

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali
Corso di Laurea in Informatica

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
Docente: Roberto Polillo

Anno accademico 2005-2006
Appello di Luglio

Studenti:

Besana Luca – Matricola 058874

Balconi Luca – Matricola 058872

Elisabetta Bianchi – Matricola 079696

Indice

1	Obiettivi della valutazione	4
1.1	Nome del sito	4
1.2	HomePage	4
1.3	Requisiti generali del sito	5
1.4	Obiettivi della valutazione	5
2	Metodologia utilizzata	6
3	Risultati della valutazione	7
3.1	Architettura	7
3.1.1	Valutazione	7
3.1.2	Analisi	7
3.1.3	Sintesi	7
3.2	Comunicazione	19
3.2.1	Valutazione	20
3.2.2	Analisi	20
3.2.3	Sintesi	30
3.3	Funzionalità	32
3.3.1	Valutazione	32
3.3.2	Analisi	32
3.3.3	Sintesi	43
3.4	Contenuto	44
3.4.1	Valutazione	44
3.4.2	Analisi	44
3.4.3	Sintesi	53
3.5	Gestione	54
3.5.1	Valutazione	54
3.5.2	Analisi	54
3.5.3	Sintesi	61

3.6	Accessibilità	62
3.6.1	Valutazione	62
3.6.2	Analisi	62
3.6.3	Sintesi	74
3.7	Usabilità	75
3.7.1	Valutazione	75
3.7.2	Analisi	75
3.7.3	Sintesi	77
3.8	Sintesi	78
4	Raccomandazioni finali	82
	Allegato: Descrizione del test di usabilità	83
a.	Obiettivi del test	83
b.	Metodologia utilizzata	83
c.	Risultati del test	86

1 Obiettivi della valutazione

1.1 Nome del sito

<http://www.viamichelin.it>

1.2 HomePage

The screenshot displays the ViaMichelin website homepage. At the top left is the ViaMichelin logo. The top navigation bar includes links for "Itinerari, Mappe, Turismo, Alberghi e Ristoranti" and language options: English, Español, Français, Deutsch. Below this is a secondary navigation bar with "Mappe", "Itinerari", "Alberghi", "Meteo", "Guide Michelin", and "Il Mio ViaMichelin".

The main content area is divided into several sections:

- MAPPE**: A search form for maps with fields for "Indirizzo, stazione...", "Cap", "Città, località...", and a dropdown for "Italia". It includes an "Alberghi nelle vicinanze" checkbox and an "OK" button.
- TURISMO E GASTRONOMIA**: A section with a "Sommarlo" link and featured items like "Le 24 Ore golose" and "Mercedes-Benz Museum".
- AUTO E MOBILITÀ**: A section with a "Sommarlo" link and featured items like "Informazioni sul traffico in tempo reale" and "X-950T: istruzioni per l'uso".
- NAVIGAZIONE CON GPS**: A section promoting GPS navigation with the text "Guida senza stress... Riscopri il piacere di viaggiare con le soluzioni di navigazione GPS di ViaMichelin. [Clicca qui.](#)" and an image of the "X-950T" navigation device.
- VIAMICHELIN PER LE IMPRESE**: A section with links for "Implementate le nostre soluzioni cartografiche sul vostro sito Internet" and "Diventate inserzionisti sul nostro sito Internet".
- TINERARI**: A search form for itineraries with fields for "Indirizzo, stazione...", "Cap", "Città, località...", and a dropdown for "Italia". It includes "Partenza" and "Arrivo" sections, an "Opzioni, tappe..." section, and an "OK" button.
- SCOPRI I NOSTRI PRODOTTI...**: A section with links for "Palmarì", "Navigatori portatili", "Telefonia mobile", and "Navigazione assistita".
- LA SCELTA DEI TUOI PNEUMATICI**: A section with a link "Quali pneumatici scegliere per la tua vettura?".
- Pronto per la Cop**: A promotional banner for Audi S6 with the text "S come Sport. La nuova Audi S6 con 435 CV." and an image of the car.

At the bottom of the page, there is a footer with links: "Contatti | Aiuto-FAQ | Mappa del sito | Configurazione | Registrazione del prodotto | Giochi e gadget".

1.3 Requisiti generali del sito

ViaMichelin è un portale internazionale, offerto dalla Michelin, azienda che produce e commercializza pneumatici per tutti i tipi di veicolo, pubblica carte e guide e distribuisce prodotti digitali in più di 170 paesi.

Obiettivo primario del sito è la volontà di offrire la possibilità agli utenti di visualizzare mappe e itinerari, dettagliati, precisi, affiancando a questi ipotetici tragitti, consumi e spese.

Accanto a tutto ciò ViaMichelin pubblicizza le Guide Michelin, guide di importanza mondiale che elencano gli hotels più importanti i ristoranti migliori e le località turistiche più interessanti.

Da poco questo portale ha sviluppato una parte di e-commerce, molto lontana dal sito principale, che trascureremo in questa relazione.

ViaMichelin si rivolge quasi esclusivamente a utenti viaggiatori, a persone che necessitano una cartina immediata o che vogliono sapere che cosa può offrire una qualche località.

1.4 Obiettivi della valutazione

Come già anticipato cercheremo di analizzare il sito con gli occhi dell'utente viaggiatore, che necessita informazioni utili, precise, immediate e non ridondanti.

Nella nostra relazione trascureremo il sotto-portale "Navigazione con GPS", un sito totalmente indipendente sia come stile, che come obiettivi; ne riporteremo l'esistenza senza andare nello specifico, cosa ritenuta poco utile ai fini del nostro lavoro.

2 Metodologia utilizzata

L'intera relazione è stata svolta seguendo le linee guida offerte dal libro "Il check-up dei siti web".

Abbiamo evitato, nella nostra valutazione, di soffermarci sui due approfondimenti e sul sotto-sito ("Turismo e Gastronomia", "Auto e Mobilità" e "Navigazione con GPS") troppo differenti dal sito principale, evidentemente costruiti in tempi diversi, tanto da renderlo quindi, poco omogeneo graficamente.

Attualmente il sito sta, tutt'oggi, subendo un processo di rinnovamento che vede la progressiva modifica del vecchio layout. Emblematica è la continua modifica della testata della HomePage, da grigio ad azzurro, anche più volte al giorno!

Per il nostro lavoro ci siamo avvalsi dei seguenti software, disponibili gratuitamente online:

- www.netcraft.com per valutare l'uptime dei server;
- www.archive.org che fornisce i layout delle vecchie versioni dei siti internet;
- Xenu's Link Sleuth per trovare i "broken link";
- watson.addy.com per valutare i tempi d'accesso;
- www.visualroute.com per visualizzare la locazione geografica del sito;
- www.marketleap.com/publinkpop per verificare la popolarità;
- www.browsercam.com per monitorare la qualità dei layout sui diversi browser;
- webxact.watchfire.com per verificare la conformità alle specifiche del W3C per l'accessibilità ai disabili;
- colorfilter.wickline.org per verificare la visione dei daltonici;
- Vocal Reader per verificare l'accessibilità attraverso browser vocali;

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

3.1.1 Valutazione: 1,67

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

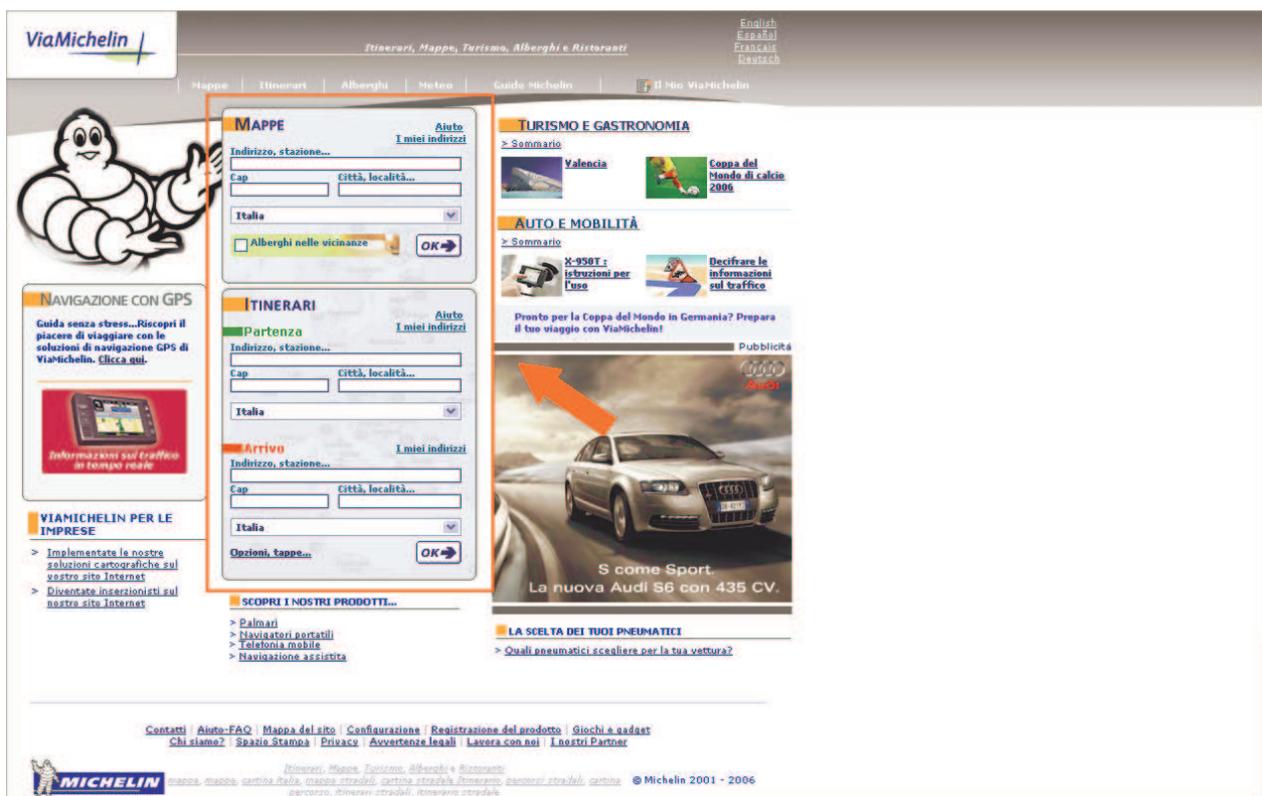
3.1.2 Analisi:

La struttura del sito e la qualità dell'apparato di navigazione sono state analizzate basandosi sulle seguenti domande:

1. La struttura del sito è adeguata?
2. Esiste una mappa del sito che ne rappresenta con chiarezza la struttura?
3. La navigazione del sito è adeguata?

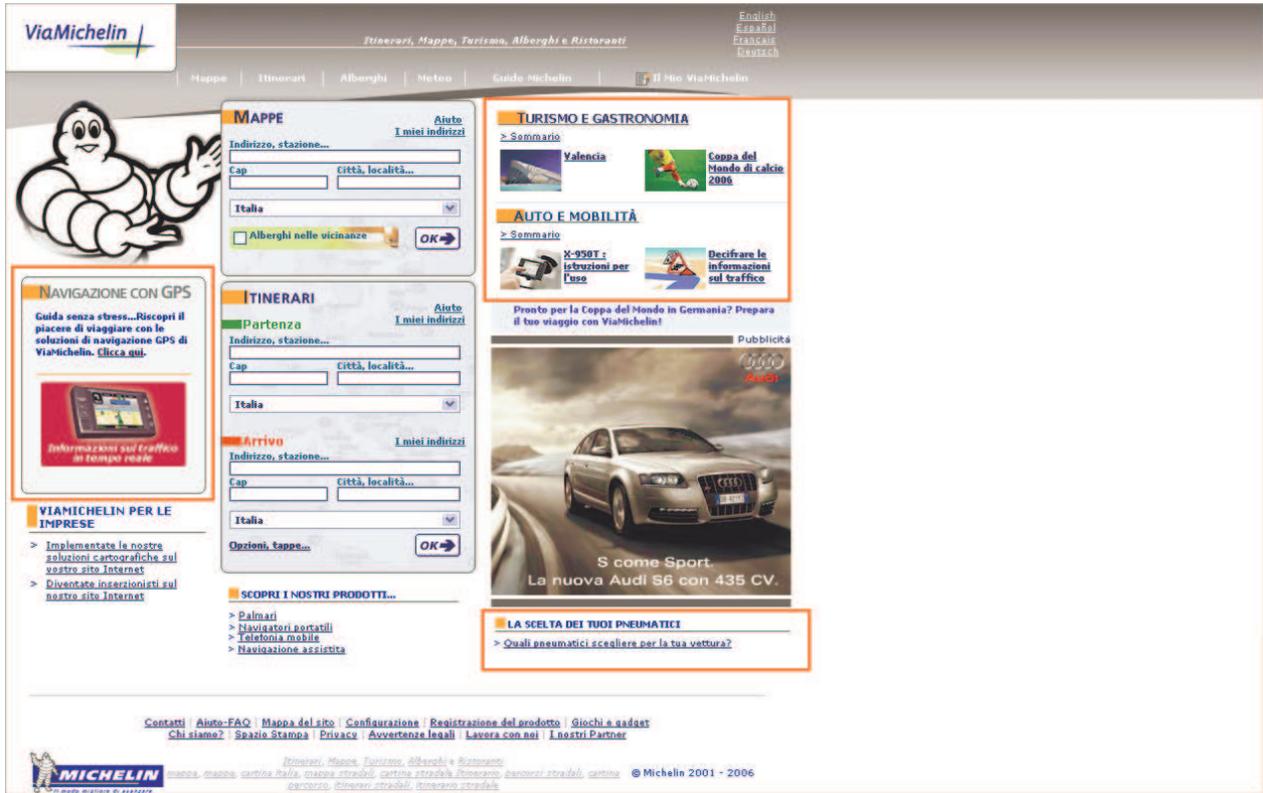
La struttura del sito è adeguata?

La struttura del sito ad una prima e superficiale analisi risulta chiara e immediata. Lo sguardo del visitatore è infatti subito attirato dal corpo della pagina, ovvero il doppio form "Mappe" e "Itinerari", la vera anima del sito.



Soltanto ad una più attenta analisi si vede come il sito abbia non pochi problemi a livello strutturale.

Infatti la disposizione degli altri blocchi di testo è molto difficile da intuire, poiché niente di ciò che si vede in HomePage, eccezione fatta per la zona precedentemente evidenziata, è raggiungibile dal Menu di navigazione globale.



Tutti i riquadri evidenziati infatti aprono sotto-siti differenti, la cui presenza non è nemmeno accennata nel Menù di navigazione. E' vero che sono aree del sito molto particolari, visitate poco e da interessati, ma la loro imprecisa collocazione può causare ansia nell'utente inesperto.

Ad ogni modo la struttura rispecchia felicemente l'obiettivo primario del sito, ovvero permettere agli utenti di conoscere facilmente un percorso stradale, in modo semplice, preciso e gratuito. Tutto il resto è soltanto un ricco contorno, destinato ad una categoria molto ristretta di utenti.

Impeccabile è la terminologia utilizzata per indicare le varie parti del sito, che anche se sviluppato su pochi livelli, è comunque ricchissimo di contenuti. Ogni pagina infatti ha ben esplicitato quello che contiene e ottima è la scelta di una navigazione a schedario, che non permette all'utente di confondersi.



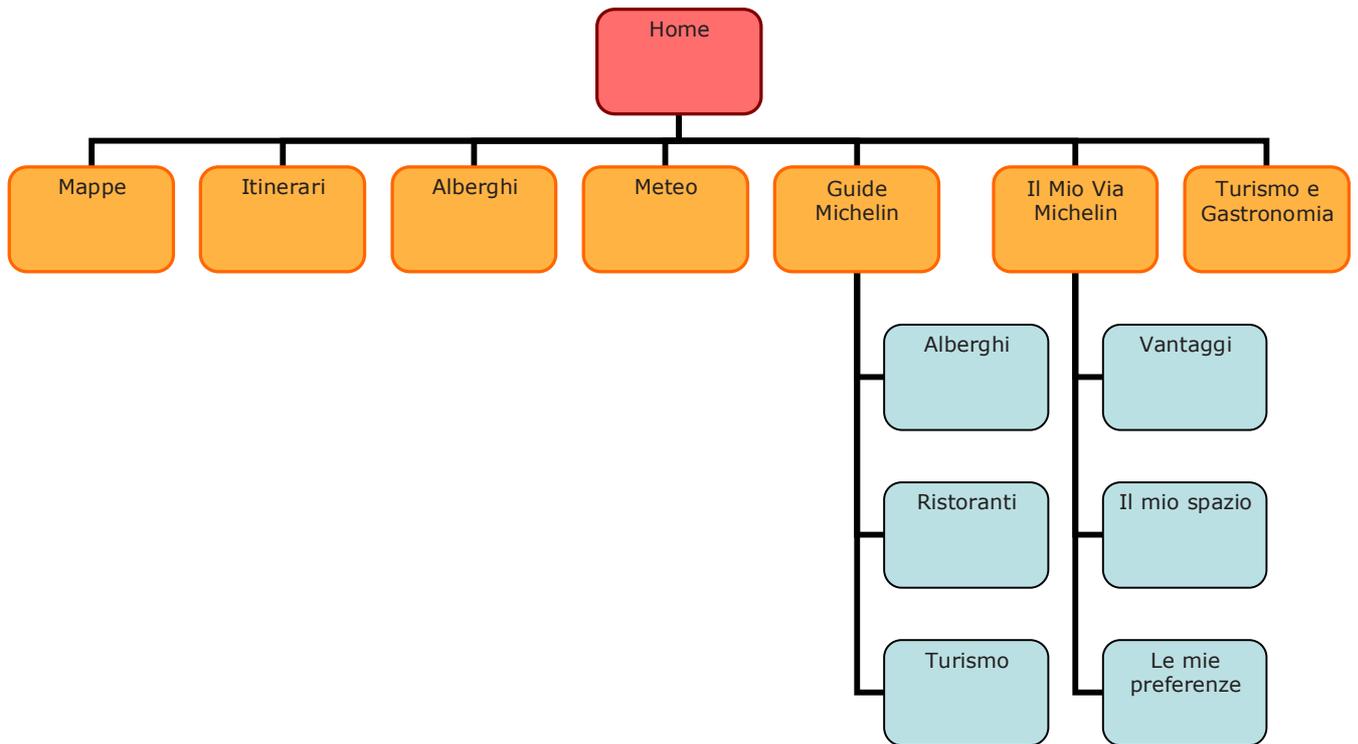
Ad esempio, la foto prima inserita indica chiaramente che la pagina visitata è quella relativa alla sezione "Alberghi", manca invece una valida denominazione per ogni pagina, spesso irrilevante, troppo lunga e addirittura in contrasto con il contenuto delle pagine stesse.

