

**BOW.it**

## **Schema del Rapporto di Valutazione**



**Tentazioni Tecnologiche**

**Gruppo:** -Angrisano Federico  
-Colombi Alessandro  
-Righetti Giorgio

**professor Roberto Polillo**

# 1. Obiettivi della valutazione

Nome del sito:

[www.bow.it](http://www.bow.it)

Home Page

**www.bow.it**  
Tentazioni Tecnologiche

INFORMATICA > FOTOGRAFIA > AUDIO VIDEO > HI-TECH > GAMING

**RICERCA SU BOW.IT**  
Esplora categorie  
Esplora Marche  
Tutti i prodotti  
cerca  
Ricerca avanzata

**PRODOTTI E PROMO**  
OFFERTE da non perdere  
ULTIMI PEZZI ottimi prezzi!  
NOVITA' i nuovi arrivi  
TOP SELLER gli articoli più venduti  
GRATIS A CASA profitti free shipping  
OCCASIONI Come nuovo!  
PREFERITI lista dei desideri  
LISTINO PDF da scaricare

**IL TUO BOW.IT**  
Già iscritto? Login  
Iscriviti gratis  
I tuoi ordini  
Il tuo carrello  
Il carrello è vuoto  
Vecchi carrelli

**INFO E SERVIZI**  
PAGAMENTI paga come vuoi  
SPEDIZIONE E RITIRO  
GARANZIE acquisti sicuri  
PRIVACY i tuoi dati protetti  
AZIENDE E ENTI PUBBLICI  
CONTATTI Comunica con noi  
NEWSLETTER sempre informato  
PARTNER affiliazi conviene  
SEGNALA I DIFETTI Aiutaci a migliorare!

**IN OFFERTA FINO AL 31 MAGGIO**  
NUANCE

**INFORMATICA**  
Componenti  
Personal Computer  
Notebook e Palmari  
Networking e wireless  
Consumabili e Cavi  
Software  
Servizi Web  
Le migliori marche e i nuovi prodotti per il tuo PC o per la tua azienda. Singoli componenti o soluzioni complete.  
Entra

**FOTOGRAFIA**  
Digitali fino a 4 Mpixel  
Digitali 5/6 Mpixel  
Digitali oltre 6 Mpixel  
Digitali Reflex  
Memorie  
Obiettivi e Ottiche  
Stampanti fotografiche  
Altro...  
Il mondo dedicato alla fotografia digitale: dalle fotocamere compatte alle reflex ad ogni genere di accessorio.  
Entra

**AUDIO/VIDEO**  
Home Theater in a Box  
Sistemi HI-FI  
Componenti  
Cavi e accessori  
Diffusori e Cuffie  
TV e Videoproiettori  
MP3 e Video player  
Videocamera  
Crea o rinnova il tuo ambiente Home Theater. Anzi, a scelta dei televisori ai sistemi Media Center fino alle casse di alta qualità.  
Entra

**HI-TECH**  
Navigatori GPS  
Orologi  
Lettori MP3 e Video portatili  
Palmari e Smartphone  
Cellulari e accessori  
Telefonia VOIP  
Wellness  
Nuovi articoli hi-tech entrano a far parte della nostra vita. Bow.it propone le migliori novità per essere al passo con i tempi.  
Entra

**IN OFFERTA**  
Samsung ML-2550  
€ 239,00 iva inc.  
aggiungi al carrello  
Stampante Laser G/W A4 24ppm 24MD  
Naviga tra le offerte  
Tutte le offerte

**GAMING**  
Gamepad  
Joystick  
Volanti  
Maus e accessori  
Headset  
PC per gamers  
Componenti  
Videogiochi PC  
Sei pronto alla prossima sfida? GamePad, joystick, volanti, componenti per extrema gamer e accessori cool.  
Entra

**IN EVIDENZA**  
**ULTIMI PEZZI**  
€ 269,00 iva inc.  
Lion LI PC V11001 Black  
scheda prodotto  
TUTTI GLI ULTIMI PEZZI

**TOP SELLER**  
€ 1557,00 iva inc.  
XFX 7900GTX NV 512MB PCI-E  
scheda prodotto  
TUTTI I TOP SELLER

**GRATIS A CASA**  
€ 49,50 iva inc.  
Verbatim DVD R 4,7GB 16X 50 pz Spindle - TRASPORTO GRATUITO  
scheda prodotto  
TUTTI I GRATIS A CASA

**Microsoft**  
In omaggio un mouse Optical Mouse

**EPSON SHOP**

VERIFIED by VISA | MASTERCARD SecureCode | VISA | VISA Electron | American Express | Discover | Garantie daigi | O thasto | 2006-05-20

**VISITE RECENTI**  
Prodotti: Nessun Prodotto visitato  
Categorie: Nessuna categoria visitata  
Visualizza tutti i prodotti e categorie visitati di recente

**I TUOI DATI**  
I tuoi ordini  
I tuoi carrelli  
Cambia la tua password  
Il tuo profilo  
La tua lista dei desideri  
Newsletter

Carrello | Iscrizione | Login | Assistenza | Pagamenti | Spedizione e Ritiro | Contatti  
Home | Informatica | Fotografia | Audio Video | Hi Tech | Gaming | Ricerca Avanzata

Copright e condizioni di utilizzo | Bow.it srl, Via Monza 12C, 20090 Bessate MI | P.IVA 129C7100155 R.E.A. Milano n. 1599348 | Sito realizzato da TUNDA

## **Requisiti generali del sito**

Il sito deve fornire i mezzi necessari per l'acquisto on-line di prodotti tecnologici. Deve comunicare informazioni dettagliate ed esaustive ai clienti, su qualsiasi prodotto presente, ed erogare servizi efficienti, efficaci e soddisfacenti per gli utenti finali. Il sito deve dar modo al cliente di poter effettuare ricerche, il più semplicemente e velocemente possibile, affinché possa trovare il prodotto desiderato con il minimo sforzo, deve anche offrire un "canale di comunicazione" tra il cliente e il rivenditore per avere qualsiasi tipo di informazione possibile.

Inoltre le azioni eseguibili devono essere intuitive e rapide in modo che l'utente non abbia un sovraccarico della memoria a breve termine.

Oltre a tutto il servizio deve essere particolarmente sicuro e riservato poiché l'utente dovrà effettuare delle transazioni di pagamento per l'acquisto dei prodotti.

Gli utenti che usufruiranno di questo portale, visto che per legge devono essere maggiorenni, saranno persone adulte di qualsiasi età, che abbiano almeno una minima esperienza dell'uso di internet.

## **Contesto d'uso principale**

Nel contesto d'uso ci possono essere due tipi di utenti: il cliente che sa già il nome del prodotto (nome, marca, caratteristiche e prezzo) che vuole comprare (o che vuole confrontare con lo stesso prodotto venduto su un altro sito e-commerce) e il cliente che ricerca un prodotto generico che ha in mente ma non sa cosa c'è ora sul mercato.

Il primo cliente per poter vedere le informazioni su un determinato prodotto deve usare la sezione ricerca, scegliendo la marca del prodotto e digitando nell'apposito spazio il nome del prodotto da ricercare, se il prodotto è presente in magazzino può metterlo nel carrello, ma può acquistarlo solo se è iscritto al sito.

Il secondo cliente per poter vedere le informazioni su un prodotto di una certa categoria (nel nostro caso informatica, fotografia, audio video, hi-tech e gaming) deve accedere a diverse sottocategorie che rendono la ricerca sempre più fine (nel peggior delle ipotesi le sottocategorie da attraversare sono 5, ma in media si attraversano 3 sottocategorie).

## **-Obiettivi della valutazione**

Il sito è stato sottoposto a un check-up informale, non è stata fatta una valutazione molto approfondita specialmente per quanto riguarda la gestione.

Lo scopo è quello di fare una valutazione oggettiva per fini universitari cercando i punti di debolezza e punti di forza contenuti nel portale.

## 2. Metodologia utilizzata

Il sito web è stato valutato oggettivamente ed è stata analizzata la qualità esterna con l'ausilio di un modello di qualità semplice, individuando poche caratteristiche macroscopiche (architettura, comunicazione, funzionalità, contenuto, gestione, accessibilità e usabilità), con una visione complessiva. Abbiamo adottato una scala da 0 a 4 per la valutazione di ogni singola macro-caratteristica.

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

## 3. Risultati della valutazione

### 3.1. Architettura

#### Analisi

##### A. La struttura del sito è adeguata?

Il sito presenta essenzialmente un menù di navigazione orizzontale che permette di navigare nelle categorie di prodotti. Questo menù è fisso, visibile da ogni pagina, permettendo, quindi, l'accesso da qualsiasi sezione e sottosezione.



In tutte le pagine, tranne la home, il menù visualizza il collegamento alla pagina principale, che è comunque raggiungibile cliccando sul logo. Quando si visita una sezione, il titolo della categoria visitata non viene evidenziato mentre la parola "HOME" rimane sempre di differente colore, il che potrebbe ingannare l'utente facendolo pensare di essere nella home page.



La soluzione a questo difetto è risolta grazie alla visualizzazione del percorso nelle sezioni e sottosezioni a inizio pagina

Sei in: [Home](#) > [Fotografia](#) > [Fotocamere digitali 5-6 Mpixel](#)

Le informazioni utili e gli aiuti del sito sono sempre visualizzati in un piccolo menù in alto a destra.



