
Se voglio registrarmi al sito devo per forza entrare nell'area Shop	A	1,2,3,4

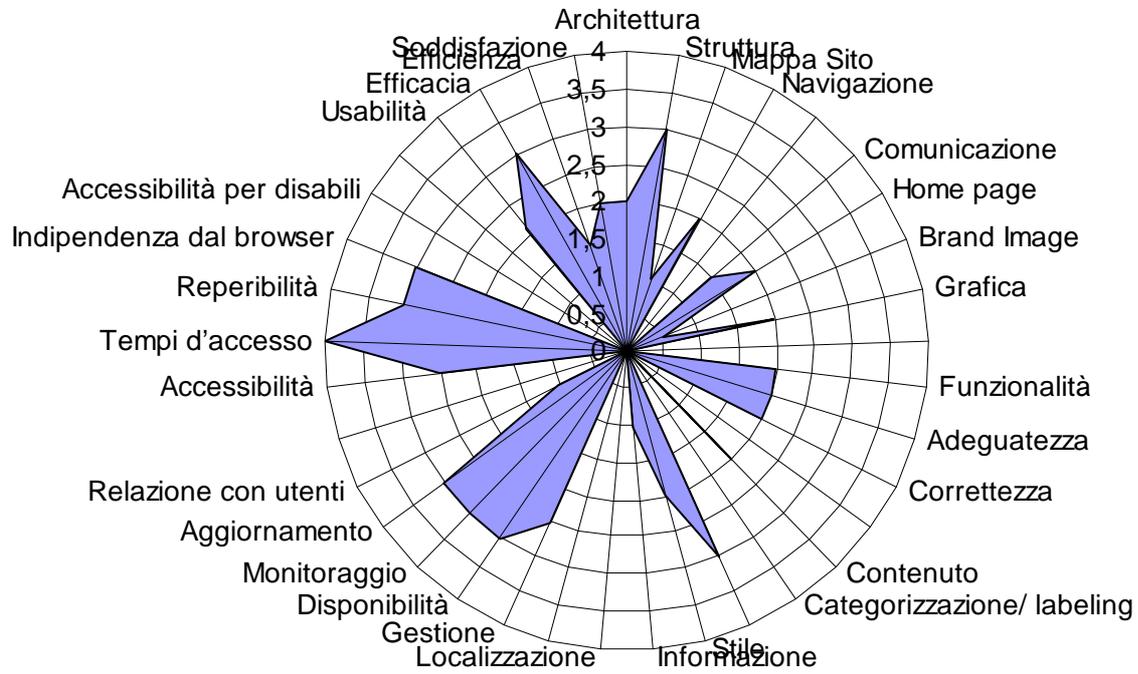
Il motore di ricerca interna, a volte, non trova i risultati sperati	A	1,2,3
Difficoltà nel togliere un oggetto dal carrello	B	1,2
Perdita dell'orientamento: non sa più dove deve andare	C	1
Videotelefoni selezionabili per i confronti vecchi (manca aggiornamento)	C	1
Difficoltà nel trovare il link per effettuare i confronti	C	1
Tasto Home Page non visibile dalle pagine del sito	C	1