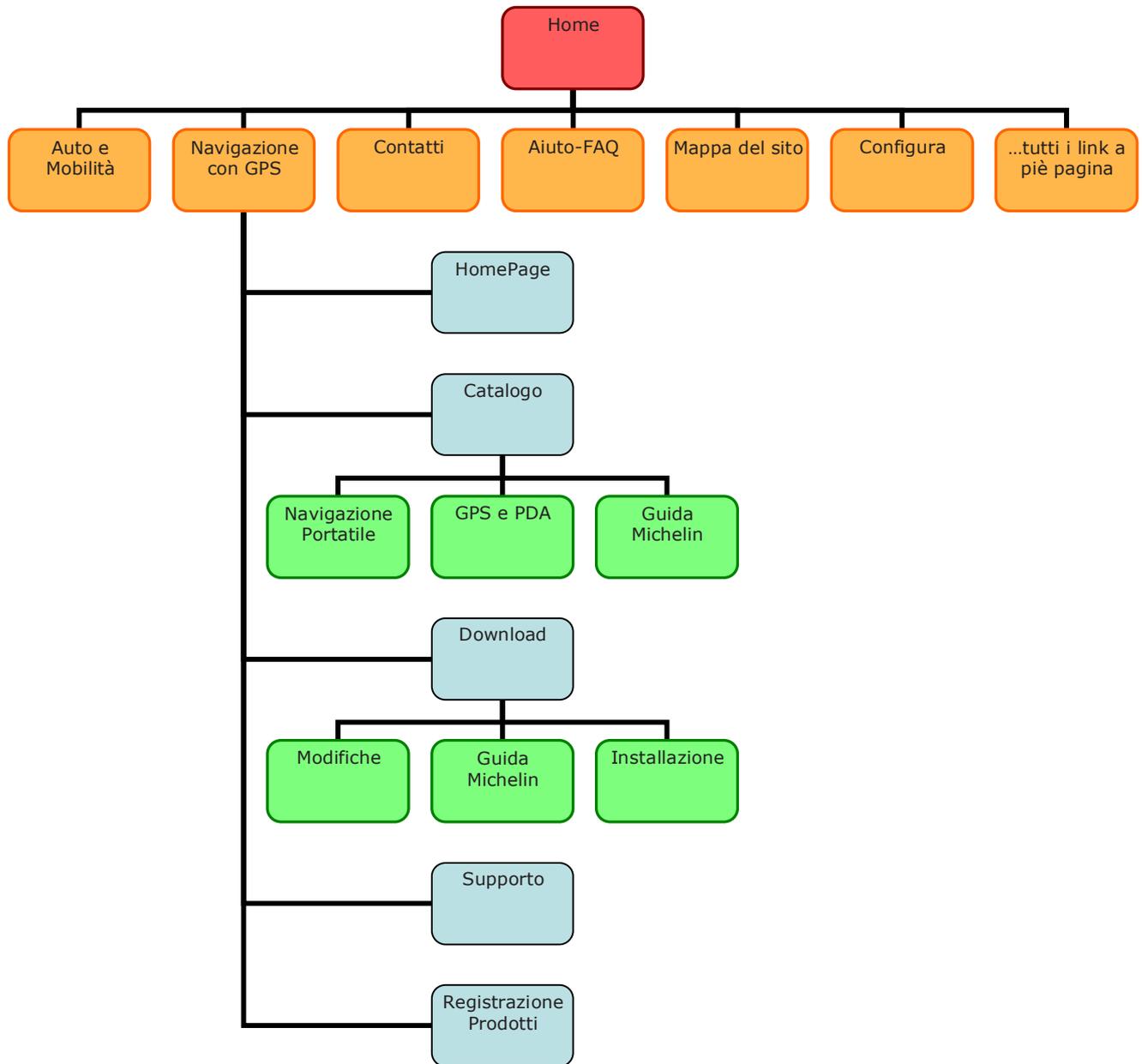
Troviamo molto strana la scelta di trasformare l'intestazione del sito dopo il primo clic: la HomePage infatti ha una testata grigia, a differenza di ogni altra pagina, azzurra. Certamente ciò valorizza la pagina principale, ma è così necessario spezzare così la continuità del sito?



Questa scelta non può creare fastidio nell'utente? Ad ogni modo a noi pare che sia quantomeno discutibile.

Riportiamo qui di seguito la mappa del sito, risultato di una profonda navigazione.





Dalla stesura della mappa e da tutti problemi sopra indicati si può ipotizzare che il sito sia stato ampiamente aggiornato e che le nuove funzionalità siano state aggiunte senza una strutturazione ben definita. E' il caso del sotto-sito "Navigazione con GPS", la cui presenza è confusionaria, completamente staccata dal sito principale (anche come colore e impostazione) e addirittura non è nemmeno riportata nella mappa del sito.

Esiste una mappa del sito che ne rappresenta con chiarezza la struttura?

Il sito dispone di una mappa, come già anticipato, raggiungibile da ogni pagina. La mappa, molto chiara per quanto riguarda le principali occupazioni del sito, è assolutamente troppo sommatoria, incompleta e imprecisa per il resto, segno evidente ancora una volta di un aggiornamento del sito non troppo curato.

Mappe del sito

ViaMichelin.it ti offre il **calcolo gratuito di itinerari stradali e cittadini**, oltre alle **mappe stradali e alle piante cittadine** di MICHELIN. Non dimenticare inoltre **La Guida Michelin** con **alberghi e ristoranti**, le utili informazioni sui **siti turistici**, le **previsioni meteo in Italia** come in **Europa**, e il **magazine ViaMichelin** con tanti interessanti informazioni legate al mondo del turismo, della gastronomia,...

Itinerari

- Prepara il tuo **itinerario** stradale da città a città o porta a porta, in Italia e in Europa.



Mappe

- Consulta le **mappe** stradali e le **piante** delle città italiane ed europee.



Ristoranti

- Scopri la selezione completa dei **ristoranti** della Guida Michelin® in Italia e in Europa.



Alberghi

- Scopri la selezione completa degli **alberghi** della Guida Michelin® in Italia e in Europa.



Turismo

- Scopri i **luoghi turistici** su tutte le destinazioni europee.



Meteo

- Consulta le previsioni **Meteo** in Italia e in Europa, relative ad un paese, una regione o una città.



Boutique

- Software per PDA (La Guida MICHELIN®, Mappe e Itinerari, Navigazione con GPS), CD per sistemi di navigazione on-board.



Il Mio Spazio personale

- Registrati a Il Mio ViaMichelin: potrai personalizzare il sito salvando le informazioni di tuo interesse, ricevere la newsletter ViaMichelin e approfittare di offerte promozionali!



Magazine

- Tante utili informazioni e curiosità per chi ama viaggiare.





Ciò che si nota subito è l'eccessivo sviluppo in lunghezza della mappa del sito e il fatto che questa non sia una vera mappa, ma una visione alternativa del menù.

Le prime voci della mappa sono strettamente correlate con il Menu di navigazione globale, ma ad un'attenta analisi creano problemi non indifferenti:

I link della mappa hanno una disposizione diversa dai link sulla barra di navigazione globale;

I link sulla mappa non vengono suddivisi in base ai livelli, ma sono considerati tutti come principali.

Queste anche se possono apparire delle sottigliezze rendono il sito confusionario: ad esempio la barra di navigazione diversifica la pagina di selezione Alberghi da quella di selezione Alberghi presenti sulla Guida Michelin. Ciò nella mappa del sito non esiste più e il clic sulla voce Alberghi della mappa conduce alla pagina di ricerca Alberghi della guida Michelin.

Ciò che colpisce ancor di più invece è la presenza nella mappa di due link non presenti non solo sulla barra di menu, ma nemmeno in nessun'altra parte del sito; abbiamo fatto diverse prove, ma l'area Boutique e l'area Magazine sono accessibili soltanto dalla mappa del sito, cosa a dir poco sconcertante.

La spiegazione sta nel fatto che le vecchie versioni del sito prevedevano nel Menu di navigazione la voce Boutique, cosa non più prevista con l'ultimo aggiornamento.



Evidentemente i progettisti non hanno tenuto conto di questa modifica per gestire il sito nella sua interezza.

Più precisa invece è la presenza dei link a piè pagina, riportati tutti con lo stesso nome e senza possibilità di equivoci, sono assenti invece le aree "Turismo e Gastronomia", "Auto e Mobilità" e "Navigazione GPS".

In conclusione la mappa è molto incompleta, molto confusionaria e addirittura può causare nervosismo nell'utente, che si può trovare in zone del sito assolutamente sconosciute (vedi Boutique).

Occorre quindi che la mappa sia modificata, in quanto ora, essendo dopotutto la stessa del sito vecchio, non può aiutare i visitatori, ma rischia soltanto di confonderli.

La navigazione del sito è adeguata?

L'impianto di navigazione del sito è sostanzialmente molto semplice, in quanto *ViaMichelin.it* è organizzato al più su due livelli, comunque tutti raggiungibili dal Menu di Navigazione globale:

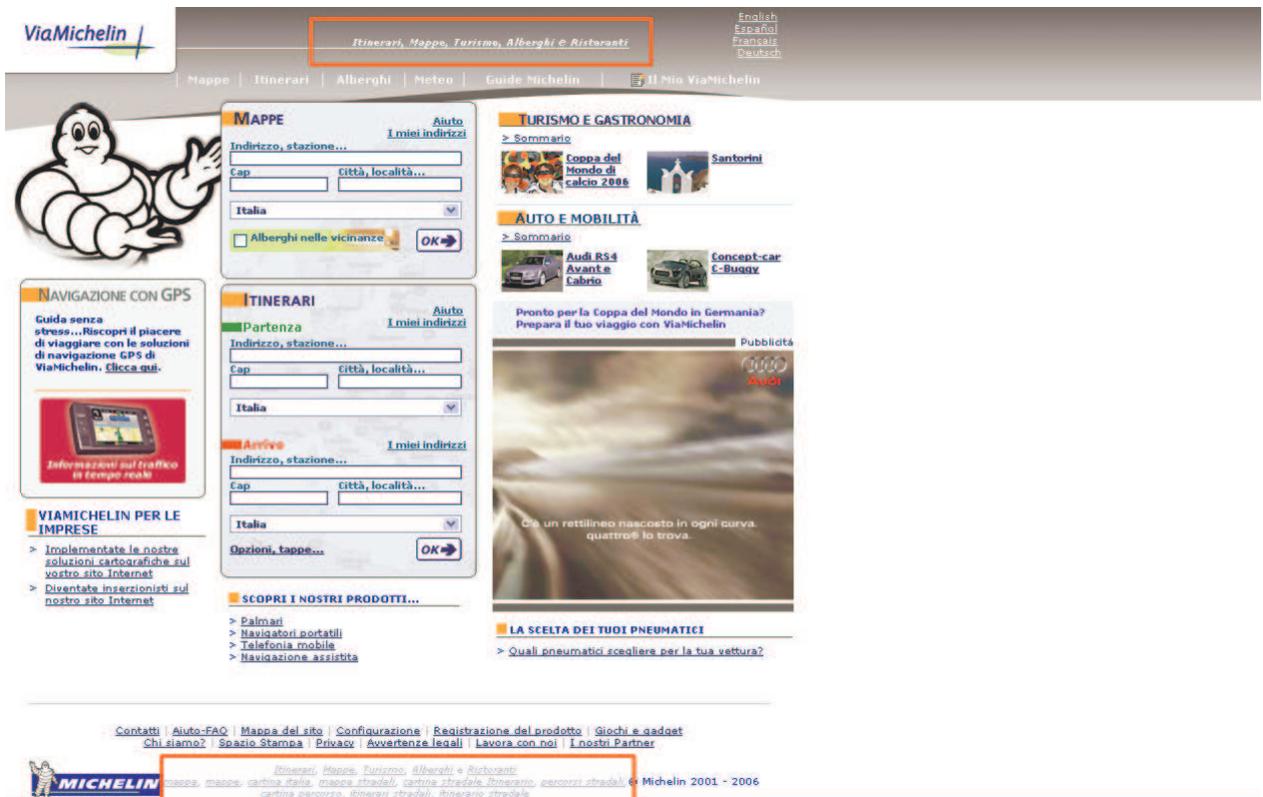


Questo è il Menu di primo livello, raggiungibile da ogni pagina, semplice, efficace e veloce. Permette di utilizzare le funzioni principali del sito, quali "Mappe", "Itinerari", "Alberghi" e "Meteo". Accanto a questi sono presenti

due bottoni che danno accesso a Menu di secondo livello, quali "Guide Michelin", suddiviso appunto in tre aree (Alberghi, Ristorando e Turismo) e l'area personale, il cui accesso è previsto solo dopo una registrazione.



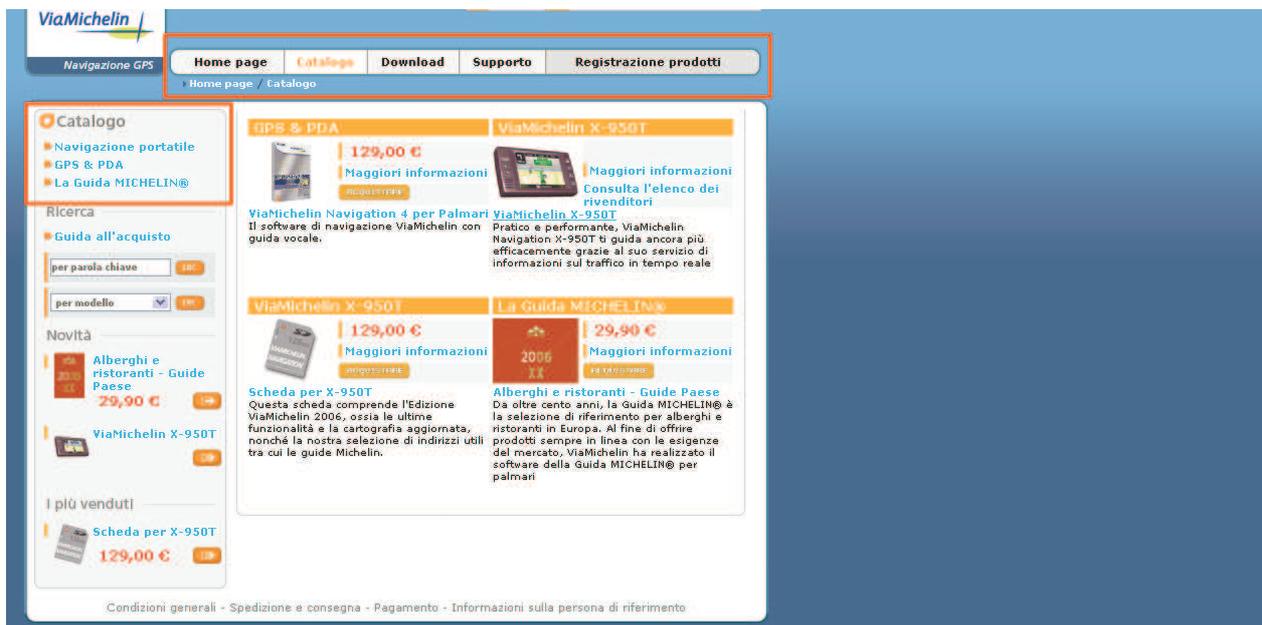
Accanto al Menu principale si nota la fastidiosa presenza di link davvero inutili e ridondanti che richiamano le stesse pagine raggiungibili dal Menu di navigazione globale.



E' soprattutto la serie di link in basso ad essere incomprensibile in quanto è una lista di parole che rimandano spesso sempre alla stessa pagina.

Nessun problema invece per quanto riguarda il Menù a piè pagina, forse con troppe voci, ma sicuramente poco fastidioso, piccolo e preciso.

Il sotto-sito "Navigazione con GPS", invece è organizzato diversamente, altra cosa che evidenzia un aggiornamento del sito poco curato, con un menù globale orizzontale e uno locale verticale.



In questo sotto sito è stato cambiato anche il metodo di orientamento, infatti i progettisti hanno deciso di utilizzare il metodo dei "breadcrumbs".

Questa scelta è sicuramente buona, infatti "Navigazione con GPS" volendo essere un portale distaccato da "ViaMichelin.it" di e-commerce è organizzato su più livelli e i "breadcrumbs" sicuramente facilitano l'utente.

Unico errore è considerare questo portale come un sotto-sito, cosa che assolutamente non è.

3.1.3 Sintesi:

Punti di forza:

- Struttura semplice e chiara per le funzioni principali
- Pochi livelli e navigazione veloce
- Mappe e Itinerari focalizzano l'attenzione

Punti di debolezza:

- Aggiornamento del sito poco curato
- Mappa senza significato
- Troppi link ridondanti
- "Navigazione con GPS" scorrelato dal sito principale

3.2 Comunicazione

3.2.1 Valutazione: 2,5

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

3.2.2 Analisi

Per valutare la comunicazione di questo sito abbiamo risposto alle seguenti domande:

1. La Home Page comunica chiaramente gli scopi del sito?
2. Il sito è coerente con la brand image?
3. La grafica del sito è adeguata?

La Home Page comunica chiaramente gli scopi del sito?

Nella posizione di *home* è evidente uno slogan che indica lo scopo del sito elencando varie voci che richiamano le diverse proposte del sito.



I termini utilizzati rievocano la funzione di "ricerca" e di "informazione" del sito e definiscono i diversi campi messi a disposizione.

Questo elenco risulta essere abbastanza esplicativo anche se è sintetico, poco approfondito e del tutto simile alle voci del menù principale risultando avere dei link superflui e poco riconoscibili.

Le informazioni principali sono subito evidenti senza l'utilizzo dei rollover. Infatti, nella zona di *home* sono ben visibili le voci del menù e al centro della home page sono stati posizionati i due campi di ricerca principali (**mappe** e **itinerari**) e un breve elenco di alcuni contenuti di approfondimento che scorre automaticamente (**turismo e gastronomia, auto e mobilità**).



(home page del sito)

Questa strategia permette all'utente di riconoscere subito e in modo chiaro quali sono gli scopi e gli obiettivi del sito.

Il sito è coerente con la brand image?

Nell'angolo superiore sinistro è ben evidente il logo scelto per il sito, esso riprende gli stessi colori di quello della Michelin (giallo e blu) e sceglie di raffigurare la "mascotte" al di fuori dello spazio per il logo ma nelle sue vicinanze, ciò aiuta ad associarlo alla ditta di pneumatici.