L'unico menù che visualizza tutte le sezioni è quello in fondo alla pagina.



Sezioni e sottosezioni sono comunque visualizzate nella pagina principale.

Ci sono molti collegamenti, scorciatoie, per vedere le offerte e le informazioni. Questi menù sono visualizzati solo nella home. A lato invece ci sono due menù secondari di supporto



## INFORMATICA



- Componenti
- Periferiche
- Personal Computer
- Notebook e Palmari
- Networking e wireless
- Consumabili e Cavi
- Software
- Servizi Web

Le migliori marche e i nuovi prodotti per il tuo PC o per la tua azienda. Singoli componenti o soluzioni complete.

[▶ Entra](#)

## FOTOGRAFIA



- Digitali fino a 4 Mpixel
- Digitali 5/6 Mpixel
- Digitali oltre 6 Mpixel
- Digitali Reflex
- Memorie
- Obiettivi e Ottiche
- Stampanti fotografiche
- Altro...

Il mondo dedicato alla fotografia digitale: dalle fotocamere compatte alle reflex ad ogni genere di accessorio.

[▶ Entra](#)

## AUDIO/VIDEO



- Home Theater in a Box
- Sistemi HI-FI
- Componenti
- Cavi e accessori
- Diffusori e Cuffie
- TV e Videoproiettori
- MP3 e Video player
- Videocamere

Crea o rinnova il tuo ambiente Home Theatre. Ampia scelta dai televisori ai sistemi Media Center fino alle casse di alta qualità.

[▶ Entra](#)

## HI-TECH



- Navigatori GPS
- Orologi
- Lettori MP3 e Video portatili
- Palmari e Smartphone
- Cellulari e accessori
- Telefonia VOIP
- Wellness

Nuovi articoli hi-tech entrano a far parte della nostra vita. Bow.it ti propone le migliori novità per essere al passo con i tempi!

[▶ Entra](#)

## GAMING



- Gamepad
- Joystick
- Volanti
- Mouse e accessori
- Headsets
- PC per gamers
- Componenti
- Videogiochi PC

Sei pronto alla prossima sfida? GamePad, joystick, volanti, componenti per extreme gamer e accessori cool.

[▶ Entra](#)

## IN OFFERTA



**Samsung ML-2550**  
**€ 239,00 iva inc.**  
**aggiungi al carrello**

Stampante Laser B/N A4 24ppm 24MB

[▶ Naviga tra le offerte](#)

[▶ Tutte le offerte](#)

## IN EVIDENZA

### ULTIMI PEZZI



**€ 269,00 iva inc.**

**Lian Li PC-V1100+ Black**  
[▶ scheda prodotto](#)

[▶ TUTTI GLI ULTIMI PEZZI](#)

### TOP SELLER



**€ 557,00 iva inc.**

**XFX 7900GTX NV+ 512MB PCI-E**  
[▶ scheda prodotto](#)

[▶ TUTTI I TOP SELLER](#)

### GRATIS A CASA



**€ 49,50 iva inc.**

**Verbatim DVD-R 4,7GB 16x 50 pz Spindle - TRASPORTO GRATUITO**  
[▶ scheda prodotto](#)

[▶ TUTTI I GRATIS A CASA](#)

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

Il sito è sprovvisto di una vera e propria mappa di navigazione, ma accedendo alla ricerca per categoria si apre un grande menù laterale che funge la mappa di navigazione. Lo vedremo poi in seguito nella sezione riguardante la ricerca .

- **Informatica**

- Componenti
  - Processori
  - Memorie
  - Schede Madri
  - Hard Disk
  - Schede Video
  - Schede Audio
  - Modem e rete
  - CD, DVD e Masterizzatori
  - Alimentatori
  - Case e accessori
  - Raffreddamento
  - Dispositivi di input
  - Schede multimediali
  - Altri componenti Storage e Backup
  - Software OEM
- Periferiche
  - Monitor
  - Stampanti e Fax
  - Scanner
  - Audio
  - Game controller
  - Storage e backup
  - Videoproiettori
  - Webcam e Videosorveglianza
  - Telefonia Voip
  - Barcode
  - Gruppi di continuità
- Personal Computer
  - Personal computer
  - Media Center
  - Semi assemblati
- Notebook e Palmari
  - Notebook Acer
  - Notebook Hp
  - Notebook Asus
  - Notebook Sony
  - Notebook Toshiba
  - Notebook Fujitsu
  - Altri Notebook
  - Accessori Notebook
  - Palmari
  - Smart Phone
  - Accessori Palmari e SmartPhone
- Networking e Wireless
  - Schede di rete
  - Hub-Switch-Router
  - Storage e Backup
  - Gruppo di continuità
  - Cavi e attrezzi
  - Software di rete

- Wireless
    - Data switch
  - Consumabili e Cavi
    - Supporti magnetici
    - CD Media
    - DVD Media
    - Cartucce Ink Jet
    - Toner
    - Carte Speciali
    - Cavi e accessori
    - Batterie e caricabatterie
  - Software
    - Sistemi operativi
    - Office automation
    - Grafica e CAD
    - Home e Multimedia
    - Utilità
    - Antivirus e sicurezza
    - Server e Networking
    - Programmazione e sviluppo
    - Videogiochi PC
  - Servizi Web
    - Domini e Web Hosting
    - Commercio elettronico
    - Web Site Business
    - Privacy
    - Intranet e comunicazione Aziendale
    - eLearning e Training Aziendale
    - Gestionali
    - Consulenza e Sviluppo
- **Fotografia**
  - Digitali fino a 4 Mpixel
  - Digitali 5/6 Mpixel
  - Digitali oltre 6 Mpixel
  - Digitali Reflex
  - Memorie
  - Obiettivi e Ottiche
  - Stampanti fotografiche
  - Altro...
- **Audio video**
  - Home Theater in a Box
  - Sistemi HI – FI
  - Componenti
  - Cavi e accessori
  - Diffusori e Cuffie
  - TV e Videoregistratori
  - MP3 e Video player
  - Videocamere
- **Hi – Tech**
  - Navigatori GPS
  - Orologi
  - Lettori MP3 e Video portatili

- Palmari e Smartphone
- Cellulari e accessori
- Telefonia VOIP
- Wellness
- **Gaming**
  - Gamepad
  - Joystick
  - Volanti
  - Mouse e accessori
  - Headsets
  - PC per gamers
  - Componenti
  - Videogiochi Pc
- **Login**
  - Ordini
  - Newsletter
- **Iscrizione**
- **Il tuo carrello**
- **Assistenza**
  - Informazioni
  - Richiesta offerta
  - Prodotti guasti
  - Consegna errata o danneggiata
  - Recesso
  - Modifica Ordine
- **Informazioni**
  - Pagamenti
  - Spedizione e ritiro
  - Garanzie
  - Privacy
  - Contatti
- **Ricerca**

### C. La navigazione del sito è adeguata?

La struttura del sito non è puramente gerarchica, ma è più complessa. Infatti, diverse pagine sono raggiungibili da diversi percorsi, alcuni più lunghi di altri. Questo dà più libertà all'utente, a scapito della semplicità della struttura. Forse per i primi minuti di navigazione può risultare difficile orientarsi, ma una volta presa familiarità con la sua struttura diventa tutto molto più facile.

Il login si effettua facilmente cliccando sulla voce apposita nel menù laterale alle pagine dedicato all'utente.



Il sito è provvisto di un buon motore di ricerca interno dotato di varie funzionalità, tra cui la ricerca avanzata che permette di trovare il prodotto grazie all'inserimento di parametri, quali il prezzo, la categoria merceologica, il produttore, il nome e il codice prodotto. Vedremo poi tutto in dettaglio



## Sintesi

Navigando nel portale ci accorgiamo che molti collegamenti sono ridondanti e vi è una massiccia presenza di scorciatoie. Nella home page ci sono molti duplici link che portano ad una stessa pagina. Nonostante questa scelta la navigabilità risulta buona e semplice.

### Punti di forza

- grazie all'utilizzo di riquadri che delimitano le singole categorie non si ha la sensazione di smarrimento
- a primo impatto design e grafica ben fatti

### Punti di debolezza

- per effettuare il login non c'è accesso diretto dalla Home Page, bensì bisogna selezionare la voce apposita che porta in un'altra pagina
- quando si seleziona una voce dei menù laterali questi nella schermata successiva scompaiono

## Valutazione Architettura

adeguatezza struttura: ----- ●●●○  
 mappa del sito:----- ●●○○  
 navigazione del sito:-----●●●○

Totale: ----- **3**

## 3.2. Comunicazione

### Analisi

#### A. La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?

L'home page comunica più che sufficientemente l'obiettivo del sito. Già dal prima visita si nota che è un portale di e-commerce.

Oltre alla mappa dei prodotti subito sotto di essa troviamo la vetrina con le offerte del giorno, e i link ben visibili agli articoli più venduti, agli ultimi pezzi rimasti,...

Il nome del sito è l'acronimo di BuyOnWeb. Il logo rende totalmente l'idea della categoria del sito a cui appartiene grazie alla scritta BuyOnWeb, ma graficamente il suo significato non è intuitivo.

#### B. Il sito è coerente con la brand image

Il pay-off rende al pieno l'idea...