3.8. SINTESI

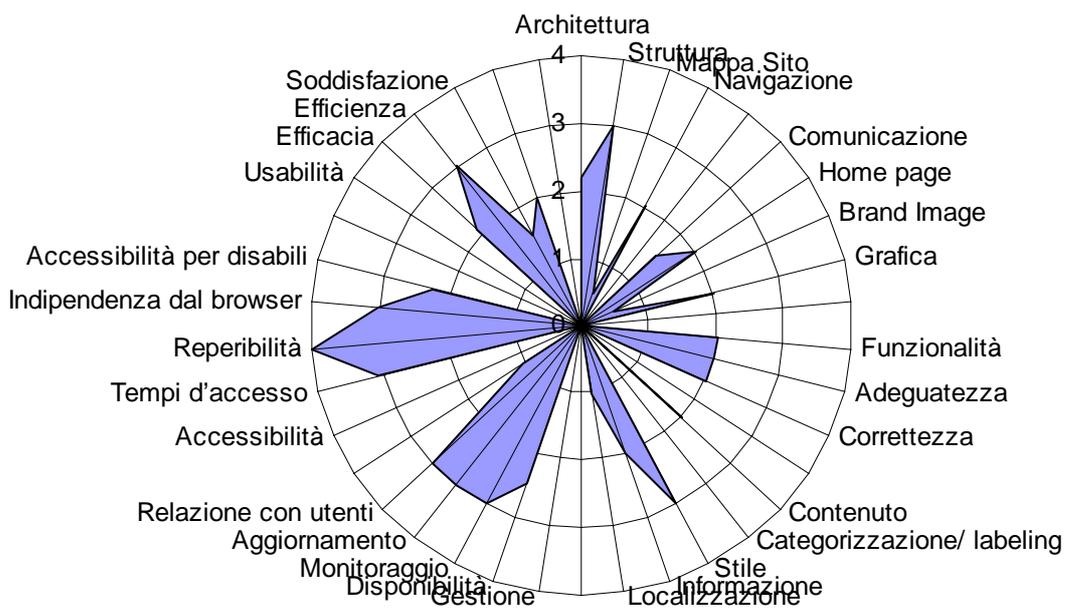
Di seguito riporto la tabella con i voti relativi ad ogni sezione analizzata ed alle relative sottocaratteristiche:

Caratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Architettura	2	2,5	2,2
Struttura	3	1	3
Mappa Sito	1	0,5	0,5
Navigazione	2	1	2
Comunicazione	1,5	3	1,5
Home page	2	1	2
Brand Image	0,5	1	0,5
Grafica	2	1	2
Funzionalità	2	2	2
Adeguatezza	2	1	2
Correttezza	2	1	2
Contenuto	2	3	2
Categorizzazione/ labeling	3	1	3
Stile	2	1	2
Informazione	1	1	1
Localizzazione	0	0	0
Gestione	2,5	4	2,5
Disponibilità	3	1	3
Monitoraggio	3	1	3
Aggiornamento	3	1	3
Relazione con utenti	1	1	1
Accessibilità	2,5	3	3,08
Tempi d'accesso	4	1	4
Reperibilità	3	1	3
Indipendenza dal browser	3	0,75	2,25
Accessibilità per disabili	0	0,25	0
Usabilità	2,1	3	2,1
Efficacia	3	1	3
Efficienza	1,5	1	1,5
Soddisfazione	2	1	2

Voto



Voto Pesato



4. RACCOMANDAZIONI FINALI

Priorità 1: Interventi Indispensabili ed urgenti

- Rendere più visibile il sottomenù dei piani tariffari non più attivabili
- Rendere possibile la scelta tra un videotelefono convenzionato ed uno no
- Rendere la registrazione al sito accessibile a tutti e non soltanto ai clienti 3, senza obbligare i "non clienti" a registrarsi solo nell'area Shop
- Rendere il motore di ricerca interna più efficiente

Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti

- Difficoltà nel togliere un oggetto dal carrello
- Difficoltà nel trovare il link per effettuare i confronti dei videotelefoni
- Manca l'aggiornamento dei videotelefoni selezionabili per il confronto dei cellulari

Priorità 3: Interventi auspicati

- Conformità alle linee WAI;
- Gestione delle mail inviate dagli utenti non clienti 3 e risposte più tempestive;
- Aggiunta di un contatore di visitatori;
- Aggiunta di un link che segnali l'ultimo aggiornamento del sito.

ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITA'

a. OBIETTIVI DEL TEST

Al test hanno partecipato 4 utenti con diversi livelli d'esperienza: c'è stato l'utente che utilizza internet per giocare, quello che non ha mai usato internet, l'utente che usa il web per motivi di studio, e quello che lo usa per fare acquisti tramite internet. I primi tre utenti, che non hanno mai acquistato via internet, hanno avuto una certa riluttanza nello svolgimento del test quando tra i compiti da svolgere hanno visto l'acquisto di prodotti.