Logo del sito www.viamichelin.it



Logo del sito www.michelin.it

Il logo utilizza una scritta sottolineata di carattere sottile e corsivo, che richiama l'idea del viaggio e del navigare.

In tutto il sito sono utilizzati i colori che si associano al logo e al sito Michelin. Nel corso della valutazione la zona di *home* ha cambiato sfondo (dall'azzurro al grigio). Non sappiamo se ciò sia dovuto ad un aggiornamento in corso o ad un cambiamento definitivo, se così fosse, la coerenza con la *brand image* sarebbe inferiore e danneggerebbe la percezione del sito.



La grafica del sito è adeguata?

La grafica del sito è semplice ed essenziale. Essendo un sito proposto da Michelin, la grafica mantiene un aspetto serio e competente; non si discosta dall'immagine scelta dall'azienda, proponendo solo ciò che è utile, senza troppe immagini o scritte variopinte.

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

Il layout scelto dal sito è di tipo fisso. Questa scelta è stata fatta, a nostro parere, in funzione del fatto che è più semplice da realizzare e perché la pagina del sito non è né troppo grande né complessa. L'immagine risulta essere sempre ben visibile con diverse risoluzioni e non penalizza alcun utente.



(Risoluzione 800 x 600 pixel)

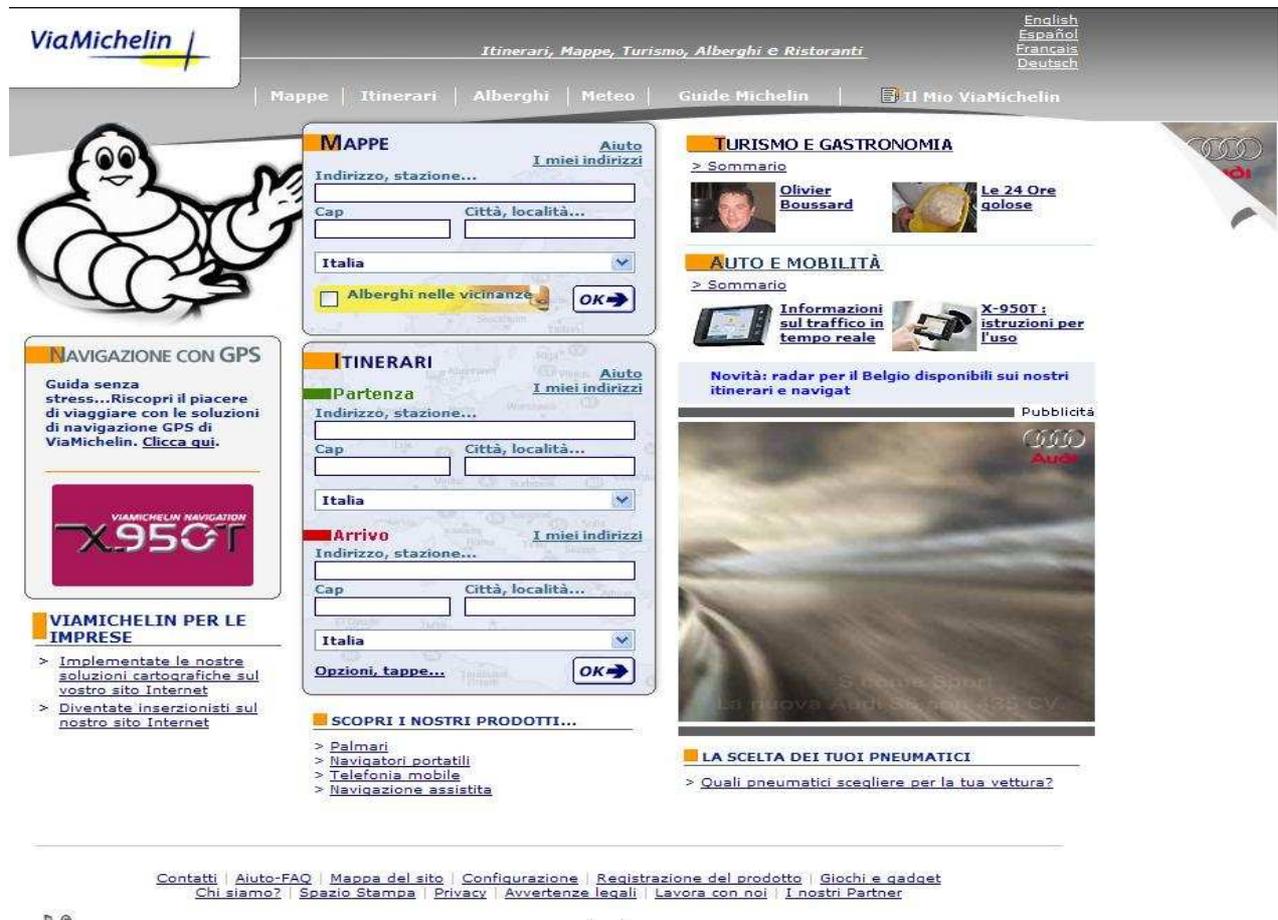
The screenshot displays the ViaMichelin website interface. At the top left is the ViaMichelin logo. The top navigation bar includes links for "Itinerari, Mappe, Turismo, Alberghi e Ristoranti" and language options: English, Español, Français, Deutsch. Below this is a secondary navigation bar with "Mappe", "Itinerari", "Alberghi", "Meteo", "Guide Michelin", and "Il Mio ViaMichelin".

The main content area is divided into several sections:

- MAPPE**: A search box for "Indirizzo, stazione..." with fields for "Cap" and "Città, località...". It includes a dropdown for "Italia" and a checkbox for "Alberghi nelle vicinanze".
- ITINERARI**: A section for creating itineraries with "Partenza" and "Arrivo" search boxes, each with "Cap" and "Città, località..." fields and a dropdown for "Italia".
- NAVIGAZIONE CON GPS**: A promotional box for the X-950T navigation system, featuring the Michelin Man mascot and the text "Guida senza stress...Riscopri il piacere di viaggiare con le soluzioni di navigazione GPS di ViaMichelin. [Clicca qui.](#)".
- VIAMICHELIN PER LE IMPRESE**: A section with two bullet points: "> Implementate le nostre soluzioni cartografiche sul vostro sito Internet" and "> Diventate inserzionisti sul nostro sito Internet".
- TURISMO E GASTRONOMIA**: A section with a "Sommaro" link and two featured items: "Le 24 Ore golose" and "Mercedes-Benz Museum".
- AUTO E MOBILITÀ**: A section with a "Sommaro" link and two featured items: "Informazioni sul traffico in tempo reale" and "X-950T: istruzioni per l'uso".
- LA SCELTA DEI TUOI PNEUMATICI**: A section with a link "> Quali pneumatici scegliere per la tua vettura?".

At the bottom of the page, there is a footer with links: "Contatti | Aiuto-FAO | Mappa del sito | Configurazione | Registrazione del prodotto | Giochi e gadget".

(Risoluzione 1024 x 768 pixel)



(Risoluzione 1280 x 1024 pixel)

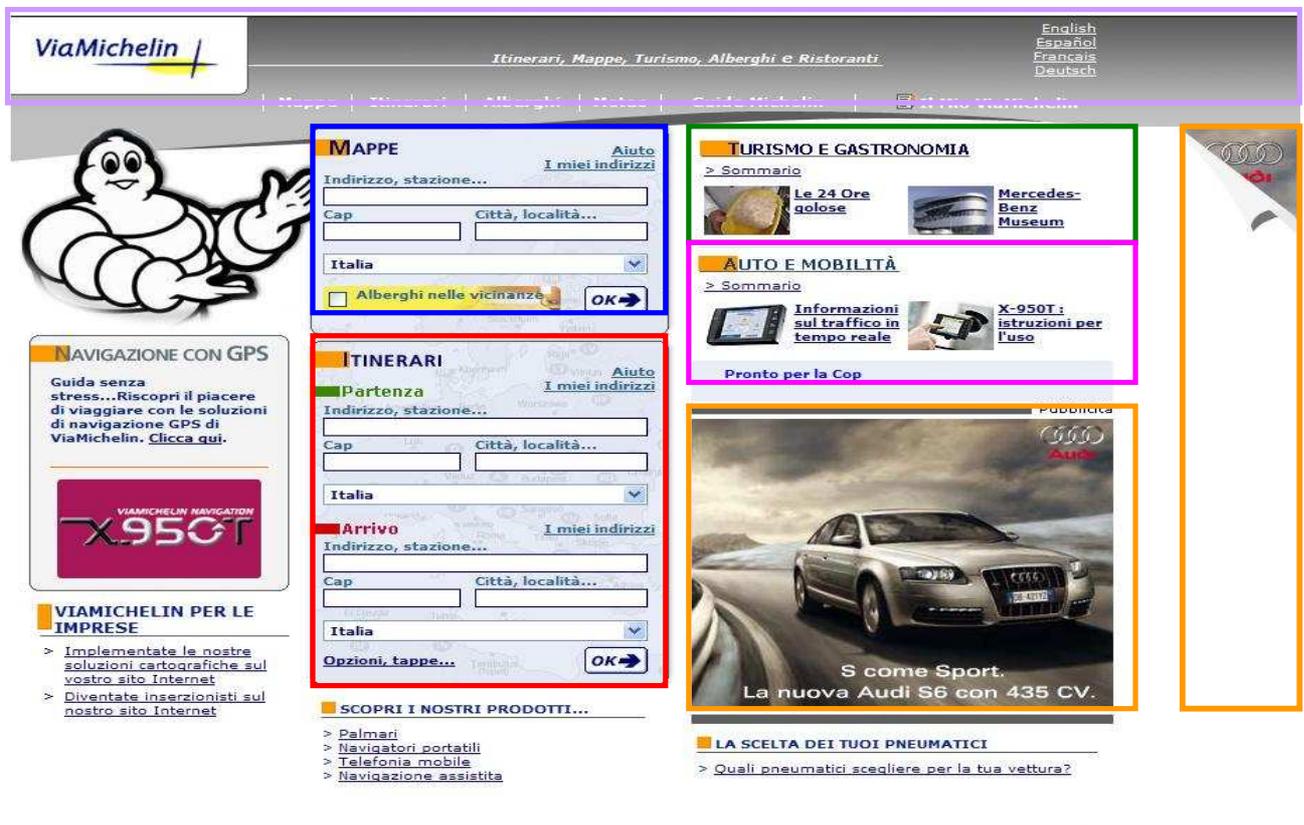
Con una risoluzione nella media (800 x 600 pixel) è necessario un lieve scorrimento orizzontale, il quale, però, non compromette la visione delle aree principali. Infatti, nelle parti "nascoste" ci sono cose poco importanti e non necessarie, sul lato destro c'è un pop-up di una pubblicità e nella parte bassa ci sono alcuni menù riguardanti prodotti della casa Michelin, i quali sono meno importanti per gli obiettivi scelti dal sito.

Il layout del sito è stato ben concepito e le scelte lo rendono molto funzionale per diversi tipi di utente.

b) Il Layout delle pagine facilita la comprensione dei contenuti?

Il layout è adeguato agli obiettivi del sito poiché raggruppa visivamente le informazioni correlate ed evidenzia quelle più importanti.

La pagina Web ha una buona Gestalt essendo strutturata visivamente con forme e colori ben marcati. La grafica divide le diverse zone di interesse utilizzando colori differenti (ad esempio la zona superiore di *home*), il sito sceglie di posizionare le funzioni principali al centro della home page e le suddivide con colori e cornici ben evidenti e in rilievo (zona "Mappe" e zona "Itinerari"). Le pubblicità occupano un'area abbastanza vasta, non sono di disturbo ma non armonizzano con la Gestalt della pagina, mischiandosi con le aree intorno e distraendo l'utente; nelle pagine dei sottomenù compaiono nell'area superiore senza distrarre e senza intralciare il raggiungimento degli obiettivi. Sul fondo dell'home page ci sono diversi link posizionati in modo disordinato e caotico, non hanno una cornice e sono in contrasto col resto della pagina.



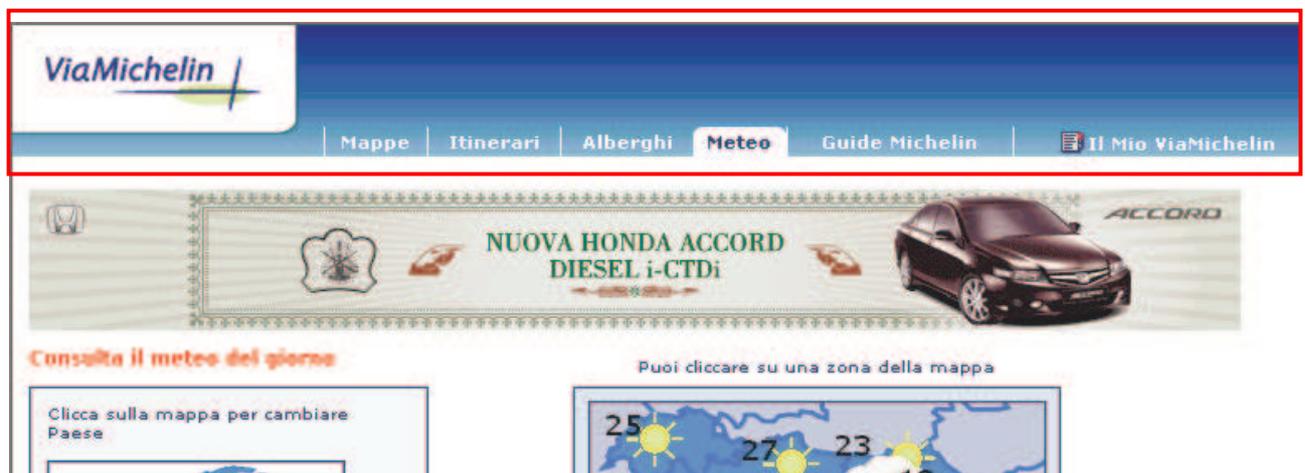
In alcuni casi e solo in certe pagine compaiono dei pop-up pubblicitari di grosse dimensioni, i quali creano disturbo nella visita del sito.

c) Il colore è utilizzato in modo adeguato?

Il colore utilizzato aiuta l'utente a distinguere i diversi contenuti. La scelta è essenziale e verte prevalentemente su una ristretta gamma di toni del blu su sfondo bianco. Ogni area con funzioni simili è colorata allo stesso modo, gli elenchi e i link sono colorati sempre di blu.

In tutto il sito è evidente una forte coerenza nell'uso dei colori e un'adeguata scelta che aumenta la Gestalt e mette in risalto le varie sezioni.

L'unico difetto riguarda il colore della zona di *home* che, come discusso in riferimento alla *brand image*, è cambiato nel corso della valutazione danneggiando la percezione del sito e la coerenza tra le pagine.

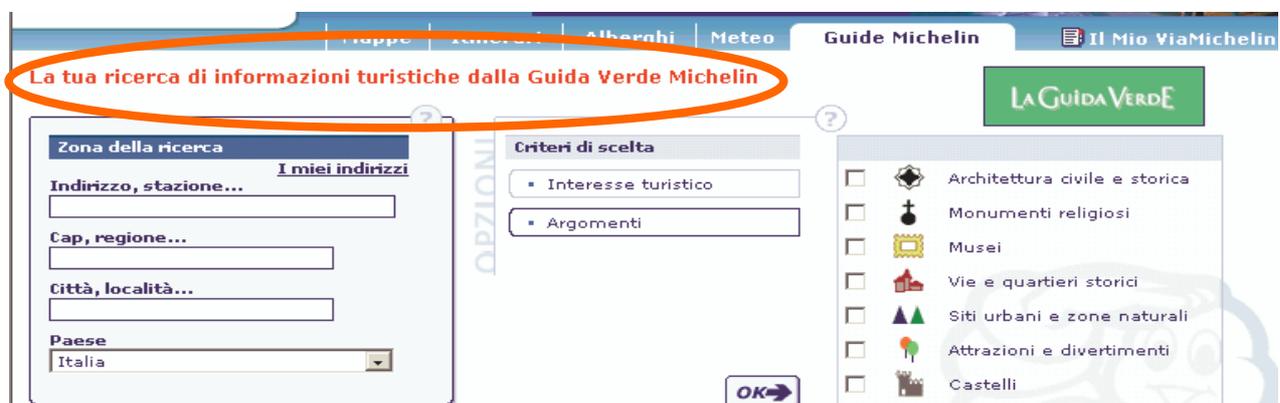


La scelta dei toni, infine, rende accessibile la navigazione del sito anche a utenti daltonici (un maggior approfondimento è presente nella valutazione dell'accessibilità).

d) I caratteri utilizzati rendono il testo ben leggibile?

Il carattere utilizzato è "Verdana" il quale non ha grazie; lo stile è quasi sempre grassetto, sottolineato per i link e solo nell'area di home è in corsivo; per i titoli è utilizzato il maiuscolo e per il resto il minuscolo. La grandezza è sempre uguale 7,5 , essa non è modificabile con il browser internet Explorer, con Mozilla Firefox invece sì, ma come browser è meno utilizzato.

Il colore è sempre coerente e in prevalenza blu scuro, il quale sia su sfondo bianco che su sfondo azzurro-chiaro risulta essere ben leggibile, per i titoli dei menù è utilizzato il bianco su sfondo azzurro-scuro e, all'interno di essi, come sottotitoli è utilizzato il rosso il quale focalizza l'attenzione senza creare disturbo essendo scelto per parole isolate dal resto della pagina.



(esempio di Menù con sottotitolo)

Nelle aree in cui si utilizzano caratteri di colore diverso si utilizzano gradazioni di tonalità senza creare disturbo o confusione.

e) La grafica è attraente?

Per quanto riguarda la grafica non ci sono particolari difetti. Il sito è abbastanza essenziale ed ordinato, non ci sono pagine caotiche né sfondi invadenti e il testo è sempre leggibile.

L'impostazione è attuale e gradevole.

3.2.3 Sintesi

Punti di forza:

- comunicazione chiara degli obiettivi;
- alta coerenza con la brand image;
- buona gestalt;
- buona scelta di caratteri e colori;

Punti di debolezza:

- layout fisso;
- grandezza dei caratteri non modificabile con internet Explorer;
- differenza nel colore della zona di *home* rispetto alle altre pagine.

3.3. Funzionalità

3.3.1 Valutazione: 3,5

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

3.3.2 Analisi:

Per valutare l'apparato funzionale del sito abbiamo considerato le seguenti domande:

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

Le funzioni del sito sono adeguate?

Le funzioni interattive del sito che riguardano lo scenario tipico sono state concepite davvero bene: semplici, funzionali, concise e precise.

Ne è un felice l'esempio l'area "Mappe", che con pochi clic e un piccolo form permette di creare la mappa di una qualsiasi zona europea.