...e la frase esplicativa, sottostante il titolo, rappresenta a pieno le finalità del sito.



Benvenuto su **bow.it**, il tuo negozio di tecnologia per lavoro e tempo libero  
Sei già iscritto? [Fai il login](#) Non sei iscritto? [Iscriviti gratis](#)

## Sintesi

La grafica ad alta leggibilità, il carattere adottato Verdana (quindi non ha grazie) e i colori ad alto contrasto, rendono la consultazione gradevole e leggera.

I caratteri variano, nel sito hanno diverse tonalità, possono essere nero, arancione.

Lo sfondo può essere bianco o grigio.

In questo sito al primo colpo d'occhio si è subito attratti dalle possibili promozioni rappresentate al centro dello schermo, che oltre a muoversi, mostrano più offerte.

Le varie categorie oltre a essere scritte in modo chiaro sono anche rappresentate da immagini correlate che mostrano la categoria del prodotto.

Nel portale sono raramente presenti bottoni, il più delle volte bisogna cliccare su scritte o immagini per poter visualizzare una determinata pagina.

### Punti di forza

- Nella parte centrale del sito c'è ordine, le varie sezioni (informatica, fotografia, ecc...) racchiudono bene i loro contenuti, seguendo bene le leggi della gestalt, mentre i menù a lato non essendo racchiusi da nessuna linea, creando nell'utente dispersione

### Punti di debolezza

- non riscontrati

## Valutazione Comunicazione

chiarezza degli obiettivi del sito: ----- ●●●○

coerenza con la brand image:----- ●●●○

adeguatezza grafica:----- ●●●●

Totale: ----- **3.5**

### 3.3. Funzionalità

Per funzionalità s'intendono gli insiemi di servizi che un sito mette a disposizione dei suoi utenti. Questi ultimi sono adeguati e corretti? Ovvero: i servizi forniti dal sito web sono adeguati alle esigenze dell'utente e funzionano correttamente?

Per rispondere a questa domanda abbiamo eseguito alcuni test compiendo le operazioni più comuni, quali: iscrizione al sito, acquisto di prodotti e ricerca.

#### -Analisi

#### Le funzioni del sito sono adeguate? Le funzioni del sito sono corrette?

- A. Le funzioni per effettuare le transazioni sono adeguato?
- B. Il trattamento degli errori dell'utente è adeguato?

Nella home-page vi è un riquadro dedicato all'utente dove è possibile iscriversi, loggarsi, vedere gli ordini e il proprio carrello. Per prima cosa proviamo ad iscriverci.

#### 1.Registrazione

Come si può vedere la prima parte della registrazione risulta molto semplice e veloce, ed è priva di ambiguità di ogni genere; richiede solamente l'inserimento di mail e password come campi dati. In basso ci viene chiesto quale tipologia di mail vogliamo ricevere: news, offerte di bow, novità della settimana e offerte da partners. E' inoltre indicata la frequenza di invio così che l'utente non si troverà sorprese di numerose pubblicità nell'accedere al proprio account mail.

 **ISCRIVITI**  
Entra a far parte della comunità di Bow.it

E-mail:  Conferma E-mail:   
Scegli una Password:  Conferma Password:   
(min. 6 caratteri)  
Provincia (opzionale):

Sei un rivenditore informatico?  No  Sì

**Le Newsletter** 

Nome	Descrizione	Frequenza
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Bow News</b>	Le notizie e le novità principali di Bow.it <i>esempio</i>	bimestrale
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Super offerte</b>	Le offerte da cogliere al volo <i>esempio</i>	max 10-20 invii/anno
<input type="checkbox"/> <b>Bow Weekly</b>	Le promo e le novità della settimana <i>esempio</i>	settimanale
<input type="checkbox"/> <b>Bow Partner</b>	Offerte dei partner di Bow.it riservate ai clienti	max 5-10 invii/anno

Tutti i dati saranno trattati nel rispetto del decreto legge N°196/2003

**ISCRIVITI**

**I VANTAGGI**

- Stato degli ordini**  
Potrai verificare in ogni momento lo stato dei tuoi ordini in tempo reale ed effettuare modifiche.
- Vecchi carrelli**  
Potrai recuperare i carrelli riempiti nelle tue precedenti visite su Bow.it. Velocizzerai così il ripristino di un carrello lasciato in sospeso o perso per problemi al tuo computer o alla tua connessione.
- Lista dei desideri**  
Potrai salvare i prodotti che più ti interessano in una tua personale lista dei desideri. Controllarne disponibilità e prezzo o richiamarli al momento dell'acquisto sarà semplicissimo.
- Visite recenti**  
Potrai trovare facilmente i prodotti e le categorie che hai visto nelle tue ultime visite
- Newsletter**  
Potrai decidere di ricevere le newsletter per essere aggiornato sulle novità dell'informatica, le offerte, le promozioni. Se cambierai idea potrai cancellare la tua iscrizione in modo semplice e immediato.
- Promozioni esclusive**  
Potrai usufruire di sconti e promozioni non disponibili normalmente sul sito e riservate in esclusiva agli iscritti, che ti verranno di volta in volta comunicate tramite le nostre newsletter.

Appena poco più in basso c'è la sezione F.A.Q. (Frequently Asked Questions) dove ci sono le risposte alle più comuni domande che potrebbero sorgere durante la fase d'iscrizione. Il tutto risulta molto coinciso e di facile comprensione.

**F.A.Q.**

- ▶ **L'iscrizione è gratuita?**  
Sì, l'iscrizione è totalmente gratuita. Non sarà addebitato alcun costo nè ora nè in futuro.
- ▶ **Se mi iscrivo a Bow.it riceverò email non richieste?**  
NO! Riceverai soltanto mail riguardanti lo stato dei tuoi ordini e le newsletter che hai scelto di ricevere. Soltanto in occasione di eventi eccezionali, come ad esempio il lancio di una nuova versione del sito, potrai ricevere una comunicazione informativa.
- ▶ **I miei dati verranno comunicati ad altri?**  
NO MAIL Solo in caso di ordine i tuoi dati potranno essere comunicati ad altre società quali corrieri o banche ed esclusivamente al fine di permettere l'evasione dell'ordine.
- ▶ **Potrò annullare la mia iscrizione?**  
Sì. In ogni momento potrai richiedere l'eliminazione totale di tutti i tuoi dati inviando una mail a [info@bow.it](mailto:info@bow.it) o cancellare e modificare le tue adesioni alle newsletter usando il pannello di controllo nell'area "I tuoi dati".
- ▶ **Perché volete sapere la mia provincia di residenza?**  
L'inserimento della provincia di residenza è opzionale e ci permette di inviarti comunicazioni riguardanti eventi legati ad una particolare area geografica come ad esempio l'apertura di un nuovo punto vendita.
- ▶ **Perché mi chiedete di scegliere una password?**  
La password ti permetterà di accedere a tutte le funzionalità e alle informazioni riservate agli iscritti garantendo la tua sicurezza e la privacy.

Una volta inviati i dati, si apre una nuova schermata dell'avvenuto successo dell'iscrizione dove è possibile andare direttamente al catalogo oppure inserire la seconda parte di dati riguardanti l'indirizzo e la tutela dei diritti sulla privacy. Se si sceglie di andare al catalogo i dati riguardanti l'indirizzo verranno poi richiesti al momento della conferma di un ordine.

I tuoi dati   Assistenza   Info   Società   Help   Contatti

**www.bow.it**  
Buy On Web   Tentazioni Tecnologiche

▶ HOME   ▶ INFORMATICA   ▶ FOTOGRAFIA   ▶ AUDIO VIDEO   ▶ HI-TECH   ▶ GAMING

**RICERCA SU BOW.IT**

Esplora categorie

Esplora Marche

Tutti i prodotti

cerca

▶ Ricerca avanzata

Sei in: Home > Iscrizione Completata

 **BENVENUTO**

Benvenuto, ti sei iscritto alla comunità di Bow.it!

I tuoi dati di iscrizione sono i seguenti :

Codice cliente: **98022**

Email **yogade@yahoo.it**

Conserva con cura questi dati e annota la password.  
Potrai farti riconoscere quando accedi a Bcw.it facendo il login utilizzando l'email e la password.  
Se hai i cookie attivati il login sarà automatico.

Puoi completare ora la tua iscrizione **inserendo il tuo indirizzo**.  
Se preferisci inserirlo nel momento in cui vorrai inviare un ordine **puoi tornare al catalogo**.