I compiti assegnati erano 6 tutti legati logicamente tra loro:

- Cercare i seguenti prodotti o tariffe:
 1. Motorola V975 con relativa scheda tecnica;
 2. Tariffa 3 e 50;
 3. Convenzione Mc Donald's ITALIA.
- Confrontare il Motorola A1000 col LG U8120 e definire quale videotelefono ha la memoria interna maggiore;
- Registrazione al sito, senza specificare in quale area effettuarla;
- Inserire nel carrello:
 1. Lg U8180 con convenzione SKY;
 2. Batteria LG;
 3. Auricolare Stereo per U8180;
- Rimozione del prodotto "Batteria LG";
- Avanzamento dell'ordine con interruzione della transazione alla finestra di "Dati personali" in modo da non confermare l'ordine.

b. METODOLOGIA USATA

Il test è stato condotto con l'utente davanti al computer ed io affianco a lui. Ho spiegato brevemente in cosa consisteva il test ed i vari compiti che doveva eseguire. Non ho dato limiti di tempo per ogni singolo compito, per poter meglio analizzare il livello di pazienza di ogni singolo utente nello svolgimento degli stessi. Nel caso non fosse riuscito ad arrivare a termine, veniva chiesto all'utente se volesse fermarsi senza sentirsi inadeguato, comunque ogni test è durato all'incirca 30 minuti.

A tutti gli utenti è stato richiesto di esprimere i propri pensieri ad alta voce, permettendomi quindi di prendere nota delle varie difficoltà e delle varie perplessità incontrate nello svolgimento dei compiti.

A volte l'utente, preso dallo sconforto, chiedeva aiuto, ma una volta saputo che gli veniva concesso solo nel caso in cui rinunciava a portare a termine il compito, decideva di non volerlo più, impegnandosi per risolvere il problema incontrato. Si è verificato soltanto un fallimento per perdita della pazienza da parte dell'utente inesperto, successivamente, spiegata la procedura per arrivare a destinazione, ha sorriso e si è calmato.

Alla fine del test è stato posto un questionario agli utenti e si è parlato dei vari aspetti del sito, cosa gli è sembrato facile e cosa meno, cosa gli è piaciuto e cosa invece avrebbe eliminato. In questo modo si è potuto avere un'idea generale delle loro impressioni e di cosa gli ha creato maggiori problemi nello svolgimento del test.

c. RISULTATI DEL TEST

Tutti gli utenti, per il primo prodotto da cercare (Motorola V975), non hanno avuto nessun tipo di problema, infatti grazie al motore di ricerca è stato trovato in un tempo di circa 20-40 secondi. Hanno invece avuto problemi nel cercare la tariffa 3 e 50, infatti all'inizio hanno

usato il motore di ricerca che dava come risultato soltanto pagine di errore. Armati di pazienza, sono tornati nella home page ed hanno selezionato Offerta 3, tutti hanno selezionato il pulsante Piani Tariffari. A questo punto dovevano scegliere che tipo di tariffa poteva essere, ricaricabile o abbonamento, e tutti hanno scelto Ricaricabile, ingannati anche dalla scritta che appare dalla parte delle tariffe ricaricabili: "Piani Tariffari". Hanno iniziato ad osservare le tariffe alla ricerca di quella richiesta, ma non trovandola alcuni hanno chiesto "Ma esiste?", poi dopo pochi attimi alcuni dicevano "forse non è più attivabile!!!", allora entravano nella sezione Piani tariffari non attivi, e qua, non accorgendosi del piccolo sotto menù, continuavano a guardare gli abbonamenti, sbagliando quindi i piani tariffari in cui cercare. Questo fatto ha allungato i tempi del compito di oltre 2 minuti, visto che molti utenti sono passati sopra al link, senza cliccarlo almeno un paio di volte. Presi dalla disperazione, tutti hanno chiesto un aiuto, ma ricordandogli che dopo l'aiuto sarebbero dovuti passare al prossimo punto, il 75% ha deciso di rifiutare e di armarsi nuovamente di pazienza, invece il restante 25% ha deciso di arrendersi. Dopo avergli spiegato che era arrivato molto vicino alla soluzione un paio di volte, si è messo a ridere.