Cercare una mappa - Mappe online di Europa

Zona della ricerca ?

[I miei indirizzi](#)

Indirizzo, stazione...

Cap, regione...

Città, località...

Paese
Italia

OK

RICERCA RAPIDA

Clicca direttamente sulla mappa o sui nomi delle città sotto la mappa:

Austria Vienna	Francia Parigi Lione Marsiglia	Italia Milano Roma	Portogallo Lisbona	Spagna Madrid Barcellona
Belgio Borsella	Germania Berlino Monaco	Paesi Bassi Amsterdam	Regno Unito Londra	Svizzera Ginevra

Inoltre è possibile sia ricercare per indirizzo, quindi usando il form, sia cliccando sulla mappa, interamente attiva.

Ovviamente, vista anche la semplicità del form non sono previsti alert di errore, ma ogni volta che una richiesta non trova una risposta nel database ViaMichelin, il sito ripresenta la stessa pagina, mostrando a video una scritta di attenzione.

Unico avviso è una finestra che avvisa l'utente di compilare almeno un campo se viene premuto OK con tutte le celle vuote.

Cercare una mappa - Mappe online di Europa
Nessuna informazione corrisponde alla tua richiesta. Inizia una nuova ricerca.

Zona della ricerca ?
Indirizzo, stazione... [I miei indirizzi](#)
dvdvcv
Cap, regione...
Città, località...
Paese
Italia

OK →

RICERCA RAPIDA
Clicca direttamente sulla mappa o sui nomi delle città sotto la mappa:



Austria Vienna ... Belgio Borsella ...	Francia Parigi Lione Marsiglia ... Germania Berlino Monaco ...	Italia Milano Roma ... Paesi Bassi Amsterdam ...	Portogallo Lisbona ... Regno Unito Londra ...	Spagna Madrid Barcellona ... Svizzera Ginevra ...
---	--	--	--	---

Il form prevede inoltre una pagina di aiuto, che appare nel caso di richieste con risposta non univoca. Ad esempio quando nella cella "Città" si mette "Paderno", al clic su OK compare questa pagina,

Confermare la località

Mappa

1 **paderno**
6 risposte possono corrispondere alla richiesta.
Seleziona uno dei seguenti risultati:

1- I - Bologna - Bologna (40136): Paderno
2- I - Belluno - San Gregorio nelle Alpi (32030): Paderno
3- I - Lodi - Lodi (26900): Paderno
4- I - Udine - Premariacco (33040): Paderno
5- I - Forlì - Bertinoro (47032): Paderno
6- I - Bergamo - Seriate: Paderno

OK →

che avvisa l'utente della molteplice esistenza su suolo italiano di un città di nome Paterno; l'utente da questo box potrà confermare quale sia la località di suo interesse.

Anche la pagina "Itinerari", ovvero l'area che permette ad un utente di visualizzare un percorso da una località ad un'altra, su suolo europeo è davvero funzionale.

Prepara un itinerario - Percorsi stradali

Partenza I miei indirizzi ?

Indirizzo, stazione...
Cap, regione...
Città, località...
Paese
Italia

Arrivo I miei indirizzi ?

Indirizzo, stazione...
Cap, regione...
Città, località...
Paese
Italia

Tipo di itinerario ?

In autostrada:

Consigliato da Michelin 

Il più rapido Il più corto

Un giro in città? Perché no con la bicicletta o a piedi...

 A piedi In bicicletta

Personalizza il tuo viaggio ?

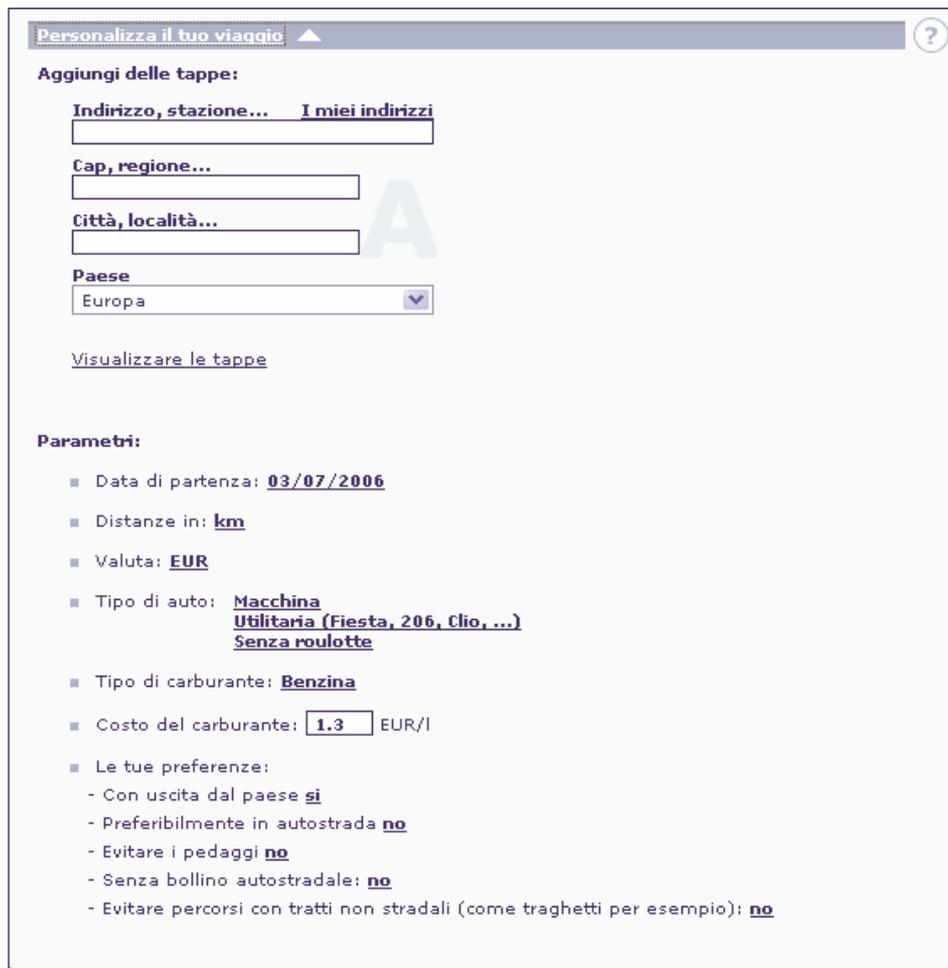
OK →

Prevede ovviamente due zone distinte, "Partenza" e "Arrivo", dove l'utente mette gli indirizzi delle località di interesse e l'area "Tipo di itinerario" in cui un utente specifica quale percorso sia di sua preferenza.

Anche qui assenza pressoché totale di alert di errore: eccezione fatta per la finestra che avvisa l'utente di compilare almeno un campo.



Questo form prevede anche due funzioni aggiuntive, "I miei indirizzi" in cui un utente, ovviamente dopo registrazione (gratuita) può accedere una lista in cui salva tutte le sue preferenze e il box "Personalizza il tuo viaggio":



Personalizza il tuo viaggio ?

Aggiungi delle tappe:

Indirizzo, stazione... **I miei indirizzi**

Cap, regione...

Città, località...

Paese
Europa

[Visualizzare le tappe](#)

Parametri:

- Data di partenza: **03/07/2006**
- Distanze in: **km**
- Valuta: **EUR**
- Tipo di auto: **Macchina**
Utilitaria (Fiesta, 206, Clio, ...)
Senza roulotte
- Tipo di carburante: **Benzina**
- Costo del carburante: **1.3** EUR/l
- Le tue preferenze:
 - Con uscita dal paese **si**
 - Preferibilmente in autostrada **no**
 - Evitare i pedaggi **no**
 - Senza bollino autostradale: **no**
 - Evitare percorsi con tratti non stradali (come traghetti per esempio): **no**

Qui un utente può, soltanto qualora lo ritenesse opportuno inserire parametri aggiuntivi, come la richiesta di una particolare valuta, la presenza di tappe nel tragitto, la tipologia del carburante, il tipo di automobile...

Su ViaMichelin inoltre è possibile consultare il meteo e ricercare alberghi; per queste funzionalità un utente ha a disposizione form uguali a quelli della zona "Mappe": inserisce indirizzo, Paese e località e automatica a video si presentano le richieste effettuate.

The screenshot displays two main sections for weather consultation. On the left, under the heading "Consulta il meteo del giorno", there is a map of Europe with the instruction "Clicca sulla mappa per cambiare Paese". Below the map is a search form with the following fields: "Cap, regione...", "Città, località...", and "Paese" (with "Italia" selected in a dropdown menu). An "OK" button is located at the bottom right of the form. On the right, under the heading "Puoi cliccare su una zona della mappa", there is a detailed weather map of Italy. The map shows temperature readings and weather icons for various regions: 29 (Northwest), 28 (North), 21 (Northeast), 18 (East), 30 (West), 29 (Central), 24 (Southeast), 32 (South), 30 (Sicily), and 29 (Sardinia).

Stesso discorso per le aree interattive sotto il link "Guide Michelin". Anche queste aree sono sviluppate come le funzioni descritte in precedenza. Unica differenza è che la ricerca in questo caso non è globale ma viene fatta fra gli alberghi, le aree turistiche e i ristoranti, presenti nelle Guide Michelin. In questo caso un utente può anche effettuare ricerche parallele, ovvero cercare ad esempio un albergo che sia catalogato in una guida Michelin con determinate caratteristiche.

Nel form qui sopra ad esempio abbiamo ricercato zone turistiche impostando solo due argomenti, i monumenti religiosi e vie e quartieri storici.

Tutti i box hanno un “?” in alto a destra:

Quando il puntatore del mouse lo focalizza questo “pulsante” apre una finestra d’aiuto, che spiega immediatamente ad un utente inesperto come interagire con l’interfaccia del sito.

Zona della ricerca ?

[I miei indirizzi](#)

Indirizzo, stazione...

Cap, regione...

Città, località...

Paese

Aiuto ViaMichelin ?

Almeno un campo deve essere compilato per completare la ricerca.

Indirizzo, stazione, metropolitana, aeroporto, monumento...
Es.: Via Cusani 10, 27 rue St Exupery, Oxford Street...
Roma Termini, Aeroporto Capodichino...
Colosseo, Tour Eiffel, San Gottardo...

Città, località, stazione sciistica...
Es.: Milano, Bordighera, Barcellona...
Murano, Argentario...

Cap, regione...
Es.: 16100, SW6 6AQ, 5661...
BO, Toscana, Kent...

mappa:

Minsk
UKRAINE
Kyiv
CHINA
Chisinau
Moscú
MADRID
BARCELONA
An
TURI

Paese
Madrid
Barcelona

Belgio Borsella ...	Marsiglia ... Germania Berlino Monaco ...	Paesi Bassi Amsterdam ...	Regno Unito Londra ...	Svizzera Ginevra ...
---	--	---	--	--

Il sito non prevede una ricerca interna, anche perché in effetti un motore di ricerca sarebbe inutile.

Il sito offre un efficace sistema per permettere agli utenti di contattare i gestori, un form a doppia schermata, che nella prima chiede all'utente, con tre semplici domande, quale sia il problema

Contattaci

Hai suggerimenti, reclami o semplicemente delle domande?
Il nostro Servizio Clienti è a tua disposizione.

La tua domanda riguarda:

Precisare l'oggetto:

Questioni specifiche:

Desideri inviarci una lettera o un fax?

ViaMichelin
Servizio Clienti ViaMichelin
110 Avenue Victor Hugo
92 514 Boulogne - Billancourt
FRANCE
Fax: +33 155 195 855

Puoi anche consultare le nostre [Aiuto-FAQ](#) per trovare una risposta rapida alle domande più frequenti.

mentre nella seconda invita l'utente a lasciare il proprio messaggio, dopo un breve riconoscimento.



Contattaci

La tua richiesta.

I prodotti e i servizi Michelin e ViaMichelin
Mappe e guide cartacee Michelin
Ho una domanda prima di acquistare un prodotto

I tuoi dati.

Ti preghiamo di riempire il formulario per permetterci di rispondere alla tua richiesta. I campi contrassegnati dall' * sono obbligatori.

Sig. Sig.ra Sig.na *

Cognome * Nome *

Indirizzo *

Cap * Città *

Nazione * Provincia

Nazione * N° di telefono

E-mail *

Specifica la domanda.

La tua richiesta riguarda: *

Guide su alloggi / ristoranti

Guide turistiche

Mappe, Piantine di città e Atlanti stradali

Il tuo Messaggio:

Desidero ricevere informazioni sulle novità ViaMichelin

Le informazioni richieste sono destinate esclusivamente al Gruppo Michelin e non verranno trasmesse a terzi per fini commerciali. Consulta la nostra [Garanzia sulla privacy](#). Hai diritto di chiedere l'aggiornamento, la correzione o la cancellazione dei dati che ti riguardano (art. 34 della legge "Informatique et Libertés") Per esercitare questi diritti, scrivi a contact@ViaMichelin.com.

Ed è qui, proprio in questa form di riconoscimento, che il sito manifesta i suoi unici problemi:

un utente inesperto si troverebbe in grande difficoltà, poiché i messaggi d'errore non aiutano.

Ad esempio poniamo il caso che un utente voglia inviare un messaggio; per prima cosa inserisce i suoi dati, subito capisce che l'asterisco rosso indica l'obbligo di riempire la cella, compila il tutto, ma per sbaglio si dimentica di inserire il suo indirizzo.

Ecco questo è il messaggio d'errore riprodotto:



Ovviamente un utente dovrà cercare cosa c'è di sbagliato, accorgendosi solo in un secondo momento dell'errore commesso.

Questa sensazione è enfatizzata per quanto riguarda la registrazione a "Il mio spazio ViaMichelin". Qui il form di registrazione è uguale al form contatti, così come sono uguali i messaggi d'errore.

Un utente potrebbe infastidirsi e abbandonare il sito.

Le funzioni del sito sono corrette?

Non sono stati riscontrati errori. Le chiamate al sito danno risposta pressoché immediata e precisa.

3.3.3 Sintesi

Punti di forza:

- funzioni semplici;
- risposta veloce e precisa;
- form chiari e completi;
- sistema mai colto in errore, molto affidabile;

Punti di debolezza:

- messaggi d'errore poco chiari o mancanti.

3.4 Contenuto

3.4.1 Valutazione: 2,375

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

3.4.2. Analisi

Per valutare il contenuto del sito abbiamo considerato le seguenti 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?

L'informazione è classificata in modo adeguato?

Il sito organizza l'informazione basandosi sui contenuti all'interno dei quali ci sono diversi compiti, ma la categorizzazione è chiaramente scelta in base ai diversi argomenti e agli obiettivi proposti dal sito.

Infatti, per quanto riguarda il *labelling* la scelta verte su termini che richiamano delle associazioni immediate ai diversi contenuti.

Il sito sceglie di suddividere le informazioni in tre modi immediati e in tre zone diverse:

- nella zona di home, proponendo delle etichette chiare e accessibili per la scelta del menù principale;



- in alcune sezioni della home page, riportando i titoli più importanti del menù e proponendo una parte delle rispettive pagine;



- in altre zone della home page, scegliendo altri titoli che fungono da link e che non sono presenti nel menù, i quali servono per descrivere degli argomenti di approfondimento che esulano dal contesto di ricerca;



La scelta dei termini per tutti i titoli è abbastanza chiara, ma, per quanto riguarda il termine "turismo", esso è utilizzato più volte in differenti zone e con diverse funzioni, provocando confusione e ambiguità.



Lo stile del testo è adeguato al web?

All'interno della home page non ci sono testi particolarmente lunghi, ci sono solo titoli composti da cinque parole (i titoli lunghi sono solo nelle pagine di approfondimento).



L'unico testo lungo presente nella home page è relativo alla pubblicità della navigazione con GPS. All'interno del testo c'è un link attraverso il quale si accede ad un'area del sito completamente diversa e dedicata ad acquisti e download di navigatori.

Nelle pagine del menù, non sono presenti testi lunghi.

Le aree di ricerca sono disposte in modo tale da non dover utilizzare le barre di scorrimento. In ogni pagina c'è un solo argomento, quello indicato dal titolo nel menù, il quale viene approfondito attraverso la compilazione di form e la scelta di alcune opzioni.

Nelle pagine del sito dedicate agli argomenti di approfondimento relativi a turismo/gastronomia e auto/mobilità sono presenti i testi più lunghi.



Le pagine sono accessibili attraverso i link presenti in un'area della home page. In questa zona è forse un po' eccessivo l'uso dei link i quali rendono "pesante" la lettura dei titoli. Il sito ha scelto, in questo caso, di dedicare solo una piccola area della home page a questi contenuti e di approfondirli incrementando l'uso dei link, ciò è coerente con gli obiettivi del sito a discapito dello stile e della lettura.

Nelle pagine, i testi sono introdotti da dei titoli brevi e adeguati e seguono uno stile a *piramide invertita*, facendo una breve sintesi del contenuto e rimandando ai dettagli attraverso l'uso di link ipertestuali. Inoltre, grazie alla presenza di una buona gestalt e all'utilizzo di immagini la lettura risulta piacevole.

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER DI VIAMICHELIN

Turismo e Gastronomia

01/07/06

> News per chi viaggia

XML Turismo e Gastronomia

Valencia
Valencia è la città ospitante dell'America's Cup. Si terrà nel 2007 in Spagna, e più precisamente a Valencia, una città moderna e calda i cui punti di forza sono le attività per il tempo libero e la cultura. Volete sapere perché Valencia è una meta allettante?

Coppa del Mondo di calcio 2006
Panorama sportivo e turistico delle 12 città tedesche della Coppa del Mondo.

Santorini...
... raccontata dai suoi abitanti
Abbiamo scelto di farti scoprire questo antico vulcano del mare Egeo seguendo i consigli di qualche personalità locale. Santorini, lontana dagli stereotipi, che bel programma!
>> [Leggi il seguito](#)

GASTRONOMIA

Valencia: dove il mare e l'arte si fondono

  WWW.SPAIN.INFO

Certamente ve ne siete già resi conto: Valencia è la città ospitante dell'America's Cup. Ma forse non sapete che si tratta di un evento unico, perché dopo oltre 150 anni, la competizione di vela più importante del mondo torna in Europa. Si terrà nel 2007 in Spagna, e più precisamente a Valencia, una città moderna e calda i cui punti di forza sono le attività per il tempo libero e la cultura. Volete sapere perché Valencia è una meta allettante?

Valencia è una finestra prestigiosa sul mar Mediterraneo situata sulla costa orientale della Spagna. Il clima mite e le condizioni delle acque ne fanno uno dei migliori campi da regata in Europa.