[Vai al catalogo](#)   [Inserisci indirizzo](#)

**IL TUO BOW.IT**

Utente: **yogade@yahoo...**

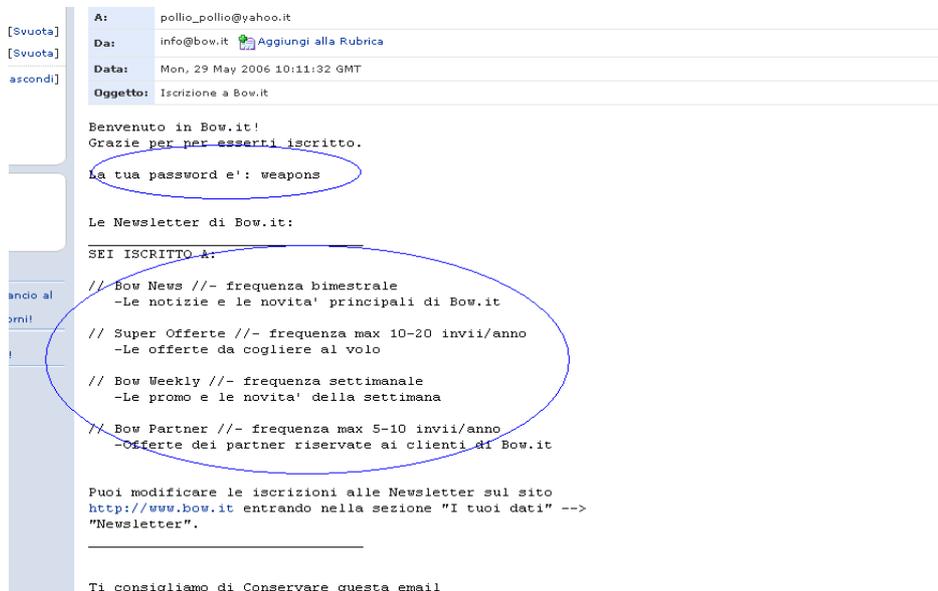
[Torna ANONIMO](#)

[I tuoi ordini](#)

[Il tuo carrello](#)

**1 prodotto inserito**  
TOT: € 349,00

Se si accede alla propria posta elettronica si troverà immediatamente una mail di benvenuto nella comunità Bow.  
Inoltre viene ricordata la password scelta durante l'iscrizione e le newsletter che abbiamo deciso di ricevere. Viene dato direttamente il link per la modifica dei dati.



E se si sbaglia a compilare i campi?  
Nessun problema: una corretta segnalazione degli errori ne permette l'immediata correzione grazie ad un segnale di "attenzione" e senza dover cambiare pagina.  
Inoltre sono segnalati con un asterisco i campi che sono obbligatori.

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

\*Nome:  \*Cognome:

\*Indirizzo:

\*Città:  \*Provincia:  \*CAP:

\*Telefono principale (pref - n°):  -  Telefono secondario (pref - n°):  -

Fax (pref - n°):  -

Hai la Partita IVA?

Partita IVA:

[Applicazione JavaScript]

⚠ Inserisci il tuo nome

OK

**TERMINI E CONDIZIONI**

Informativa per i clienti

Bow.it S.r.l., ai sensi dell'articolo 13 D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, (recante il "Codice in materia di trattamento dei dati personali")

Accetto i termini e le condizioni

## 2. Login

Abbiamo notato però un piccolo errore nella schermata di login; infatti se si sbaglia ad inserire la mail il messaggio di errore non è corretto. Invece del messaggio "L'indirizzo mail non è corretto" dice "L'indirizzo mail non &egrave; corretto".

Questo è dovuto ad un errore nel codice di visualizzazione della pagina.



LOGIN

### GIÀ ISCRITTO?

#### INSERISCI E-MAIL E PASSWORD

Inserisci correttamente maiuscole e minuscole!

E-MAIL:

PASSWORD:

Non ricordi la Password?

LOGIN

### NON S



Iscriv  
quest

- Inviare ordini e visualizzare il loro stato in tempo reale!
- Recuperare i carrelli che hai creato nelle precedenti visite
- Utilizzare la speciale lista dei desideri
- Visualizzare il riepilogo delle pagine recentemente visitate
- Ricevere le Newsletter di Bow.it
- Ricevere le promozioni ed offerte riservate

ISCRIVITI GRATIS !

Se l'indirizzo mail è corretto ma la password sbagliata si apre una nuova pagina che avverte dell'errore e permette sia di riprovare a reinserirla tornando alla pagina precedente senza perdere il campo mail, sia di cliccare su " hai dimenticato la password? " dove c'è la possibilità di inserire il proprio indirizzo mail per farsi mandare sulla propria casella di posta una nuova password alfanumerica. Si può successivamente modificarla sul sito bow.it nella sezione "I miei dati".

The image shows a screenshot of a website with a navigation bar at the top containing links: > HOME > INFORMATICA > FOTOGRAFIA > AUDIO VIDEO > HI-TECH > GAMING. Below the navigation bar is a red warning triangle icon with an exclamation mark, followed by the word "ATTENZIONE!".

In the center, a white box contains the following text:  
È stata inserita una password non corretta.  
Prova a inserirla nuovamente.  
Se ti sei dimenticato la password [clicca qui](#)

Below this text is a button labeled "Continua".

Overlaid on the page is a modal window titled "Bow.it - Hai dimenticato la Password? - Mozilla Firefox". The modal has an orange background and features a man covering his face with his hands, a large question mark, and the text "Hai dimenticato la password". Below this, it says "Inserisci l'email che hai utilizzato in fase di registrazione." and provides an input field labeled "inserisci l'email" and a button "Invia Password". Underneath, it states "Riceverai via mail la tua nuova password" and has a "CHIUDI" button. At the bottom of the modal, it says "Completato".

On the left side of the page, there is a sidebar with the heading "VISITE RECENTI" and a section "Prodotti:" with the text "Nessun prodotto". Below this is a link "Visualizza tutti i prodotti".

On the right side, there is a sidebar with the text "ni", "elli", "tua password", "ilo", "a dei desideri", and "r".

At the bottom of the page, there is a "Car" button and a "Hom" button.

At the very bottom left, there is a link "ilizzo".

### 3. Acquisto

Ora proviamo la funzione più importante del sito: l'acquisto di prodotti.

Per fare acquisti bisogna necessariamente essere iscritti al sito; siccome la fase di iscrizione l'abbiamo già analizzata possiamo subito al riempimento del nostro carrello.

Se è la prima volta che acquistiamo o riempiamo il carrello, questo sarà vuoto, quindi come ci mostra la schermata possiamo iniziare i nostri acquisti nella sezione categorie (home-page), nella sezione offerte o nella sezione dedicata alla ricerca dei prodotti.

Ci sono persino i link ai metodi di consegna e pagamento; cosa che risulta essere molto utile agli utenti alle prime armi o ad utenti esperti che acquistano per la prima volta prodotti su bow.it.



Proviamo a comprare un notebook partendo dalla sezione categorie che è quella più usata perché accessibile immediatamente dall'home-page. Si sceglie subito la sezione informatica, poi successivamente notebook e palmari.



Qui si apre una pagina relativa a palmari e notebook suddivisi per marca. Si potrebbe pensare che la cosa risulti scomoda in quanto l'utente dovrebbe continuare a saltare da una pagina all'altra per confrontare i prodotti, ma essendo davvero molti non risulterebbe affatto comodo averli tutti in un'unica lista. Per proseguire scegliamo quindi un notebook Asus.

Sei in: [Home](#) > [Informatica](#) > [Notebook e Palmari](#)

## Notebook e Palmari



**Notebook Acer**  
Notebook affidabili, economici e ad alte prestazioni



**Notebook HP**  
Il massimo delle prestazioni e dell'affidabilità



**Notebook Asus**  
Qualità e velocità sono la prerogativa dei notebook Asus



**Notebook Sony**  
Design ricercato, eleganza e tecnologia d'avanguardia



**Notebook Toshiba**  
Potenza, mobilità, prestazioni e affidabilità per professionisti



**Notebook Fujitsu Siemens**  
Velocità, affidabilità e mobilità a casa come in ufficio



**Altri Notebook**  
Di volta in volta le offerte su tutte le altre marche



**Accessori Notebook**  
Hard disk, schede, accessori, borse ... tutto per il tuo notebook



**Palmari**  
Il computer da taschino, per chi lavora sempre e non è mai in ufficio



**Smart Phone**  
Telefono cellulare, palmare in un unico dispositivo portatile



**Accessori Palmari e SmartPhone**  
GPS, memorie, tastiere, batterie, alimentatori ...

Ecco che si apre una schermata con la lista di tutti i notebook Asus.  
 In ogni pagina c'è sempre l'indicazione di dove si è e non si ha mai la sensazione di smarrimento. In cima alla lista vi è la possibilità di ordinare i prodotti per lettere o per prezzo dalla A alla Z e viceversa e dal più costoso al meno costoso e viceversa.  
 Per ogni notebook c'è una breve descrizione con il nome del modello e le sue caratteristiche principali, la disponibilità immediata o meno del prodotto nel magazzino e i tempi di consegna. Per maggiori dettagli ben in vista c'è un link.