Tempo medio tra i 5-6 min.

Ultimo obiettivo da cercare, "Convenzione Mc Donald's", che è stata molto rapida: tutti avevano già visto nella Home page il link Convenzioni 3 e sono entrati tutti direttamente lì ed hanno trovato subito quello richiesto. Tempo medio 10-20 sec.

Nel confronto dei due videotelefonati, ci sono due versioni differenti di soluzione al compito.

La prima, utilizzata da alcuni utenti, è stata quella di entrare nella sezione VideoTelefoni, già visitata nel precedente punto, e poi cercare i due videotelefonati, ma siccome il LG U8120 non è più presente nell'elenco dei videotelefonati li ha spiazzati un po' tutti, mettendoli in apprensione. Solo scorrendo tutta la pagina dei videotelefonati, due utenti si sono accorti che c'è un link denominato "Confronta i videotelefonati", allora incuriositi hanno selezionato e si sono accorti della presenza di entrambi i videotelefonati. Successivamente per rispondere alla domanda sulla memoria, ci hanno impiegato più tempo del previsto, visto che arrivati a quel punto pensavano che le caratteristiche venissero esposte da sole, ma dopo aver atteso per 10 sec. si sono decisi a premere i pulsanti posti nella parte superiore dello schermo e hanno trovato la soluzione.

Il secondo metodo utilizzato, e più difficile, è stato quello di entrare nell'area Shop 3, e cercare i videotelefonati. Per quanto riguarda il Motorola, non ci sono stati problemi essendo ancora in vendita, ma LG, fuori commercio, ha fatto rimanere gli utenti un po' perplessi. Allora armati nuovamente di pazienza si sono messi a cercarlo col motore di ricerca, e dopo aver selezionato almeno cinque link apparsi nei risultati sono state trovate le caratteristiche tecniche del LG: questo ha permesso di concludere il compito.

Tutti gli utenti hanno avuto problemi con la registrazione all'area Shop 3, soprattutto per il semplice fatto che loro continuavano a cercarlo nell'area 3 For You. Andavano a cercare l'iscrizione nell'area "133 per te" che è destinata, come già detto, ai soli clienti 3. Successivamente capivano che forse non era quella l'unica area dove ci si poteva registrare allora iniziavano ad esplorare tutto il sito, partendo dai pulsanti in alto, 3 for You, 3 Business, Shop 3. A questo punto hanno capito che il compito richiesto era quello di registrarsi all'area Shop 3.

Nel 4° compito, tutti gli utenti hanno sbagliato a scegliere il videotelefono chiesto: selezionano il primo videotelefono che si trova nella lista, senza ricordarsi che era stato richiesto quello con la convenzione SKY, il modello è lo stesso. Soltanto prima di passare al punto successivo si accorgono dell'errore ed iniziano a cercare il videotelefono giusto, tutti gli utenti entro 2 minuti circa si ricordano che nel menù a sinistra c'è il link Convenzioni: entrano, cercano SKY, trovano il telefono desiderato e lo selezionano per poterlo aggiungere al carrello. Qui anticipano il compito n. 5 imparando a come cancellare un oggetto dal carrello. Successivamente trovano gli altri due oggetti richiesti in pochissimo tempo.

Il 5° compito è molto semplice: poiché tutti nel compito precedente avevano sbagliato il videotelefono hanno imparato come cancellare gli oggetti dal carrello, in questo modo il

compito assegnato viene portato a termine in pochi secondi. Allo stesso modo avviene per la "Batteria LG".

L'ultimo compito, dove veniva richiesto all'utente di finalizzare l'acquisto, è stato affrontato con molta calma e più "lentezza": si aveva paura di effettuare un vero e proprio acquisto. Tutti gli utenti hanno osservato i tipi di pagamento ed hanno optato per il pagamento alla consegna.