Inoltre, se state pensando a una vacanza all'insegna del sole, della spiaggia e degli sport nautici, questa città è la scelta ottimale.

Tuttavia non sono i soli aspetti interessanti che vi attendono. Non aspettate l'**America's Cup** per scoprirla: affrettatevi, venite subito!



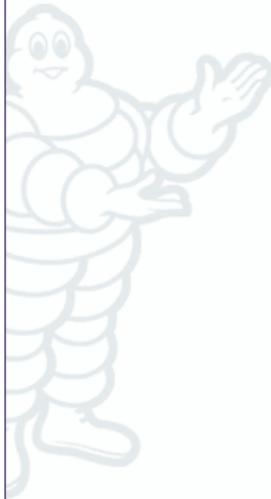
In tutto il sito, le sottolineature sono utilizzate solo per i link i quali aiutano ad organizzare i contenuti con l'impostazione *top-down*, e rimandano ad approfondimenti in modo naturale senza sovraccaricare il testo e senza essere troppo numerosi. Spesso però, accade che diversi titoli dotati di link non sono sottolineati, ciò non facilita la navigazione e la ricerca.

Il linguaggio utilizzato è adeguato alle caratteristiche del sito e agli utenti al quale è indirizzato.

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

L'informazione del sito è adeguata ai suoi obiettivi e tiene presenti le esigenze degli utenti al quale è destinato.

Le informazioni sono affidabili e aggiornate, in accordo con quanto dichiarato nella sezione intitolata "chi siamo?"; questa risulta essere ben curata e completa dei dati di cui il pubblico può avere bisogno ed identifica in modo chiaro il titolare del sito e i le sue competenze.



Chi siamo?

ViaMichelin studia, sviluppa e commercializza prodotti e servizi digitali a supporto della mobilità e dei viaggi. Costituita alla fine del 2000, la società esprime la volontà del suo azionista unico, il Gruppo Michelin, di contribuire al progresso della mobilità diventando uno dei principali fornitori europei di servizi innovativi nel campo dei viaggi. ViaMichelin abbina, in tal modo, l'esclusivo e riconosciuto know-how di Michelin nell'ambito della cartografia e della guide ad una competenza tecnologica in costante evoluzione.

Un'offerta di servizi completa

Con la sua vasta gamma di servizi, ViaMichelin si rivolge agli utenti stradali di tutta Europa: privati o professionisti e aziende.

I servizi proposti comprendono: la visualizzazione di mappe e la localizzazione di luoghi su di esse, il calcolo degli itinerari, la ricerca di alberghi e ristoranti, le informazioni sul traffico, le informazioni turistiche.

Per diventare il "compagno di viaggio" degli automobilisti italiani ed europei, ViaMichelin è presente sempre e dovunque con i suoi servizi disponibili su molteplici supporti: Internet, telefonia mobile, sistemi di navigazione assistita sui veicoli, software per palmari.

Contenuti esclusivi a livello europeo

ViaMichelin dispone di una cartografia esclusiva che copre più di 42 paesi europei: dalle carte stradali nazionali fino alle piantine dettagliate delle città.

La banca dati europea, aggiornata regolarmente, contiene la cartografia di 7 milioni di chilometri di strade oltre alle mappe dettagliate di località e alle piante delle città.

Inoltre, ViaMichelin seleziona e descrive circa 18.000 località turistiche e 62.000 alberghi e ristoranti, testati e selezionati dagli "ispettori" della Guida MICHELIN®.

ViaMichelin, infine, offre informazioni sul meteo, sul traffico, sulle stazioni di servizio...

Il know-how

Per sviluppare i propri servizi e garantirne la qualità presso i clienti, ViaMichelin dispone di **competenze esclusive**:

- ◆ un know-how nell'ambito della cartografia digitale rafforzato da una lunga esperienza e basato su una duplice competenza cartografica e informatica
- ◆ una riconosciuta competenza nell'ambito dell'elaborazione delle informazioni geografiche e della geolocalizzazione
- ◆ una capacità di innovazione dimostrata dai brevetti depositati

Desiderosa di utilizzare le **tecniche più recenti** per sviluppare efficacemente la propria offerta di servizi disponibili tramite diversi supporti, la società ha realizzato:

- ◆ una piattaforma di trasmissione multicanale, basata su Websphere, che supporta tutti i servizi on-line disponibili su Minitel (solo per la Francia), Internet, telefoni cellulari, palmari e sistemi di navigazione on-board
- ◆ un "framework" che offre una condivisione degli strumenti "del mestiere" (calcolatore di itinerari, server di immagini,) per estendere rapidamente a tutti i servizi ogni nuova funzionalità sviluppata

La disponibilità permanente dei servizi presso i clienti costituisce un altro fattore di successo. Per ViaMichelin, è compito delle nuove tecnologie soddisfare le stesse **esigenze di qualità** di un'attività industriale. A tal fine sono state impiegate considerevoli risorse:

- ◆ un "hosting center" per la produzione dei servizi, adeguatamente equipaggiato con un centinaio di server
- ◆ una supervisione garantita 24 ore su 24

I tassi di accessibilità e disponibilità dei servizi offerti da ViaMichelin sono misurati costantemente da una società esterna che li classifica tra i migliori nel mondo Internet.

ViaMichelin Italia srl
Piazzale Biancamano, 8
20121 Milano
Italia

In tutte le pagine del sito riguardanti la ricerca, le informazioni sono chiare, facilmente reperibili e, grazie all'utilizzo dei form, l'utente le ottiene in modo semplice e veloce senza dover "vagare" tra le pagine del sito perdendo tempo.

Il sito è correttamente localizzato?

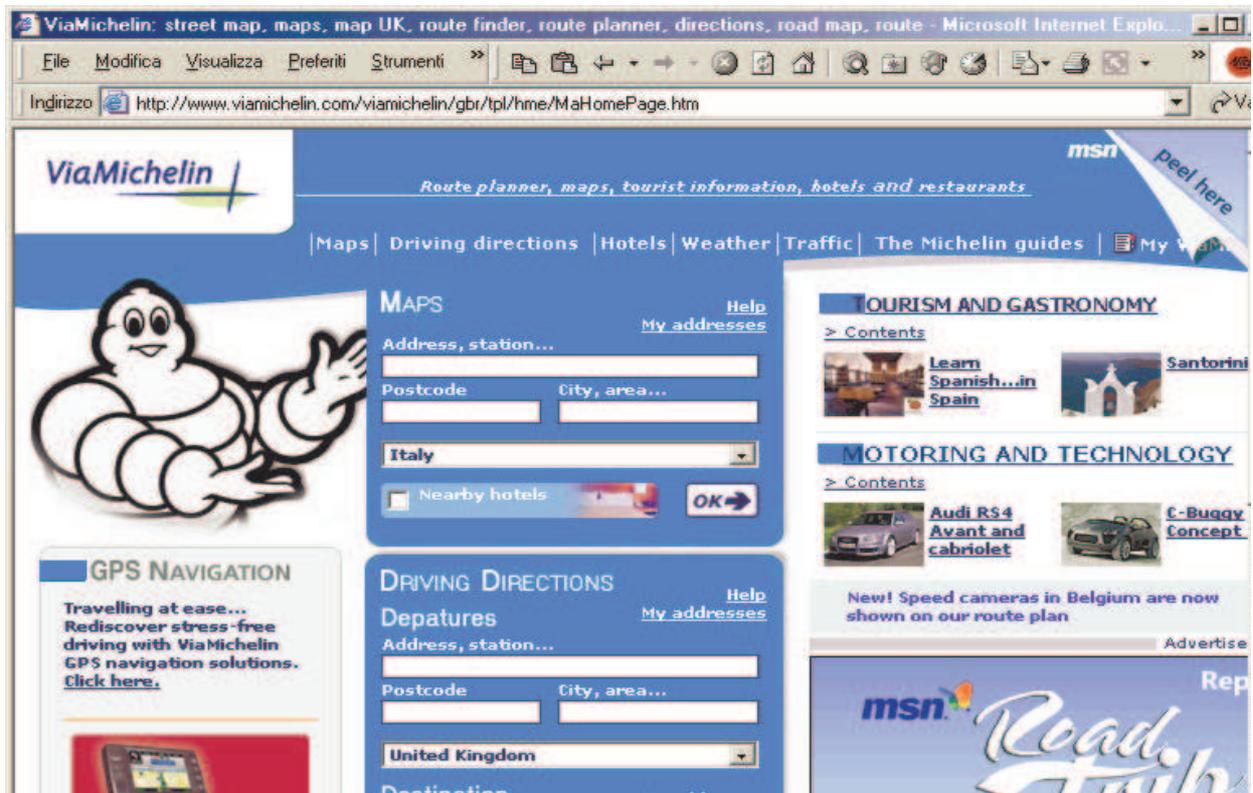
Per quanto riguarda la lingua, il sito dà la possibilità di cambiare facilmente la lingua proponendo 4 scelte oltre all'italiano, tutte europee. È evidente che la scelta delle lingue è stata fatta in funzione degli utenti ai quali il sito è dedicato, ma non dà la possibilità ad altri extraeuropei di poterlo visitare.



Probabilmente essendo gestito da una azienda multinazionale, il sito è di tipo localizzato, per cui ogni filiale nazionale adatta i servizi al paese in cui opera, ma a livello europeo non presenta differenze tra nazioni. L'elenco delle lingue in alto a destra permette l'accesso ai siti: www.viamichelin.fr (Francia), www.viamichelin.de (Germania), www.viamichelin.es (Spagna) i quali non presentano differenze con quello italiano.

Per quanto riguarda il sito inglese, invece, la grafica è differente e corrisponde alla versione accessibile dal sito ufficiale della Michelin www.michelin.com, ma le differenze riguardano solo la grafica, i contenuti del menù principale sono gli stessi e l'home page è strutturata allo stesso modo.

Valutazione del Sito Web www.viamichelin.it



Per quanto riguarda i paesi extraeuropei, portiamo come esempio il sito giapponese www.michelin.co.jp. Nel sito della Michelin giapponese è presente un link che collega al sito www.viamichelin.com di lingua italiana.



Questo, è un fatto che pone dei dubbi a riguardo della diffusione corretta del sito e del suo posizionamento globale. Riteniamo che solo a livello occidentale, il sito, sia posizionato senza difetti.

3.4.3. Sintesi

Punti di forza:

- informazione classificata in modo adeguato e immediato;
- stile del testo adeguato al web e agli utenti a cui il sito è dedicato;
- informazione adeguata e pertinente;

Punti di debolezza:

- localizzazione esclusivamente a livello occidentale;
- uso eccessivo di link in alcune zone;
- uso di termini uguali per titoli con funzioni differenti.

3.5 Gestione

3.5.1 Valutazione: 3

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

3.5.2 Analisi:

L'operatività e la gestione del sito sono state analizzate basandosi sulle seguenti domande:

1. Il sito è sempre attivo e disponibile?
2. L'uso del sito è adeguatamente monitorato?
3. Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?
4. Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

Il sito è sempre attivo e disponibile?

Nel periodo in cui è stata effettuata l'analisi, il sito è sempre risultato attivo e disponibile online e non è mai successo agli autori della valutazione, anche in altri periodi dell'anno, di non poter reperire il sito.

Abbiamo comunque cercato, utilizzando le funzionalità di www.netcraft.com, alcune informazioni riguardo alla disponibilità del sito. Purtroppo netcraft.com non ci ha fornito le risposte che cercavamo, soprattutto per la mancanza di dettagli riguardo all'uptime dei server.

Site report for www.viamichelin.it				
Site	http://www.viamichelin.it	Last reboot	unknown	 uptime graph
Domain	viamichelin.it	Netblock owner	Via Michelin	
IP address	212.11.63.254	Site rank	4133	
Country	 FR	Nameserver	dns31.register.com	
Date first seen	March 2002	DNS admin	root@register.com	
Domain Registry	nic.it	Reverse DNS	unknown	
Organisation	Societe de Technologie Michelin, Italy	Nameserver	Register.com, Inc., 575 Eighth Avenue, 11th Floor, New York, 10018, United States	
Check another site:	<input type="text"/>			

Hosting History				
Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed
Via Michelin	212.11.63.254	F3 Big-IP	IBM_HTTP_Server	5-Apr-2006
Via Michelin	212.11.63.254	unknown	IBM_HTTP_Server	26-Jan-2006
Via Michelin	212.11.63.254	Linux	IBM_HTTP_Server	21-Dec-2004
Via Michelin	212.11.63.254	Linux	IBM_HTTP_SERVER	9-Jan-2004
Via Michelin	212.11.63.254	Solaris	Apache	7-Jul-2003
Via Michelin	212.11.63.254	Solaris 8	Apache	5-Jul-2003
Via Michelin	212.11.63.254	Solaris	Apache	4-Jul-2003
Via Michelin	212.11.63.254	Solaris 8	Apache	2-Jul-2003
Via Michelin	212.11.63.254	Solaris	Apache	1-Jul-2003
Via Michelin	212.11.63.254	Solaris 8	Apache	30-Jun-2003

COPYRIGHT © NETCRAFT LTD. 2004-6

L'accesso al sito è adeguatamente monitorato?

Non avendo disponibili informazioni sull'utenza direttamente dalla home del sito, è stata inviata una richiesta tramite la web form "Contatti":

"Buongiorno, sto eseguendo una valutazione del vostro sito per il corso di studi di Informatica all'Università degli Studi di Milano-Bicocca. Mi servirebbero informazioni riguardo al monitoraggio che effettuate sull'utenza del sito, o perlomeno dove posso rintracciarle.
Grazie dell'attenzione,

Distinti saluti Luca Balconi"

Siamo dispiaciuti, poiché questa richiesta non ha mai avuto risposta.

Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?

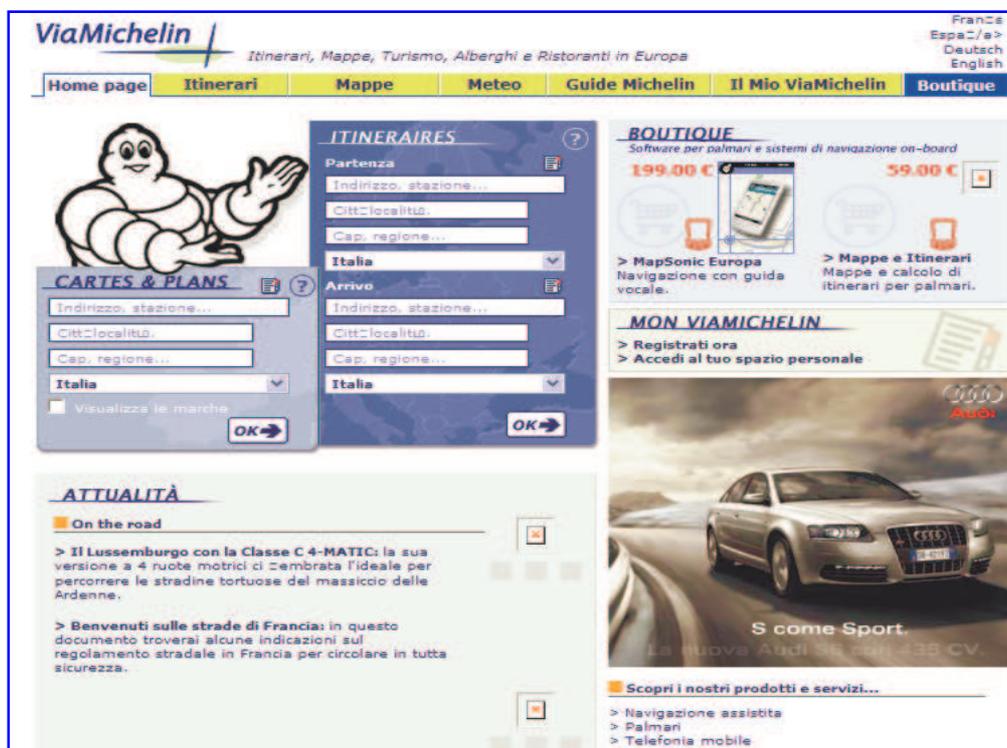
Grazie al servizio offerto dal sito www.archive.org, siamo riusciti ad ottenere le vecchie versioni di ViaMichelin.it, alcune delle quali riportiamo qui sotto:



Prima versione del giugno 2001



Versione aggiornata dell'ottobre 2003



Versione aggiornata del giugno 2004



Versione aggiornata del marzo 2005

I continui restyling alla veste grafica ci fanno capire che il sito è in costante aggiornamento e i curatori sono alla incessante ricerca di nuove soluzioni che rendano il sito più bello e più usabile.

Come si deduce anche dalla sezione "Chi siamo?" del sito, la fase di aggiornamento del sito riguarda in particolare la sezione di mappe e itinerari. Infatti la banca di dati europea di cui dispone il sito contiene la cartografia di 42 paesi europei per circa 7 milioni di chilometri di strade.

Per quanto riguarda il discorso dei "broken-link", l'analisi è stata effettuata utilizzando il software Xenu's Link Sleuth e i risultati sono i seguenti:

ok	3386 URLs	74.71%
cancelled / timeout	7 URLs	0.15%
skip external	871 URLs	19.22%
not found	268 URLs	5.91%
Total	4532 URLs	100.00%

L'analisi è stata affrontata sui primi 10 livelli del sito, in quanto una ricerca su più livelli ha causato problemi nell'utilizzo del software ed un'elaborazione molto lenta.

Dai risultati ottenuti si evince che il 6% circa dei link analizzati hanno dato problemi, perché non trovati o per timeout in risposta dal server. In particolare la percentuale di 0.15% di timeout è molto bassa in relazione alla quantità di utenti che utilizzano il sito, questo presuppone una gestione dei server molto efficace.

Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

Per tenere le relazioni con i clienti, i curatori del sito hanno scelto di creare un'apposita sezione contatti in cui, attraverso la scelta degli argomenti della domanda, indirizzano le richieste alle persone che devono rispondere.

Dopo aver effettuato la prima scelta, l'utente è accompagnato nell'invio della domanda da un web form, da compilare obbligatoriamente in alcune sue parti (nome, cognome, indirizzo mail, ecc...) e con uno spazio in cui inserire poi direttamente la richiesta. Questo assicura ai gestori del sito un corretto utilizzo del servizio, per evitare l'invio di materiale indesiderato; d'altro canto costringe però l'utente realmente interessato a domandare qualcosa a compilare il form in tutte le sue parti, operazione piuttosto fastidiosa se le richieste sono più d'una.

Contattaci

La tua richiesta.

Il sito Internet di ViaMichelin
Utilizzo del sito Internet

I tuoi dati.

Ti preghiamo di riempire il formulario per permetterci di rispondere alla tua richiesta. I campi contrassegnati dall' * sono obbligatori.