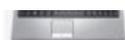
Sei in: [Home](#) > [Informatica](#) > [Notebook e Palmari](#) > [Notebook Asus](#)

**Notebook Asus**

Prodotto: [↓ a ↑ z](#)      Prezzo: [↓ € ↑](#)

Prodotto	Descrizione	Prezzo
 <b>Asus A3H-5016P</b>	Notebook Celeron M380(1.6 GHz), 512MB, 60GB, DVD/RW/DL, 15" TFT, 56K, LAN, Win XP Pro <a href="#">▶ maggiori dettagli...</a> ● Disponibile presso magazzino esterno Spedizione o ritiro in 2/4 gg dall'ordine	€ 681,00 iva inc. 
 <b>Asus A6JA-Q002H</b>	Notebook Centrino Duo 1.66 GHz, 1024Mb,100GB, DVD/RW/DL, 15.4" TFT, 56K, LAN, Win XP Home <a href="#">▶ maggiori dettagli...</a> ● Disponibile presso magazzino esterno Spedizione o ritiro in 2/4 gg dall'ordine	€ 1.363,00 iva inc. 
 <b>Asus A6JA-Q039H</b>	Notebook Intel Core Duo T2300, 1024MB, 100GB, DVD DL, 15.4" TFT, 56K, LAN, WiFi, Win XP Home <a href="#">▶ maggiori dettagli...</a> ● Disponibile presso magazzino esterno Spedizione o ritiro in 2/4 gg dall'ordine	€ 1.363,00 iva inc. 
 <b>Asus A6JC-Q008H</b>	Notebook Centrino Duo T2300, 15.4" TFT, 1024MB, 80GB, DVD+/-RW DL, LAN, WiFi, BlueTooth, Win XP Home <a href="#">▶ maggiori dettagli...</a>	€ 1.174,00 iva inc. 

In fondo alla lista c'è il numero totale dei prodotti. Sono tutti visibili sulla stessa pagina fino ad un massimo di 50. Dopo questo limite compaiono più pagine



● Disponibile presso magazzino esterno  
 Spedizione o ritiro in 2/4 gg dall'ordine

Le foto sono da intendersi indicative

29 prodotti nella categoria **Notebook Asus**

Supponiamo di voler vedere maggiori dettagli sul nostro notebook scelto, nel nostro caso il terzo della lista...

Selezionando il prodotto si ha una tabella coi vari codici commerciali, il prezzo e la disponibilità. Più in basso ci sono delle schede con la descrizione completa del prodotto con tutti i dati tecnici, ulteriori informazioni sulla garanzia, consiglia il prodotto ad un amico e le modalità di trasporto. Una delle cose più importanti, cioè le modalità di pagamento, non ci sono. O meglio sono mascherate sotto la voce trasporto. Questo potrebbe creare dei problemi agli utenti, in quanto potrebbero non sapere dove cercare l'informazione necessaria



**Nome Prodotto:** **Asus A6JA-Q039H**

**Codice Bow:** **AS018679**

**Codice Produttore:** **A6JA-Q039H**

**Prezzo:** **€ 1.363,00 iva inc.**

**Garanzia:** **24 mesi on center**  
Garanzia gestita da Asus

**Disponibilità:** **Disponibile presso magazzino esterno**  
Spedizione o ritiro in **2/4 gg** dall'ordine

[Metti nella lista dei desideri](#)    Q.tà:  [AGGIUNGI AL CARRELLO](#)

**Scheda generale**    Garanzia    Consiglia il prodotto    Trasporto

<b>Processore</b>	Intel Core Dual Processor T2300
<b>Ram</b>	1024 Mb DDRII Due slot disponibili di cui uno occupato dalla memoria standard Max 2GB
<b>Hard Disk</b>	100 GB
<b>Cd/dvd</b>	DVD-Double Layer Supermulti
<b>Schermo (pollici)</b>	15,4" TFT WXGA Color Shine
<b>Connettività</b>	Scheda MiniPCI 802.11a/b/g Antenna integrata Scheda di rete Gigabit LAN 10/100/1000Mbps Fast Ethernet Bluetooth Intel High Definition audio modem

Scheda generale Garanzia **Consiglia il prodotto** Trasporto

Desideri la spedizione a domicilio tramite corriere espresso?

- 1) Supplemento alle spese di spedizione per pagamento in contrassegno: **NESSUNO!**
- 2) Trasporto per la restituzione di prodotti difettosi entro 15gg dal ricevimento: **GRATUITO!**
- 3) Assicurazione della merce durante il trasporto: **INCLUSA!**

<b>PAGAMENTO CON CARTA DI CREDITO</b>	ordini inferiori a 412 € iva inc.	ordini superiori a 412 € iva inc.
	<b>10,31 € iva inc.</b>	<b>2,5%</b> dell'importo dell'ordine
<b>ALTRI METODI DI PAGAMENTO</b>	ordini inferiori a 1031 € iva inc.	ordini superiori a 1031 € iva inc.
	<b>10,31 € iva inc.</b>	<b>1%</b> dell'importo dell'ordine

Puoi anche ritirare presso il **punto vendita** senza alcuna spesa!

[VISUALIZZA TUTTI I METODI DI PAGAMENTO](#)

Infatti nella cartella trasporto ci sono le specifiche sulla spedizione del prodotto. Si può scegliere se ritirare direttamente la merce nel punto vendita bow, oppure se farselo spedire direttamente a casa tramite corriere. Di seguito sono elencate tutte le tariffe e i metodi di pagamento del corriere.

Se invece si desidera ritirare il tutto al punto vendita c'è un link ai metodi di pagamento.

Qui si apre una nuova finestra dove una volta scelta la categoria fra cui privato, azienda o rivenditore vengono riportati in modo chiaro e trasparente tutti i metodi di pagamento possibili di quella categoria.

www.bow.it Help on line - Mozilla Firefox

**Metodi di pagamento**

Il sito di **Bow.it** ti mette a disposizione molte modalità diverse di pagamento per venire incontro alle tue esigenze e permetterti di utilizzare il metodo che più ti è congeniale. I metodi e le condizioni di pagamento applicate sono legate alla tipologia di cliente.

Scegli la categoria cui appartieni per scoprire come puoi pagare su Bow.it:

Privato  Azienda  Rivenditore

[Chiudi](#)

Completato

www.bow.it Help on line - Mo...

**Metodi di pagamento riservati ai privati**

Se sei un privato e scegli di **ritirare il prodotto presso il nostro punto di ritiro** potrai scegliere qualsiasi dei metodi di pagamento normalmente accettati nei negozi.

Potrai pagare per contanti, con assegno circolare bancario (è necessaria la presenza del firmatario dell'assegno ai fini dell'approvazione **Centax** -certificazione validità assegno-), con Bancom carta di credito (Visa, Mastercard, CartaSi) oppure usufruire dei **finanziamenti a tasso 0% di Agosto**.

**Se invece preferisci ricevere direttamente a casa i prodotti ordinati**, potrai scegliere i seguenti mezzi di pagamento:

- Bonifico bancario anticipato
- Versamento in conto corrente postale
- BankPass Web
- Vaglia postale
- Carta di credito on line
- Carta di credito per telefono/fax
- Contanti alla consegna
- Pagamento rateale

**Bonifico bancario anticipato**

Completato

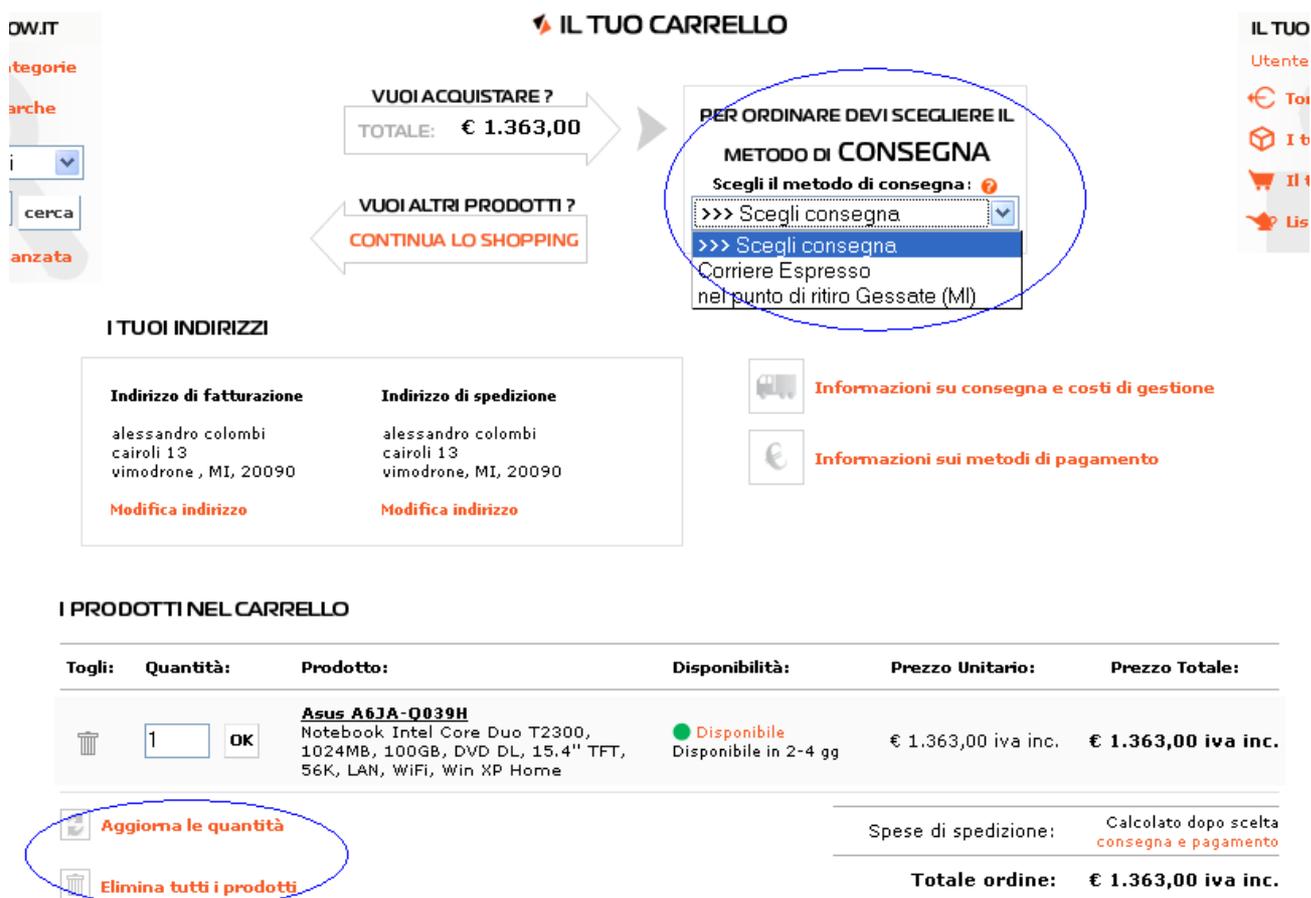
Una volta consultato tutto il necessario decidiamo di comprare il nostro notebook Asus. Decidiamo la quantità e aggiungiamo al carrello.