Sig. Sig.ra Sig.na *

Cognome * Nome *

Indirizzo *

Cap * Città *

Nazione * Provincia

E-mail * N° di telefono

Specifica la domanda.

. Sito internet utilizzato: *
 ▼

. La sezione riguarda:
 ▼

. Il tuo Messaggio:

Desidero ricevere informazioni sulle novità ViaMichelin

Invia

Abbiamo contattato i gestori del sito due volte: la prima richiesta riguardava informazioni sugli utenti di ViaMichelin.it, vista l'impossibilità di ottenerle da noi; la seconda riguarda invece la parte tecnica del sito, in particolare la sezione Itinerari.

Alla seconda richiesta il Servizio Clienti Michelin ha risposto prima con la conferma di arrivo della domanda; poi ha replicato quasi immediatamente, destando grande impressione in termini di puntualità e competenza nella risposta.

3.5.3 Sintesi

Punti di forza:

- il sito è sempre disponibile online;
- il sito è in costante aggiornamento, soprattutto le sezioni mappe ed itinerari sono in continua crescita e miglioramento;
- la quasi totalità dei link del sito sono presenti all'interno di esso;
- le relazioni con i clienti sono tenute in modo più che adeguato.

Punti di debolezza:

- non sono disponibili statistiche sugli utenti che navigano il sito.

3.6 Accessibilità

3.6.1 Valutazione: 2,875

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

3.6.2 Analisi:

Per valutare l'accessibilità del sito da parte di tutti abbiamo risposto alle seguenti domande:

1. I tempi d'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?

I tempi d'accesso sono adeguati?

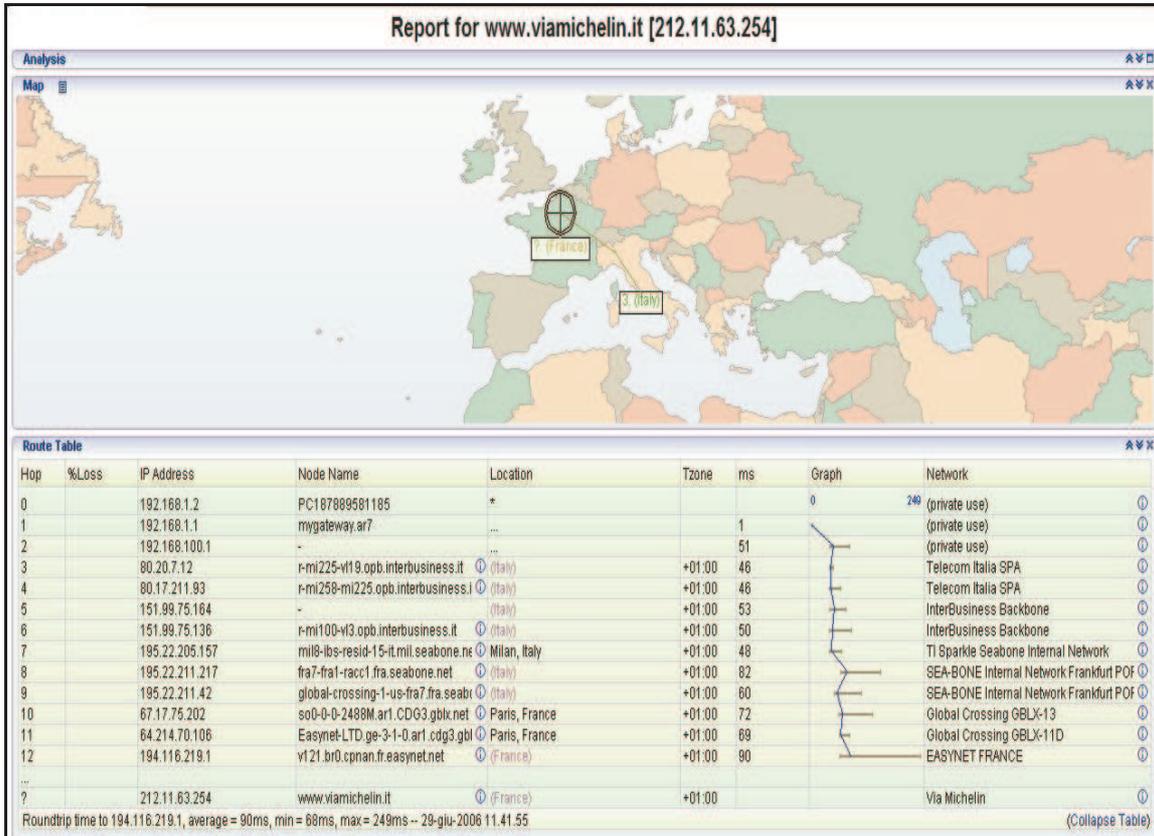
Per valutare i tempi d'accesso delle pagine web del sito abbiamo utilizzato lo strumento Dr.Watson, messo a disposizione da <http://watson.addy.com>. Lo strumento in questione stima i tempi di caricamento della home page a seconda delle diverse connessioni ad Internet disponibili; vediamo i risultati ottenuti di seguito:

Object type	Number	Size in bytes	Estimated download times (seconds)					
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1
HTML	1	17983	13.12	7.19	5.99	5.14	2.25	0.90
Images	6	18487	13.48	7.39	6.16	5.28	2.31	0.92
Total	7	36470	26.60	14.59	12.16	10.42	4.56	1.82

Dallo studio dei risultati possiamo innanzitutto vedere che la totalità della home page (HTML + immagini) pesa solo 36Kb; infatti le sole 6 immagini visualizzate in prima pagina non appesantiscono più di tanto la home del sito.

Grazie a questo fatto, i tempi di scaricamento medio della pagina non sono altissimi, tutt'altro: con la sola connessione a 56k la home è scaricabile in 10 secondi circa e, con una connessione a banda larga, come la T1 in tabella, i tempi di scaricamento sono inferiori ai 2 secondi.

Sempre riguardo ai tempi d'accesso, essi possono dipendere anche da altri fattori, per esempio l'itinerario percorso dalle pagine per raggiungere l'utente o le condizioni del traffico lungo tale percorso. Per questo abbiamo effettuato un'altra analisi utilizzando lo strumento "Visual Route" reperibile sul sito www.visualroute.com, strumento che analizza il percorso effettuato dalle pagine con relativi tempi d'accesso.



Abbiamo riportato qui sopra il report che Visual Route fornisce per il sito ViaMichelin.it: nella prima figura è riportata la mappa con il percorso effettuato dalle pagine; nella seconda sono elencati tutti i passi intermedi che le suddette pagine compiono con riportati i tempi d'accesso in ms.

Come si vede anche dalla mappa la richiesta effettua il tragitto Italia – Francia per ottenere risposta dai server probabilmente disposti nella sede di Michelin.

La ricerca effettuata con Visual Route termina in Francia dopo il 12° passo, probabilmente per la presenza di un firewall.

I tempi medi d'accesso, visibili nella parte inferiore del report riportato, indicano un ping medio di 90ms, rapportato tra un minimo di 68ms ed un massimo di 249ms. Il valore medio d'accesso è sicuramente molto buono, nonostante i pacchetti attraversino Italia e Francia.

Il sito è facile da trovare?

Il nome del sito si ricorda facilmente?

Il nome del sito non è così banale, infatti l'azienda madre è il Gruppo Michelin, casa francese produttrice di pneumatici e della linea di guide turistiche, diventate punto di riferimento nel settore, denominate appunto Guide Michelin.

Per questo un utente che non conosce il sito trova difficile arrivarci direttamente; è più probabile invece che raggiunga il sito da un motore di ricerca o tramite il link da un sito esterno.

Una volta venuti a conoscenza del sito il nome è abbastanza riconoscibile, ma nonostante questo vengono comunque più facilmente in mente altri plausibili nomi del sito.

Nella tabella sottostante mettiamo le prove effettuate con possibili nomi del sito ed i relativi risultati:

URL	A cosa si riferisce
www.michelin.com	Sito ufficiale del Gruppo Michelin
www.michelin.it	Sito ufficiale del Gruppo Michelin, in italiano
www.michelin.net	Non esiste
www.guidamichelin.com	Apri il sito cartineitalia.it
www.guidamichelin.it	Sito che riporta link per alberghi, ristoranti, ecc...
www.guidamichelin.net	Altro sito che riporta diversi link
www.viamichelin.com	OK, riporta alla pagina in italiano
www.viamichelin.it	OK, pagina corretta
www.viamichelin.net	OK, riporta alla pagina in italiano

Vediamo dalla tabella soprastante che solo gli URLs riferiti a ViaMichelin portano correttamente al sito. Tutti gli altri indirizzi che richiamano il Gruppo Michelin portano ad altri siti, alcuni che riguardano comunque l'azienda ed altri, invece, che sfruttano il marchio per pubblicizzare diversi siti.

Il sito è facilmente reperibile tramite i più diffusi motori di ricerca?

Per valutare questo aspetto d'accessibilità sono state effettuate delle prove con tutti i maggiori motori di ricerca, inserendo oltre al nome del dominio stesso, anche altre chiavi di ricerca che possono portare al sito.

Ovviamente, essendo italiano il sito che stiamo studiando, abbiamo utilizzato le versioni italiane dei motori di ricerca più diffusi.

Riportiamo nella tabella sottostante i risultati ottenuti:

Chiavi di ricerca	Google	Yahoo	MSN	Virgilio
ViaMichelin	1°	1°	1°	1°
Michelin	1°	2°	4°	2°
Guide Michelin	1°	1°	2°	1°
Itinerari	1°	1°	6°	2°
Mappe	4°	4°	4°	5°

Tutte le chiavi di ricerca inserite forniscono risultati molto positivi, infatti il sito ViaMichelin viene referenziato sempre nella prima pagina dei risultati del motore di ricerca.

Per quanto riguarda le ultime due chiavi di ricerca inserite, itinerari e mappe, i risultati ottenuti riportano i link alle relative sezioni del sito e non direttamente alla home.

Il sito è adeguatamente referenziato da altri siti?

Per valutare la popolarità del sito, abbiamo utilizzato il servizio di "link popularity check" messo a disposizione da <http://www.marketleap.com/publinkpop/>.

Questi i risultati ottenuti:

URL List	Total	Google/ AOL	HotBot	MSN	Yahoo!/ FAST/ AltaVista
www.popcornpalace.com	647	0	0	380	267
www.spinnakersailing.com	1,522	15	15	1,227	265
www.viamichelin.it ★	12,352	476	476	0	11,400
www.chefscatalog.com	13,030	153	153	10,084	2,640
www.Coke.com	35,153	310	310	20,733	13,800
www.eTrade.com	80,389	1,070	1,070	34,649	43,600
www.Napster.com	302,615	6,750	6,750	84,115	205,000
www.target.com	368,882	20,300	20,300	238,182	90,100
www.NBA.com	2,385,053	61,800	61,800	841,453	1,420,000
www.aol.com	2,565,780	44,100	44,100	937,580	1,540,000
www.Whitehouse.gov	3,766,472	70,200	70,200	2,046,072	1,580,000
www.CNN.com	7,097,600	132,000	132,000	3,823,600	3,010,000
www.Microsoft.com	28,081,737	191,000	191,000	22,799,737	4,900,000
www.Amazon.com	29,283,040	876,000	876,000	26,558,040	973,000
www.Yahoo.com	30,757,041	1,270,000	1,270,000	6,117,041	22,100,000

Questo report dimostra che il sito è referenziato da parecchi siti, contando all'incirca 12.350 collegamenti esterni; se visto in relazione a siti del calibro di Yahoo o Aol, ViaMichelin.it denota evidenti pecche in relazione alla popolarità, ma non è nostra intenzione rapportarci a codesti siti.

Il sito è accessibile con ogni browser?

E' necessario che il sito presenti la consueta home page anche con diversi browser, senza sconvolgere la composizione della pagina a seconda del browser utilizzato.

La navigazione del sito è sempre stata effettuata con Internet Explorer 6 o con Mozilla FireFox senza evidenziare differenze notevoli nella visualizzazione.

Per avere un'idea più precisa sulla visualizzazione del sito con i diversi browser, utilizziamo lo strumento www.browsercam.com attraverso il quale si può scegliere su quanti e quali browser visualizzare la home page del sito. Nel nostro caso sono stati effettuati test con questi diversi browser, divisi per Sistema Operativo:

- Linux Fedora Core 4 (Firefox 1.5.0, Mozilla 1.7.12, Opera 9.0);
- Macintosh OSX 10.4 (Internet Explorer 5.2, Firefox 1.5.0, Mozilla 1.7.12, Netscape 7.2, Opera 9.0);
- Windows XP (Internet Explorer 7.0, Firefox 1.5.0, Mozilla 1.7.12, Netscape 7.2, Opera 9.0).



Gli unici problemi riscontrati riguardano la visualizzazione delle pubblicità con il browser Opera; ovviamente in termini di accessibilità del sito questo non è rilevante.

Il sito è utilizzabile da utenti disabili?

L'accessibilità da parte di utenti disabili al sito deve essere relazionata alle specifiche definite dal W3C che ha introdotto il cosiddetto WAI (Web Accessibility Initiative), iniziativa volta a suggerire criteri per la realizzazione di siti web accessibili.

Innanzitutto occorre quindi verificare la conformità del sito alle specifiche del W3C e per farlo ci siamo serviti del sito <http://webxact.watchfire.com> che valuta i principi fondamentali di accessibilità del sito.

Vediamone i risultati:

	Automatic Checkpoints			Manual Checkpoints		
	Status	Errors	Instances	Status	Warnings	Instances
Priority 1		3	9		12	45
Priority 2		6	37		19	74
Priority 3		4	37		12	12

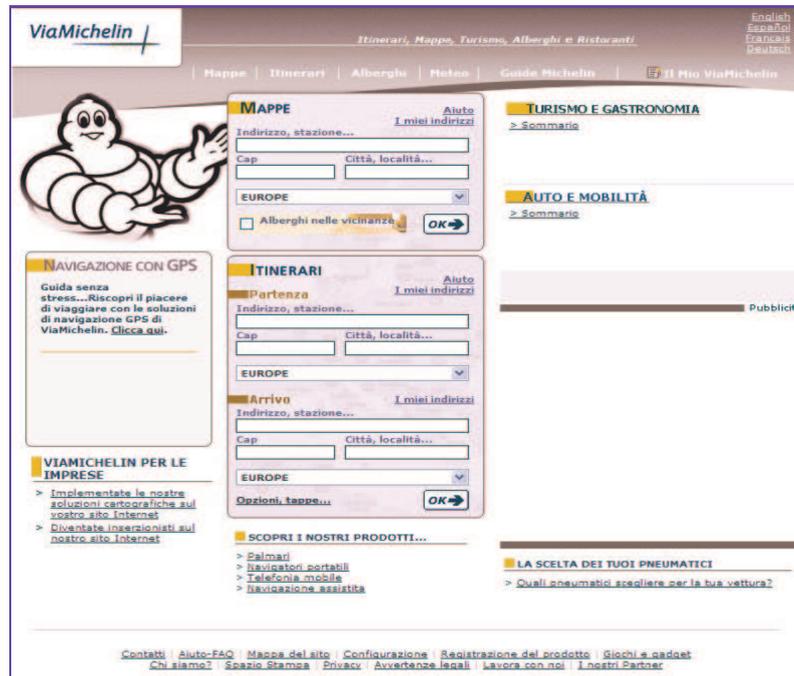
Dalla tabella soprastante si evince che il sito non è conforme alle priorità del W3C riguardo all'accessibilità del sito da parte di utenti disabili.

Ora possiamo passare nel dettaglio ad analizzare le diverse visualizzazioni del sito a seconda dei diversi tipi di handicap visivi come il daltonismo o la cecità.

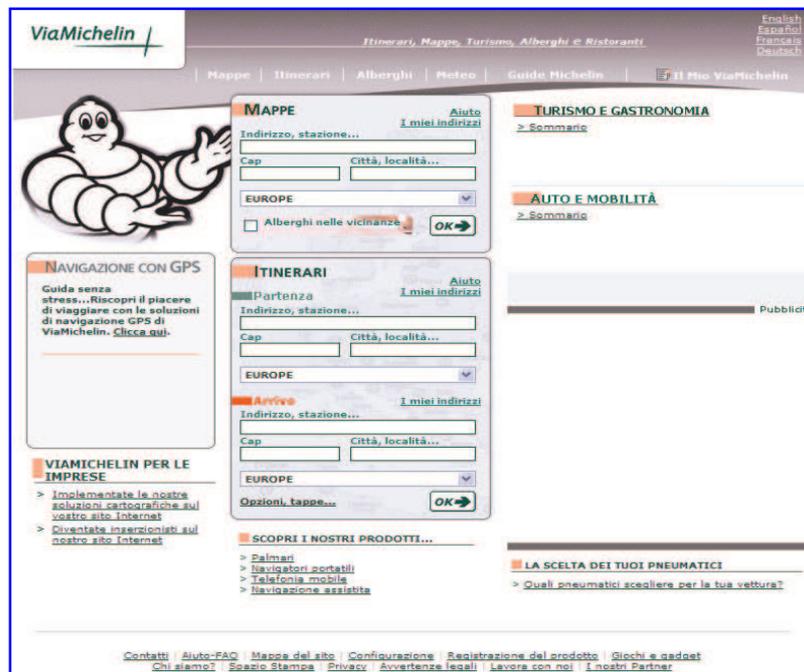
Per prima cosa valutiamo sul sito <http://colorfilter.wickline.org> alcune differenti "visioni" della home page di ViaMichelin a seconda dei diversi tipi di daltonismo:



Protanopia (cecità nel colore rosso)



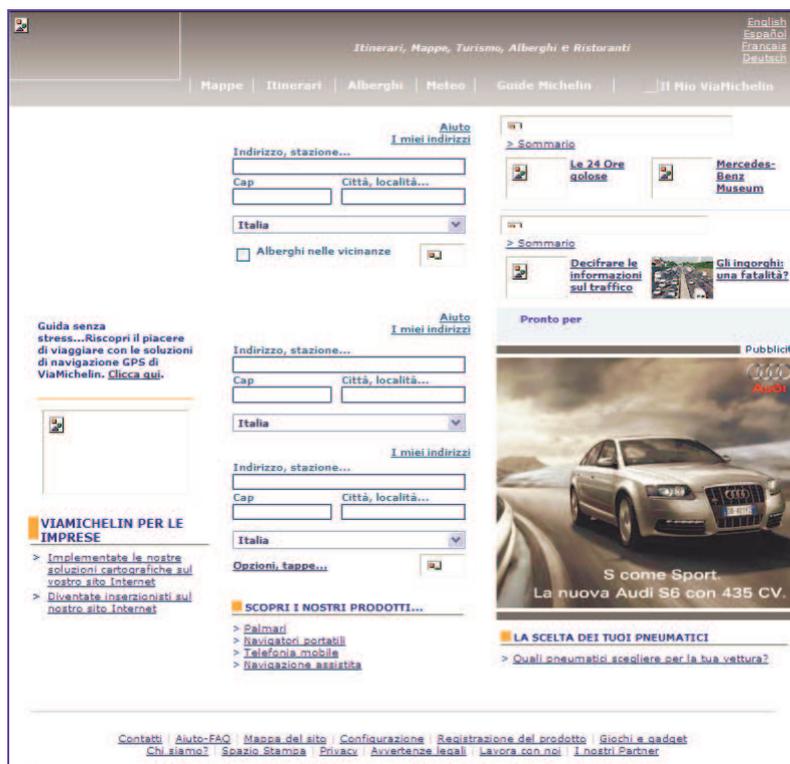
Deuteranopia (cecità più accentuata nel colore verde)



Tritanopia (confusione tra giallo e blu)

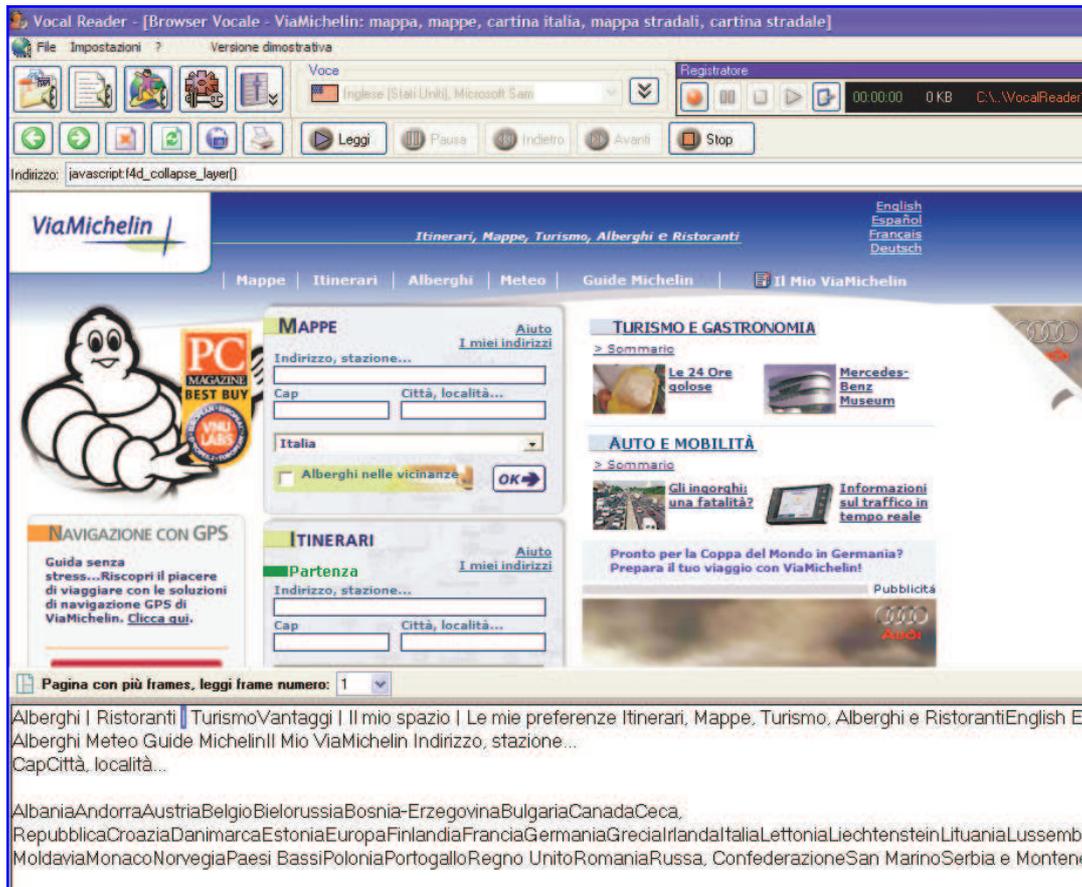
Nonostante le differenze effettive tra le schermate qui sopra, nessuna di esse compromette in maniera notevole la leggibilità della home. Quindi il problema del daltonismo lo possiamo considerare marginale.

Purtroppo la situazione per quanto riguarda gli utenti non vedenti è ben peggiore e come abbiamo scritto in precedenza, al posto delle immagini non c'è nessuna didascalia. Ecco come si presenta la pagina senza immagini:



Le immagini nella home page sono esclusivamente immagini di contorno che quindi non compromettono la navigabilità del sito; il problema esiste invece nella pagine in cui ci sono bottoni a cui sono legati dei link, come nella sezione "Contatti".

Per addentrarci meglio nel problema dell'accessibilità per non vedenti è necessario provare il sito su un browser vocale. La prova è stata effettuata su Vocal Reader e il risultato ottenuto è quello qui sotto riportato:



Purtroppo la lettura del testo effettuata tramite browser vocale è veramente inconsistente e l'utente non vedente avrebbe seri problemi ad effettuare una navigazione del sito.

A parziale discolpa degli autori c'è il fatto che il sito non richiede obbligatoriamente requisiti di accessibilità in quanto non è un sito di una pubblica istituzione. Per questa ragione possiamo ritenere comunque plausibile la decisione dei creati di non rendere il sito conforme alle specifiche del W3C.

Per ultima analisi proviamo a verificare la raggiungibilità di ogni link senza utilizzare il mouse, cioè attraverso il tasto TAB. Il primo problema riscontrato è che i link attivi non sono segnalati a dovere ed è molto complicato capire quale collegamento è attivo.

Vediamo, attraverso la figura qui sotto, qual è l'ordine di navigazione del tab nella home page:

The screenshot shows the ViaMichelin website home page with several sections highlighted by colored boxes and numbered annotations (1-8) indicating the navigation order:

- 1:** The main navigation menu (Mappe, Itinerari, Alberghi, Meteo, Guide Michelin, Il Mio ViaMichelin).
- 2:** The top navigation bar (Itinerari, Mappe, Turismo, Alberghi e Ristoranti).
- 3:** The ViaMichelin logo and the Michelin Man mascot.
- 4:** The language selection menu (English, Español, Français, Deutsch).
- 5:** The 'TURISMO E GASTRONOMIA' section, including sub-sections like 'Mercedes-Benz Museum' and 'I giardini di Versailles nel tuo iPod'.
- 6:** The 'NAVIGAZIONE CON GPS' section, featuring the 'X.950T' navigation device.
- 7:** The 'VIAMICHELIN PER LE IMPRESE' section, with links for implementing solutions and becoming an inserzionista.
- 8:** The footer containing various links such as 'Contatti', 'Aiuto-FAQ', 'Mappa del sito', 'Configurazione', 'Registrazione del prodotto', 'Giochi e gadget', 'Chi siamo?', 'Spazio Stampa', 'Privacy', 'Avvertenze legali', 'Lavora con noi', and 'I nostri Partner'.

L'ordine di navigazione segue abbastanza fedelmente la "classifica" di importanza dei servizi del sito. Infatti passa prima per le parti di itinerari e mappe, per poi elencare una ad una le altre funzionalità minori del sito.

3.6.3 Sintesi

Punti di forza:

- i tempi d'accesso alla home sono veramente minimi;
- il sito è facilmente reperibile sui motori di ricerca;
- il sito è adeguatamente referenziato da altri siti e gode di buona "popolarità";
- il sito è accessibile con ogni browser senza creare particolari problemi di visualizzazione;
- il sito è visibile anche per utenti daltonici;
- la navigazione tramite TAB è funzionale e completa.

Punti di debolezza:

- il sito non è concepito per essere accessibile ai non vedenti;
- il sito non è conforme agli standard sull'accessibilità fornita dal W3C.

3.7 Usabilità

3.7.1 Valutazione: 3,1667

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

3.7.2 Analisi:

Per valutare l'usabilità del sito abbiamo risposto alle seguenti domande:

1. L'utente giunge 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 ben accetto all'utente?

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

La percentuale di compiti portati a termine con successo nel test di usabilità è decisamente soddisfacente. Ciascun utente, infatti, ha portato a termine tutti i compiti da noi proposti, dimostrando che il sito è dotato di funzioni semplici e facilmente intuibili.

	1° compito			2° compito			3° compito			4° compito			5° compito		
	Ok?	Sec.	Voto												
 Davide 	 Sì 	 64 	 5 	 Sì 	 77 	 5 	 Sì 	 112 	 3 	 Sì 	 51 	 5 	 Sì 	 125 	 2
 Delfina 	 Sì 	 187 	 4 	 Sì 	 254 	 4 	 Sì 	 106 	 3 	 Sì 	 135 	 4 	 Sì 	 71 	 5
 Patrizio 	 Sì 	 58 	 4 	 Sì 	 44 	 3 	 Sì 	 50 	 2 	 Sì 	 43 	 4 	 Sì 	 49 	 3
 Emanuela 	 Sì 	 78 	 4 	 Sì 	 75 	 3 	 Sì 	 80 	 3 	 Sì 	 40 	 4 	 Sì 	 176 	 2
 Fiorella 	 Sì 	 105 	 4 	 Sì 	 185 	 2 	 Sì 	 45 	 5 	 Sì 	 88 	 4 	 Sì 	 54 	 4

Alcuni compiti sono risultati un po' più difficili per gli utenti meno esperti, i quali però, anche se impiegando più tempo, sono riusciti a portarli a termine. I compiti in questione sono quelli in cui le informazioni non erano immediatamente disponibili nell'home page e dovevano essere ricercate compilando alcune parti poco visibili dei form o navigando con attenzione tra le pagine del sito. Osservando l'esecuzione dei compiti da parte di utenti meno esperti, abbiamo potuto notare alcuni aspetti del sito che ne riducono l'efficacia.

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

Il tempo medio impiegato per effettuare i compiti portati a termine con successo è abbastanza soddisfacente ma mette in evidenza le differenze tra utenti. Il livello di esperienza col web influenza i tempi di esecuzione, in particolare, l'esperienza precedente con questo sito o con siti simili influisce sull'abilità di compilare i form e di trovare le pagine in cui ci sono le informazioni richieste dai compiti.

Tra i diversi compiti, l'ultimo comporta un'eccezione; il tempo impiegato per la sua esecuzione varia tra gli utenti e non corrisponde al loro grado di esperienza. Le ragioni di questo contrasto dipendono, a nostro avviso, dalla posizione delle informazioni richieste nell'home page, dallo scorrimento automatico del menù in cui si trovano, dal contesto e dal titolo che le

rappresentano. Queste particolari caratteristiche riducono l'efficienza per quegli utenti che non sono stati attratti in modo fortuito dal link corretto, ciò rivela la scarsa cura del sito per alcuni aspetti degli argomenti di minor importanza.

Il sito è confortevole e ben accettato all'utente?

Il gradimento espresso è soddisfacente, i voti inferiori sono stati dati quando gli utenti si sono fatti troppe domande o quando hanno avuto delle difficoltà nella risoluzione. È stata gradita la riuscita dei compiti, la scoperta delle potenzialità del sito e la sua completezza nel fornire informazioni. Per lo svolgimento dell'ultimo compito i pareri sono tra i più discordanti, la differenza corrisponde al modo in cui lo hanno risolto.

3.7.3. Sintesi

Punti di forza:

- Informazione reperibile da tutti gli utenti;
- Gradimento mediamente soddisfacente per la riuscita dei compiti e per le informazioni ottenute;

Punti di debolezza:

- Grado di efficienza penalizzato dalla scarsa esperienza;
- Scarsa reperibilità delle informazioni di secondo livello.

3.8 Sintesi

Riportiamo qui di seguito la tabella riassuntiva delle nostre valutazioni. Come richiesto abbiamo pesato ogni valore.

Caratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Architettura	1,666667	2,5	1,8
Struttura	2	1	2
Mappa del sito	1	0,5	0,5
Navigazione	2	1	2
Comunicazione	2,5	3	2,5
HomaPage	3	1	3
Brand image	2	1	2
Grafica	2,5	1	2,5
Funzionalità	3,5	2	3,5
Adeguatezza	3	1	3
Correttezza	4	1	4
Contenuto	2,375	4	2,375
Labelling	2,5	1	2,5
Stile	3	1	3
Informazione	2,5	1	2,5
Localizzazione	1,5	1	1,5
Gestione	3	4	3
Disponibilità	3,5	1	3,5
Monitoraggio	2,5	1	2,5
Aggiornamento	3	1	3
Relazioni con gli utenti	3	1	3
Accessibilità	2,875	3	3,208333333
Tempi di accesso	3,5	1	3,5
Reperibilità	3,5	1	3,5
Indipendenza dal Browser	3	0,75	2,25
Accessibilità per i disabili	1,5	0,25	0,375
Usabilità	3,166667	3	3,166666667
Efficacia	4	1	4
Efficienza	2,5	1	2,5
Soddisfazione	3	1	3

Grafico valutativo delle caratteristiche principali

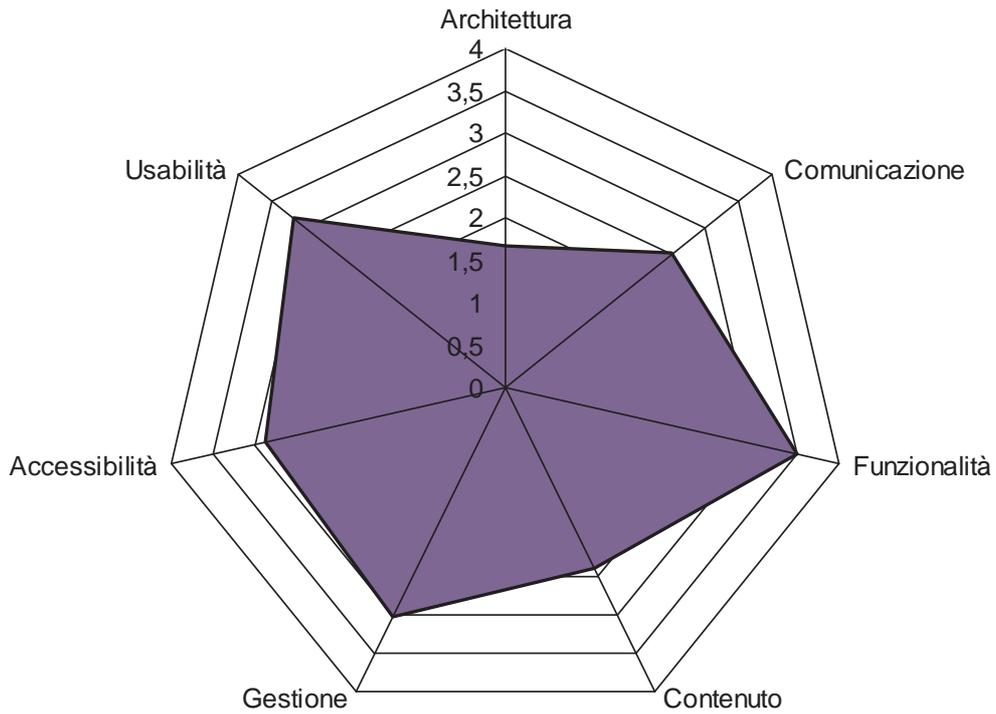
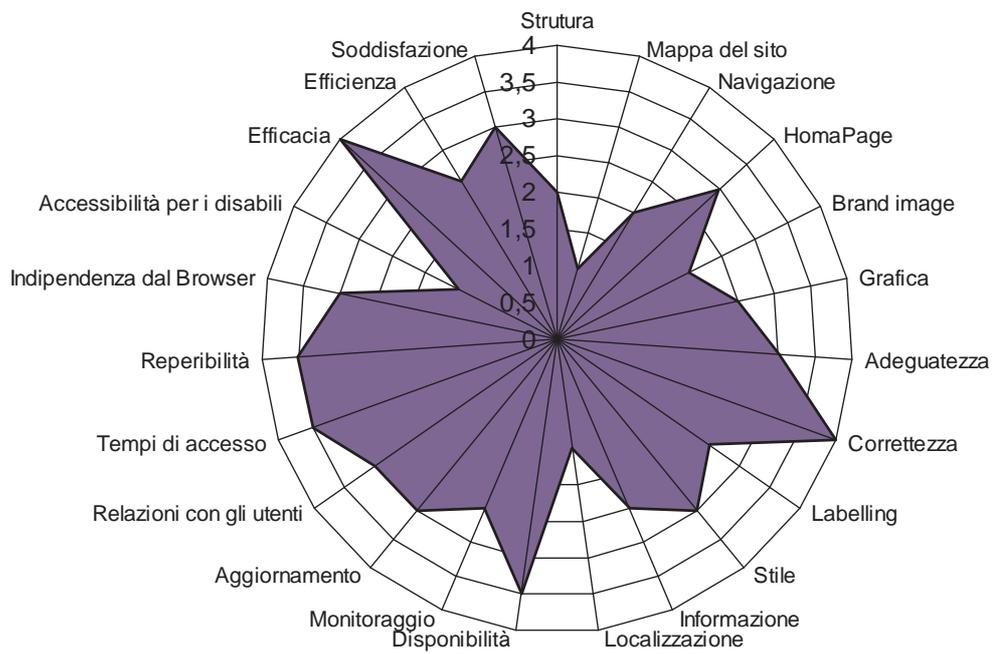


Grafico valutativo delle sottocaratteristiche



Punti di forza:

- Funzioni semplici, immediate corrette;
- Buonissima reperibilità e tempi d'accessi davvero contenuti;
- Sito sempre attivo e disponibile;
- HomePage comunica chiaramente gli obiettivi del sito;
- Indipendenza quasi perfetta dai browser;
- L'utente riesce a raggiungere i propri obiettivi in poco tempo e senza fatica (sito molto efficace);
- Buon approccio verso gli utenti nell'ottemperare alle richieste;
- Aggiornamenti delle banche dati molto frequenti.

Punti di debolezza:

- Mappa davvero poco usabile;
- Accessibilità per i disabili davvero trascurata;
- Traduzioni poco accurate;
- Localizzazione non troppo corretta;
- Gestione degli errori.