La quantità minima selezionabile con le freccette è 1 ma si può comunque mettere una quantità 0 da tastiera. Se si conferma questa quantità e il carrello è vuoto, si passa direttamente alla schermata di inizio spesa, mentre se ha almeno 1 prodotto e si seleziona una quantità 0 si passa alla schermata della situazione del carrello. Tutto sommato non è sbagliato ma sarebbe stato meglio un messaggio d'errore ed evitare questo inutile cambiamento di pagina.

Abbiamo notato che anche negli articoli dove c'è esplicitamente scritto "ultimo pezzo" c'è la possibilità di caricare nel carrello più di una singola quantità. Ovviamente questo mancato vincolo potrebbe creare dei problemi.



Una volta aggiunto il prodotto al carrello si apre una pagina con la situazione attuale del carrello con tutte le informazioni necessarie: quantità, prodotto acquistato, codice, disponibilità e prezzo. Una volta scelto il metodo di consegna: corriere o ritiro nel punto vendita...



**IL TUO CARRELLO**

VUOI ACQUISTARE?  
TOTALE: € 1.363,00

VUOI ALTRI PRODOTTI?  
CONTINUA LO SHOPPING

**PER ORDINARE DEVI SCEGLIERE IL METODO DI CONSEGNA**

Scegli il metodo di consegna:

- >>> Scegli consegna
- >>> Scegli consegna  
Corriere Espresso  
nel punto di ritiro Gessate (MI)

**I TUOI INDIRIZZI**

Indirizzo di fatturazione	Indirizzo di spedizione
alessandro colombi cairoli 13 vimodrone, MI, 20090	alessandro colombi cairoli 13 vimodrone, MI, 20090

Informazioni su consegna e costi di gestione

Informazioni sui metodi di pagamento

**I PRODOTTI NEL CARRELLO**

Togli:	Quantità:	Prodotto:	Disponibilità:	Prezzo Unitario:	Prezzo Totale:
	1 <input type="text"/> <input type="button" value="OK"/>	<b>Asus A6JA-Q039H</b> Notebook Intel Core Duo T2300, 1024MB, 100GB, DVD DL, 15.4" TFT, 56K, LAN, WIFI, Win XP Home	<span style="color: green;">●</span> Disponibile Disponibile in 2-4 gg	€ 1.363,00 iva inc.	<b>€ 1.363,00 iva inc.</b>

Aggiorna le quantità

Elimina tutti i prodotti

Spese di spedizione: Calcolato dopo scelta consegna e pagamento

**Totale ordine: € 1.363,00 iva inc.**

...vengono visualizzate nella stessa pagina le modalità di consegna e le eventuali spese di spedizione della scelta appena selezionata e si ha la possibilità di continuare gli acquisti riempiendo il carrello con prodotti nuovi oppure confermare l'ordine appena fatto inviando la richiesta. L'utente inesperto arrivato a questo punto non verrà preso dal panico in quanto è indicato in modo chiaro se "continuare lo shopping" oppure passare alla schermata successiva per confermare l'ordine.

**IL TUO CARRELLO**

VUOI ACQUISTARE?  
 TOTALE: € 1.363,00

VUOI ALTRI PRODOTTI?  
 CONTINUA LO SHOPPING

**PASSA ALL'ORDINE**

Avrai ancora la possibilità di modificare le tue scelte

---

**I TUOI INDIRIZZI**

Indirizzo di fatturazione	Indirizzo di spedizione
alessandro colombi cairoli 13 vimodrone , MI, 20090 <a href="#">Modifica indirizzo</a>	alessandro colombi cairoli 13 vimodrone, MI, 20090 <a href="#">Modifica indirizzo</a>

**CONSEGNA E PAGAMENTO**

Metodo di consegna: nel punto di ritiro Gessate (MI)

Spese di spedizione: € 0,00 iva inc.

---

**I PRODOTTI NEL CARRELLO**

Togli:	Quantità:	Prodotto:	Disponibilità:	Prezzo Unitario:	Prezzo Totale:
	<input type="text" value="1"/> <input type="button" value="OK"/>	<b>Asus A6JA-Q039H</b> Notebook Intel Core Duo T2300, 1024MB, 100GB, DVD DL, 15.4" TFT, 56K, LAN, WiFi, Win XP Home	<span style="color: green;">●</span> Disponibile Spedizione in 2-4 gg	€ 1.363,00 iva inc.	€ 1.363,00 iva inc.
<a href="#">Aggiorna le quantità</a>				Spese di spedizione:	€ 0,00 iva inc.
<a href="#">Elimina tutti i prodotti</a>				<b>Totale ordine:</b>	<b>€ 1.363,00 iva inc.</b>

Decidiamo di continuare gli acquisti e aggiungiamo al carrello una macchina fotografica digitale, dei cd e un cellulare e passiamo all'ordine.

Questa è l'ultima schermata prima della conferma dell'ordine. Da qui si possono modificare gli indirizzi di fatturazione e spedizione i metodi di pagamento e i prodotti del carrello. Tutte le informazioni sono chiare a parte il punto 1. Avendo scelto di ritirare la merce nel punto vendita bow ci viene comunque ricordato l'indirizzo di spedizione. Cosa non sbagliata ma inutile.

## VERIFICA CARRELLO

**L'ORDINE NON È STATO ANCORA INVIATO**  
controlla le tue scelte prima di inviare l'ordine

Potrai comunque annullarlo o modificarlo senza alcuna spesa

TOTALE: € 2.005,01 iva inc. [CLICCA PER INVIARE L'ORDINE](#)

**INVIARE  
L'ORDINE**

Vuoi inserire dei commenti sull'ordine? [INSERISCI COMMENTI](#)

### 1 GLI INDIRIZZI

#### Indirizzo di fatturazione

alessandro colombi  
cairoli 13  
vimodrone , MI, 20090

#### Indirizzo di spedizione

alessandro colombi  
cairoli 13  
vimodrone, MI, 20090

**MODIFICA**

TORNA NEL CARRELLO  
PER MODIFICARE L'INDIRIZZO

### 2 METODO DI CONSEGNA E PAGAMENTO

METODO DI CONSEGNA:

nel punto di ritiro Gessate (MI)

METODO DI PAGAMENTO:

Pagamento presso punto vendita

**MODIFICA**

TORNA NEL CARRELLO  
PER MODIFICARE CONSEGNA  
E PAGAMENTO

### 3 I PRODOTTI

Q.tà:	Prodotto:	Disponibilità:	Prezzo Unitario:	Prezzo Totale:
1	<b>Asus A6JA-Q039H</b> Notebook Intel Core Duo T2300, 1024MB, 100GB, DVD DL, 15.4" TFT, 56K, LAN, WIFI, Win XP Home	● Disponibile Spedizione in 2-4 gg	€ 1.363,00 iva inc.	<b>€ 1.363,00 iva inc.</b>
1	<b>Canon Digital Ixus 60 Silver Italia</b> Fotocamera digitale 6 Megapixel, 2816x2212, Zoom ottico 3x, LCD 2.5", SD, Argento	● Disponibile Spedizione in 2-4 gg	€ 340,00 iva inc.	<b>€ 340,00 iva inc.</b>
3	<b>Verbatim CD-R 700MB 48X Stampabile Spindle 50pz</b> CD-R 700MB 48X Stampabile Spindle 50pz	● Disponibile Spedizione in 2-4 gg	€ 35,00 iva inc.	<b>€ 105,01 iva inc.</b>
1	<b>Motorola Razr V3 Black Silver Italia</b> Cellulare Quad-Band, fotocamera VGA, Bluetooth, Nero e Argento	● Disponibile Spedizione in 2-4 gg	€ 197,00 iva inc.	<b>€ 197,00 iva inc.</b>

**MODIFICA**

TORNA NEL CARRELLO  
PER MODIFICARE I PRODOTTI



In caso di prodotti mancanti autorizzo l'evasione dell'ordine con il solo materiale disponibile

I prodotti non evasi rimarranno in ordine, **le spese di spedizione aggiuntive saranno a carico di Bow.it.** L'evasione parziale è a discrezione di Bow.it

Spese di spedizione: € 0,00 iva inc.

Costo dei Prodotti: € 2.005,01 iva inc.