4 Raccomandazioni finali

4.1 Priorità 1: Interventi indispensabili ed urgenti

- Ridefinire alcuni titoli ambigui e migliorare la percezione dei link più utili;
- Modifica della mappa del sito, obsoleta, difficile da usare e al momento dannosa per la navigazione del sito;
- Aggiungere nella barra di menù le nuove sezioni e dare un ordine al sito dopo l'ultimo aggiornamento;
- Modificare la gestione degli errori nei form di inserimento dati

4.2 Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti

- E' auspicabile che il sito venga reso conforme alle specifiche del W3C per l'accesso degli utenti disabili. In effetti il sito non è di pubblica amministrazione e quindi non lo richiede obbligatoriamente, ma potrebbe risultare uno strumento molto utile anche per persone disabili. E' probabilmente però che la grande quantità di dati che deve gestire il sito sconsigli ai creatori di effettuare modifiche di così ampio raggio;
- Posizionare in modo meno caotico i link a fondo pagina;
- Estendere e migliorare il posizionamento del sito a livello globale;
- Eliminare i link ridondanti;

4.3 Priorità 3: Interventi auspicati

- Modifica dell'intestazione della HomePage per dare una maggiore unità al layout del sito;
- Maggior correlazione per il sotto-sito "Navigazione con GPS"

Allegato: Descrizione del test di usabilità

a. Obiettivi del test

Il test si propone di verificare la qualità del sito, la sua efficacia e la sua efficienza, di valutare le reazioni suscitate dagli utenti e di trovare eventuali difetti, magari non trovati durante la valutazione.

b. Metodologia utilizzata

Abbiamo selezionato cinque persone per il test, numero che ci permette di trovare una alta percentuale di problemi.

Tre persone non hanno mai usato il sito, una per scelta, poiché l'ha sempre ritenuto brutto, preferendo siti affini, due per mancata necessità.

Una persona invece l'ha usato, ma solo due o tre volte e solo per compiti semplicissimi; solo una persona di queste ha già ampiamente usato ViaMichelin, cosa che ci permette di vedere se eventuali problemi sono enfatizzati in casi di scarsa conoscenza.

Crediamo che una composizione così eterogenea ci possa permettere di trovare un risultato molto attendibile, o meglio ci permetta di stabilire che se un problema è comune a tutti allora sicuramente non è da attribuire alla tipologia di utente ma è da assegnare ad un difetto nel software.

A tutti abbiamo dato un questionario da compilare, come quello sottostante:

Dati personali

Nome:	
Età:	
Titolo di studio:	
Professione:	

Livello di conoscenza di Internet

Giudichi di avere un'esperienza d'uso del Web: <i>(scarsa - media - buona - ottima)</i>
In media quante ore alla settimana usi il Web? <i>(Meno di 1 - tra 1 e 5 - più di 5 - più di 10)</i>
Hai mai partecipato ad un forum o una chat su Internet? <i>(Sì - No)</i>

Livello di conoscenza del sito

Hai già utilizzato ViaMichelin.it? <i>(No - Sì, meno di 3 volte - Sì, più di 3 volte - Sì, più di 10 volte)</i>
Se sì, quali operazioni hai effettuato?
Hai mai utilizzato siti simili? <i>(No - Sì, qualche volta - Sì, spesso)</i>
Se sì, quali?

che ci ha permesso di ottenere importanti dati, utili prima di sottoporre i testers al test.

Quindi, spiegate le modalità del test e dopo esserci soffermati sull'importanza che l'esame non fosse degli utenti ma del sito, abbiamo chiesto ai singoli di compiere questi compiti:

Compito 1

Traccia l'itinerario tra casa tua e l'Università degli Studi di Milano-Bicocca (Piazza dell'Ateneo Nuovo 1, Milano).

Compito 2

Cerca un albergo:

- a Roma;
- vicino alla stazione Termini;
- in data 15/08/2006;
- con i criteri: ristorante, aria condizionata, piscina e parcheggio.

Compito 3

Crea la mappa di Parigi cercando gli alberghi nelle vicinanze della Rue Amelie.

Compito 4

Cerca informazioni turistiche, dalle guide disponibili sul sito, su Assisi specificando i tuoi interessi sui seguenti argomenti: monumenti religiosi e musei.

Compito 5

Cerca informazioni turistiche sulla Coppa del Mondo di calcio di Germania 2006, in particolare sulle città che ospitano i principali avvenimenti sportivi.

Infine abbiamo sottoposto ogni utente a un breve questionario conclusivo per verificare la soddisfazione dopo l'uso:

Questionario Conclusivo

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?
2. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?
3. Quali aspetti ti sono piaciuti di più?
4. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?
5. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?
6. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?
7. Il sito ti è sembrato facile da utilizzare?
8. Ti piace la grafica?
9. Userai ancora questo sito?
10. Hai dei miglioramenti da suggerire?

c. Risultati del test

Qui sotto riportiamo la tabella riassuntiva dei test effettuati, in cui indichiamo con "sì o no" se un dato compito è stato risolto, inseriamo il tempo in secondi di riuscita e infine mettiamo il voto che ogni utente ha dato ad ogni compito.

I voti vanno da 1 a 5.

	1° compito			2° compito			3° compito			4° compito			5° compito		
	Ok?	Sec.	Voto												
 Davide 	 Sì 	 64 	 5 	 Sì 	 77 	 5 	 Sì 	 112 	 3 	 Sì 	 51 	 5 	 Sì 	 125 	 2
 Delfina 	 Sì 	 187 	 4 	 Sì 	 254 	 4 	 Sì 	 106 	 3 	 Sì 	 135 	 4 	 Sì 	 71 	 5
 Patrizio 	 Sì 	 58 	 4 	 Sì 	 44 	 3 	 Sì 	 50 	 2 	 Sì 	 43 	 4 	 Sì 	 49 	 3
 Emanuela 	 Sì 	 78 	 4 	 Sì 	 75 	 3 	 Sì 	 80 	 3 	 Sì 	 40 	 4 	 Sì 	 176 	 2
 Fiorella 	 Sì 	 105 	 4 	 Sì 	 185 	 2 	 Sì 	 45 	 5 	 Sì 	 88 	 4 	 Sì 	 54 	 4

Raccolta dati del Test di Usabilità

Davide

- Dati personali:
- Nome: Davide
 - Et : 19
 - Titolo di studio: Ragioneria
 - Studente

Livello di conoscenza di Internet:

- Esperienza sul Web: Media
- Media ore settimanali sul Web: pi  di 5
- Partecipazione a forum o chat: S 

Livello di conoscenza del sito:

- Utilizzo del sito: No, prima volta
- Utilizzo siti simili: No

Compiti effettuati:

	OK	Tempo	Voto
Compito 1	s�	64 s	5
Compito 2	s�	77 s	5
Compito 3	s�	112 s	3
Compito 4	s�	51 s	5
Compito 5	s�	125 s	2

Questionario conclusivo:

- 1) "E' un sito decisamente ben fatto e facile da usare".
- 2) "Sì, mette a disposizione subito le funzionalità principali come itinerari e mappe".
- 3) "Le funzionalità Itinerario e Ricerca Alberghi sono molto utili e interessanti".
- 4) "Non ci sono particolari punti che non mi sono piaciuti".
- 5) "Le funzionalità offerte corrispondono in pieno alle esigenze degli utenti e a ciò che essi cercano dal sito".
- 6) "Sì, è molto semplice ed immediato".
- 7) "Sì".
- 8) "Sì, molto bella".
- 9) "Se ne avrò bisogno in futuro sicuramente".
- 10) "No, da quello che ho visto il sito mi sembra completo così com'è".

Osservazione sull'esecuzione dei compiti:

- 1) La risoluzione del primo compito è stata abbastanza immediata, Davide non ha avuto grossi problemi. (l'unica difficoltà è la battitura del testo)
- 2) Davide ha saputo trovare i criteri di ricerca dell'albergo quasi subito e non ha incontrato difficoltà.
- 3) Difficoltà nell'inserimento della via (Rue Amelie) e davvero grossa difficoltà nel trovare la sezione riservata agli alberghi nelle vicinanze. Questa non è accessibile dalla HomePage e difficilmente si nota.
- 4) Davide si è immediatamente rivolto sulle Guide Michelin e trova il compito in maniera immediata.
- 5) Va sulle Guide Michelin, sbagliando. Torna sulla Home e cerca, non trovandolo, un collegamento opportuno nella navigazione orizzontale in alto; finalmente trova il link opportuno con molto stupore.

Delfina

- Dati personali:
- Nome: Delfina
 - Et : 58
 - Titolo di studio: 3[^] media
 - Professione: Casalinga

Livello di conoscenza di Internet:

- Esperienza sul Web: Scarsa
- Media ore settimanali sul Web: tra 1 e 5 ore
- Partecipazione a forum o chat: No

Livello di conoscenza del sito:

- Utilizzo del sito: No, prima volta
- Utilizzo siti simili: No

Compiti effettuati:

	OK	Tempo	Voto
Compito 1	s�	187 s	4
Compito 2	s�	259 s	4
Compito 3	s�	206 s	3
Compito 4	s� (in parte)	135 s	4
Compito 5	s�	71 s	5

Questionario conclusivo:

- 1) "Buona, facile consultazione, non c'è confusione e le informazioni sono specifiche".
- 2) "Sì, si capisce che è una guida per cercare informazioni per andare in giro".
- 3) "E' veloce e completo".
- 4) "L'impostazione fissa dello 'stato' è poco visibile e devo ricordare di cambiarla, è data per scontata".
- 5) "Si potrebbero mettere i mezzi di trasporto e gli orari".
- 6) "Sì, dopo un po' di pratica...".
- 7) "Sì".
- 8) "Secondo me è troppo pressata, le cose sono troppo vicine, si potrebbero allargare per distinguere meglio le diverse cose".
- 9) "Sì, mi sono incuriosita"
- 10) "No"

Osservazione sull'esecuzione dei compiti:

- 1) Dopo una prima visione riesce a risolvere con relativa lentezza (l'unica difficoltà è la battitura del testo e la selezione dei campi giusti, ritiene ci siano troppe scritte).
- 2) Trovati criteri di ricerca dell'albergo quasi subito, il dover spostare l'attenzione sulla banda superiore è avvenuto dopo una ricerca nell'home page.
- 3) La prima parte è stata svolta con velocità, difficoltà nel trovare la sezione riservata agli alberghi nelle vicinanze (che non si può eseguire dalla Home, ma solo da un link nella pagina di visualizzazione)
- 4) Immediata la selezione del link 'Guide Michelin' ma messa in difficoltà dalle altre etichette, Delfina non capisce dove schiacciare... suggerimento...
- 5) Soluzione immediata grazie alla lettura fortuita del titolo nella home page.

Patrizio

- Dati personali:
- Nome: Patrizio
 - Et : 26
 - Titolo di studio: Perito informatico
 - Professione: Programmatore

Livello di conoscenza di Internet:

- Esperienza sul Web: Ottima
- Media ore sul Web: pi  di 10 ore
- Partecipazione a forum o chat: S 

Livello di conoscenza del sito:

- Utilizzo del sito: S , guardare strade, cercare cartine, distanze, informazioni stradali.
- Utilizzo siti simili: S , Maporama.com e altri...

Compiti effettuati:

	OK	Tempo	Voto
Compito 1	s�	58 s	4
Compito 2	s�	44 s	3
Compito 3	s�	50 s	2
Compito 4	s�	43 s	4
Compito 5	s�	49 s	3

Questionario conclusivo:

- 1) "Completo,ma a tratti non molto funzionale".
- 2) "Sì,all'80%, basta leggere l'intestazione".
- 3) "Le guide Michelin e i ristoranti".
- 4) "Il menù scorribile e il fatto che alcune caratteristiche fondamentali vanno nelle ricerche avanzate".
- 5) "Nulla".
- 6) "Abbastanza".
- 7) "Abbastanza".
- 8) "Essenziale, non troppo pacchiana".
- 9) "Sì, ho scoperto cose nuove".
- 10)"Metterei i link che ci sono in basso, a lato della pagina in ordine".

Osservazione sull'esecuzione dei compiti:

- 1) Nessuna difficoltà.
- 2) Commenta dicendo che i criteri dovrebbero essere più evidenti.
- 3) All'inizio clicca su 'mappe', cerca gli alberghi dalla pagina e non dall'home page. Dice di farsi troppe domande.
- 4) Non vede subito l'area 'argomenti'.
- 5) Non sa dove andare, clicca su 'turismo' nel menù, poi vede il titolo nella home page ma si sposta e aspetta che torni. Esprime stupore per una sezione così grande del sito assente dal menu di navigazione.

Emanuela

- Dati personali:
- Nome: Emanuela
 - Età: 20
 - Titolo di studio: diploma di liceo linguistico
 - Professione: studentessa

Livello di conoscenza di Internet:

- Esperienza sul Web: media
- Media ore settimanali sul Web: da 3 a 10
- Partecipazione a forum o chat: Sì

Livello di conoscenza del sito:

- Utilizzo del sito: No
- Utilizzo siti simili: Sì, per disegnare itinerari

Compiti effettuati:

	OK	Tempo	Voto
Compito 1	sì	78s	4
Compito 2	sì	75 s	3
Compito 3	sì	80 s	3
Compito 4	sì	40 s	4
Compito 5	sì	176 s	2

Questionario conclusivo:

- 1) "Il sito è troppo "incasinato" e in alcuni caso di difficile consultazione. Non mi piacciono i siti del genere".
- 2) "Si, c'è l'omino Michelin, facilmente riconducibile ai viaggi, ma non ho prestato troppa attenzione".
- 3) "Le cartine sono molto chiare".
- 4) "Il sito presenta troppi contenuti condensati in una pagina e alcuni tasti poco evidenziati rispetto al testo".
- 5) "Il sito è completo così com'è almeno per quanto riguarda i compiti da me svolti".
- 6) "In alcuni casi si, ma altri, come il compito 5, sono poco chiari".
- 7) "In generale non è difficile".
- 8) "Si, ma i titoli sono forse troppo colorate tutto ciò manda un confusione".
- 9) "No!".
- 10) "Beh, mi piacerebbe che questo sito possa diventare più chiaro!".

Osservazione sull'esecuzione dei compiti:

- 1) Immediatamente capisce cosa fare, ma per la fretta preme invio anziché cliccare su OK... Questo la manda alla pagina Mappe vuota; non capendo il perché torna indietro e clicca su OK.
- 2) Risolve immediatamente, sorridendo e esclamando la propria voglia di andare a Roma.
- 3) Trova il link giusto sulla barra, vi accede, ma inizia a preoccuparsi quando legge che il compito non sia finito. Torna nella Home, torna in mappa e soltanto allora vede il box sulla destra. Perplesso ci clicca.
- 4) Svolge il compito immediatamente senza problema alcuno.
- 5) Dirige l'attenzione al menu di navigazione, clicca su turismo sotto le Guide Michelin, ma capisce di aver sbagliato...Torna sulla HomePage perplessa... mi guarda cercando un consiglio... Guarda di nuovo lo schermo infastidendosi e legge "Turismo e Gastronomia" dicendo... "beh questo non c'entra, non può c'entrare! Si parla di cibo, non di Mondiali...". Mentre pensa compare il link sui Mondiali e felice lo clicca. Con stupore mi dice.. "Ma non potevano segnalarlo diversamente?"

Fiorella

- Dati personali:
- Nome: Fiorella
 - Età: 20
 - Titolo di studio: Operatore turistico
 - Professione: Agente turistico

Livello di conoscenza di Internet:

- Esperienza sul Web: Media
- Media ore sul Web: tra 1 e 5 ore
- Partecipazione a forum o chat: Sì

Livello di conoscenza del sito:

- Utilizzo del sito: Sì, meno di 3 volte
- Operazioni effettuate: Creazione itinerari
- Utilizzo siti simili: No

Compiti effettuati:

	OK	Tempo	Voto
Compito 1	sì	105 s	4
Compito 2	si (in parte)	185 s	2
Compito 3	sì	45 s	5
Compito 4	sì	88 s	4
Compito 5	sì	54 s	4

Questionario conclusivo:

- 1) "E' un sito fatto molto bene, piuttosto semplice anche da usare".
- 2) "Sì, perché le mappe ed itinerari sono riportati direttamente in primo piano".
- 3) "Le guide turistiche Michelin per la ricerca di punti d'interesse in varie località e gli itinerari per l'auto".
- 4) "Niente di particolare".
- 5) "Direi niente, è piuttosto completo nelle funzionalità proposte".
- 6) "Sì, dopo un primo approccio difficoltoso poi risulta essere immediato".
- 7) "Sì".
- 8) "Non eccezionale".
- 9) "Se dovrò cercare mappe od itinerari, altrimenti no".
- 10) "Migliorare la grafica non troppo curata".

Osservazione sull'esecuzione dei compiti:

- 1) Dalla Home accede alla pagina itinerari, poi mette nello spazio CAP la regione Lombardia (giusto). Nel complesso riesce abbastanza immediato.
- 2) Innanzitutto entra nella sezione mappa, sviata dalla scritta "Alberghi nelle vicinanze". Quando si accorge entra nella sezione Alberghi e compila giusto il form fino all'inserimento dei criteri di ricerca dei quali non si accorge; solo dopo un suggerimento riesce a risolvere.
- 3) Usa il form per le mappe sulla Home e segna già la voce "Alberghi nelle vicinanze". Immediato.
- 4) Entra nella sezione Guide Michelin – Turismo e trova subito i campi di ricerca richiesti.
- 5) Entra nella sezione Guide Michelin, sbagliando, poi torna in Home e trova subito il link alla sezione corretta.

Conclusioni:

Anche dai test sono apparse grosso modo le preoccupazioni nate dalla valutazioni: il sito è molto buono, è piaciuto a tutti tranne ad Emanuela, che lo ritiene troppo confusionario, ma senza dare a ciò una valida motivazione. Tutti gli utenti però hanno avuto lo stesso problema (eccezione fatta per Delfina, che però ha soltanto avuto fortuna), ovvero un difficile rapporto con le aree del sito nate dopo l'aggiornamento. E' stato davvero interessante vedere le facce dei nostri utenti alle prese con il Compito 5, che ad essere onesti era soltanto fare un clic su un link.

Quindi le nostre valutazioni sono esatte, il sito necessita una pulizia e una grande sistemata, in quanto gli aggiornamenti, forse effettuati da una mano diversa da quella che ha implementato il sistema, sono stati poco curati e sono davvero troppo indipendenti dalla matrice originale del sito.

Non è piaciuta molto la grafica, in effetti poco interessante e curata. Crediamo che anche i problemi di Emanuela riguardo alla chiarezza, siano proprio da rimandare alla qualità grafica del sito, a volte davvero poco apprezzabile.

Rer quanto riguarda, invece, le aree principali ViaMichelin è senza dubbio un sistema ottimo, veloce, semplice e preciso. Difficilmente i nostri testers hanno incontrato problemi e difficoltà; hanno sempre svolto i loro compiti abbastanza facilmente.