**Totale ordine: € 2.005,01 iva inc.**

**INVIARE  
L'ORDINE**

Non abbiamo avuto la possibilità di analizzare la schermata successiva che conferma il nostro ordine in quanto bisognerebbe inviare realmente l'ordine.

C. Gli strumenti di ricerca del sito sono adeguati?

RICERCA SU BOW.IT

Esplora categorie

Esplora Marche

Tutti i prodotti

cerca

Ricerca avanzata

Essendo un sito e-commerce con una vasta gamma di prodotti presenta in ogni sua pagina in alto a sinistra una **search box**, cioè un piccolo motore di ricerca interno al sito che ricerca i prodotti per categoria, per marca e ne permette una ricerca avanzata. Proviamo a ricercare il notebook da noi "quasi" acquistato: L'Asus A6JA-Q039H...

RICERCA SU BOW.IT

Esplora categorie

Esplora Marche

Tutti i prodotti

Arctic Silver

Artsana

Asus

ATI

Atlantis-Land

AutoDesk

RICERCA SU BOW.IT

Esplora categorie

Esplora Marche

Asus

notebook

cerca

Ricerca avanzata

La ricerca è stata testata su vari prodotti e funziona perfettamente. Non è case-sensitive quindi non prevede errori di lettere maiuscole o minuscole. I risultati ottenuti sono gli stessi dell'utente che ricerca manualmente i prodotti ma nella lista finale compaiono in ordine differente. Non ci sappiamo spiegare il perché.

Ci sono stati invece dei problemi con la ricerca avanzata:

**Ricerca il prodotto secondo i criteri che preferisci.**

I campi che non intendi utilizzare lasciali vuoti.

Nome o descrizione

notebook

Codice Produttore

Produttore:

Asus

Categoria merceologica

Notebook

Cerca nella fascia di prezzo compresa tra:

MIN e MAX

(Inserire prezzi in EURO IVA inclusa)

Ricerca

Infatti cercando sempre il notebook della Asus non sapevamo se scrivere la parola notebook nella prima o nella quarta finestra, dove in quest'ultima la parola compariva nel menù a tendina o in tutte e due le text box.

La prima volta abbiamo deciso di selezionarla dal menù a tendina ma la ricerca non dava nessun risultato. Alla fine dopo vari tentativi abbiamo capito che bastava solo scriverla nella prima text box.

Ma allora perché inserirla anche nel menù a tendina se poi non produce risultati nella ricerca?



La ricerca avanzata è risultata alquanto frustrante. Di gran lunga abbiamo preferito la ricerca semplice più veloce e priva di ambiguità.

Esistono anche altre 2 ricerche semplici: per marche e per categoria.

Nella prima si apre una pagina con tutte le marche trattate da bow e cliccando su una di esse si apre la lista completa dei prodotti di quella specifica marca. Ricercando invece per categoria a sinistra della pagina si apre un menù fac-simile alla mappa del sito con tutte le categorie e le sottocategorie dei prodotti in vendita coi rispettivi link alle liste.

**D. E' possibile comunicare in modo adeguato con chi gestisce il sito?**

Il sito presenta molte sezioni di aiuto. In alto a destra dell'home-page vi è un menù secondario con diverse voci di aiuto.



Andando su Assistenza ad esempio si apre una pagina con diverse tipologie di assistenza: si può mandare una semplice mail dove si indica il problema o lo si può scegliere da un elenco e andando via via sempre più nello specifico. Sempre in questa pagina tramite e-mail, c'è la possibilità di cambiare in tempo reale un ordine, di recedere un ordine, di reclamare in caso di merce sbagliata o danneggiata e perfino contattare i gestori per avere sconti e offerte su grandi lotti di prodotti.

**ASSISTENZA**

 <p><b>Informazioni</b> Per richiedere informazioni al nostro servizio clienti</p>	 <p><b>Richiesta offerta</b> Offerte per grosse forniture e prodotti non a catalogo</p>
 <p><b>Prodotti guasti</b> Se un prodotto in garanzia non funziona richiedi assistenza</p>	 <p><b>Consegna errata o danneggiata</b> Se hai ricevuto un prodotto danneggiato o errato</p>
 <p><b>Recesso</b> Per restituire un prodotto di cui non sei soddisfatto</p>	 <p><b>Modifica Ordine</b> Se hai cambiato idea comunicaci le tue modifiche</p>

Sulla voce info ci sono i numeri di telefono e gli orari di tutti i punti di ritiro della merce e degli uffici, informazioni sulla privacy, la sicurezza dei propri dati, le informazioni sulle modalità di pagamento e sulle garanzie dei prodotti.

Cliccando invece sull'help, si accede ad un menù di aiuto che va da generale al particolare.

Si hanno inizialmente quattro link: il 3 e il 4 portano rispettivamente agli stessi link delle voci assistenza e info del menù secondario in alto a destra dell'home-page, il 2 porta ad una sottovoce del menù informazioni, cioè i contatti, mentre la prima voce porta alla F.A.Q. che tratta domande frequenti di ogni genere dal trattamento dei dati personali alle modalità di pagamento e consegna e alle garanzie .

The image shows a screenshot of the Bow.it website. At the top, there is an orange header with the logo "www.bow.it Buy On Web" and the tagline "Tentazioni Tecnologiche". Below the header is a navigation menu with links: HOME, INFORMATICA, FOTOGRAFIA, AUDIO VIDEO, HI-TECH, and GAMING.

On the left side, there is a search section titled "RICERCA SU BOW.IT" with options to "Esplora categorie" and "Esplora Marche", a dropdown menu for "Tutti i prodotti", a search input field with a "cerca" button, and a link for "Ricerca avanzata".

The main content area is titled "HELP" and features the heading "4 MODI PER RISOLVERE OGNI DUBBIO O PROBLEMA!". Below this heading are four colorful buttons representing different help options:

- FAQ** (yellow button): "Risposte alle domande più frequenti". A black arrow with a circled 1 points to it.
- CONTATTI** (red button): "Scrivici o telefona". A white arrow with a circled 2 points to it.
- INFO** (blue button): "Informazioni sul mondo Bow.it". A white arrow with a circled 4 points to it.
- ASSISTENZA** (green button): "Guasti, recessi, altri problemi". A black arrow with a circled 3 points to it.

## Sintesi

In sintesi possiamo dire che il sito ha una buona funzionalità, non sono presenti errori di grande rilevanza, ma soltanto un piccolo bug risolvibile.

Le informazioni e gli aiuti dati all'utenti sono chiari e non costituiscono ambiguità per quest'ultimo. Registrazione e ricerca semplice praticamente perfetti. Ricerca avanzata non troppo immediata.

### Punti di forza:

- registrazione facile e immediata senza richieste di dati inutili
- in ogni pagina del sito è presente un motore di ricerca locale efficiente
- solo le pagine di assistenza e le F.A.Q. bastano per risolvere quasi tutti i problemi che non riguardano la natura del sito
- possibilità di avere ulteriori offerte su grandi ordini
- se la merce si ritira al punto vendita non si pagano spese di spedizione di nessun genere

### Punti di debolezza

- le modalità di pagamento non sono in evidenza quando si sta per riempire il carrello
- la voce di help nel menù secondario di aiuto della home-page richiama le stesse pagine delle voci assistenza e info dello stesso menù
- il campo "categoria merceologica" della ricerca avanzata non permette di visualizzare i risultati della ricerca

## Valutazione funzionalità:

Funzioni delle transazioni: ----- ●●●○

Trattamento degli errori: ----- ●●○○

Strumenti di ricerca: ----- ●●○○

Comunicazione coi gestori del sito: ----- ●●●●

Totale: ----- **2.5**

### 3.4 Contenuto

Per quanto riguarda il contenuto ci occuperemo di valutare la qualità dei contenuti informativi e soprattutto se sono o meno adeguati agli obiettivi che il sito si propone di raggiungere.

Per valutare questo dovremo tener conto di molti aspetti fra cui l'organizzazione dell'informazione, la terminologia e lo stile utilizzati per rappresentarla.

#### - Analisi

##### A. L'informazione è classificata in modo adeguato?

Il sito presenta un'organizzazione basata sui contenuti, infatti ciò che viene messo in evidenza sono le categorie di prodotto acquistabili visibili sia dal menù principale in alto alla schermata che al centro dell'home-page.

Ai lati della pagina come possiamo notare ci sono altri menù secondari. Quello di destra è dedicato alle informazioni e i servizi per l'utente, mentre quello di sinistra è dedicato ai prodotti in offerta e alle promozioni.

The screenshot shows the home page of Bow.it, an e-commerce site for technology products. The header features the logo and navigation menu: **INFORMATICA**, **FOTOGRAFIA**, **AUDIO VIDEO**, **HI-TECH**, and **GAMING**. A central banner advertises an **ACER ASPIRE 5612WLMi** laptop for **899 €**. Below the banner are four main category tiles: **INFORMATICA** (listing components, PCs, notebooks, networking, software, and services), **FOTOGRAFIA** (listing digital cameras, lenses, and accessories), **AUDIO/VIDEO** (listing home theater, HI-FI, and speakers), and **HI-TECH** (listing GPS, watches, MP3 players, and mobile phones). The left sidebar contains promotional sections like 'OFFERTE', 'ULTIMI PEZZI', and 'NOVITA'. The right sidebar lists services like 'PAGAMENTI', 'SPEDIZIONE', and 'GARANZIE'.

Il labelling del sito è fatto bene è non ci sono ambiguità. Scegliendo poi una categoria compaiono di seguito tutte le sottocategorie ben ordinate con delle buone etichette e delle brevi frasi che ne anticipano il contenuto.

## INFORMATICA



### Componenti

Schede video, CPU, hard disk, motherboard ... tutto per assemblare il tuo PC



### Periferiche

Stampanti, scanner, monitor, casse, joystick, UPS, backup, barcode ...



### Personal Computer

Computer e media center assemblati e delle principali marche



### Notebook e Palmari

Portatili, palmari, smartphone e accessori  
Soluzioni per la mobilità

## B. Lo stile del testo è adeguato al web?

Il sito non è pieno di contenuti testuali, più che altro i pochi testi che ci sono trattano schede di descrizione di prodotti e informazioni per l'utente di vario genere. Vediamone qualcuno più da vicino:



### Canon Digital Ixus 60 Silver Europa

Fotocamera digitale 6 Megapixel, 2816x2212, Zoom ottico 3x, LCD 2,5", SD, Argento

[► maggiori dettagli...](#)

● Disponibile presso magazzino esterno  
Spedizione o ritiro in 2/4 gg dall'ordine

€ 322,00 iva inc.



Inizialmente il prodotto lo vediamo nella lista dove c'è la foto dimostrativa, il nome e il modello del prodotto in neretto e ben visibile. Di fianco c'è una breve descrizione con importanti dettagli tecnici e un link che porta alla scheda tecnica vera e propria.

Sotto compare una luce verde che indica se il prodotto è disponibile da subito oppure rossa se il prodotto è da ordinare, il tutto con i tempi di consegna a domicilio o ritiro in centro vendita. Infine a destra c'è il prezzo. Cliccando sia sull'immagine, sia sul nome prodotto, sia sulla breve descrizione che su "maggiori dettagli" si passa ad una descrizione più accurata del prodotto.



La foto è solo indicativa

Nome Prodotto:	<b>Canon Digital Ixus 60 Silver Europa</b>
Codice Bow:	<b>CN018101</b>
Codice Produttore:	<b>1080B005</b>
Prezzo:	<b>€ 322,00 iva inc.</b>
Garanzia:	<b>24 mesi on center</b> Garanzia gestita da Canon
Manuale:	Non è garantita la presenza del manuale originale in lingua italiana
Disponibilità:	● Disponibile presso magazzino esterno Spedizione o ritiro in 2/4 gg dall'ordine

[Mettilo nella lista dei desideri](#)      Q.tà:  [AGGIUNGI AL CARRELLO](#)

[Scheda generale](#)   [Garanzia](#)   [Consiglia il prodotto](#)   [Trasporto](#)

Lo stile della scheda è ben strutturato, non ci sono incongruenze e contiene tutte informazioni importanti e utili per l'utente che si sente sicuro di ciò che sta facendo.

Non sono presenti sottolineature che indicano link perché questi ultimi sono indicati con scritte in grassetto. Non abbiamo trovato scritte in rilievo che non siano link quindi possiamo dedurre che sia stata una buona scelta.

La tecnica dei link a piramide invertita è utilizzata al meglio, in quanto scegliendo un prodotto si passa da descrizioni brevi a dati più dettagliati.

### La questione del "tu" e del "Lei"...

Il sito usa il TU con l'utente. Crediamo che sia una scelta giusta in base alla tipologia del sito; navigando a volte ci si sente particolarmente amici di bow.it. Questa sensazione è data dal modo con cui vengono proposti i prodotti e dal gergo usato da bow come si può riscontrare dalla mail di avvenuta iscrizione al sito che dà il benvenuto nella "comunità di bow".



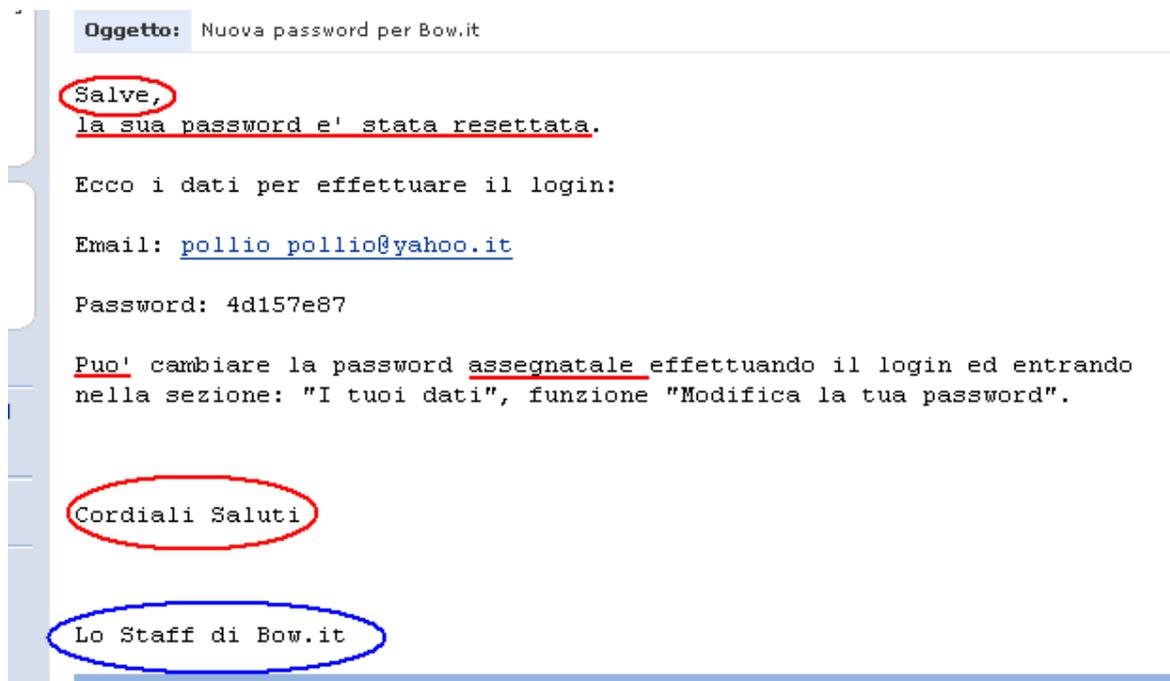
Abbiamo cliccato poi sul link relativo allo staff e abbiamo trovato certezza nelle nostre supposizioni. Le presentazioni dei membri di bow è tutt'altro che seriosa; si presentano come se fossero dei grandi amici dell'utente. Questo modo di presentarsi trasmette fiducia e fa credere che i membri dello staff siano un gran bel team!



Abbiamo trovato anche una sorpresa che non ci aspettavamo ma che ha fatto guadagnare a bow.it un sacco di punti...



Casualmente poi facendo dei test sulla dimenticanza della password abbiamo notato che la mail che ci arriva con la nuova password usa il "Lei" :



Salutano con "Salve" e "Cordiali saluti" e si firmano con "Lo Staff di Bow.it" che ha un tono completamente più amichevole del "Lei". Piccola noncuranza che comunque non reca fastidi.

### C. L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?

Per valutare questo punto abbiamo deciso di dividere l'analisi in 3 parti: l'analisi delle schede dei prodotti, l'analisi dedicata al sito e la ricerca dei gestori:

- Valutazione sull'affidabilità delle schede prodotto:

Nome Prodotto:	LG Electronics 42PX4R 42''
Codice Bow:	LG017573
Codice Produttore:	42PX4R
Prezzo:	€ 1.702,00 iva inc.
Garanzia:	24 mesi <b>on center</b> Garanzia gestita da LG Electronics
Disponibilità:	● Disponibile presso magazzino esterno Spedizione o ritiro in 2/4 gg dall'ordine

La foto è solo indicativa

Metti nella lista dei desideri      Q.tà: 1      AGGIUNGI AL CARRELLO

Scheda generale    Garanzia    Consiglia il prodotto    Trasporto

**Anche LG ha il suo diamante...Plasma TV 42 pollici 42PX4R**

Il nuovo 42PX4R è il nuovo Plasma da 42 pollici di LG con funzione TV e speaker integrati. 42PX4R è la soluzione più adatta per qualsiasi tipo di applicazione destinato al "public display".

Come abbiamo già visto nella fase di acquisto le schede risultato costruite in maniera precisa ed esauriente. Tutte le informazioni principali sono indicate a lato del prodotto mentre sotto nelle cartelle vi è una descrizione più approfondita.

Vi è pure la possibilità di ingrandire l'immagine del prodotto. In pochissimi prodotti invece non è presente nemmeno un'immagine indicativa. Le quantità sono aggiornate ogni ora.

- Valutazione sul sito web in generale:

Il sito risulta costantemente aggiornato; in home page non sono presenti articoli e promozioni datate. Quotidianamente vengono inseriti nuovi articoli di qualsiasi categoria di conseguenza con l'andare del tempo i prodotti vecchi vengono sostituiti da quelli nuovi. Cosa che si nota molto nella sezione "cellulari" in quanto un alcuni modelli che inizialmente c'erano quando abbiamo adocchiato il sito sono stati rimpiazzati da modelli più recenti e ricercati. Si può dire che il sito sia più che al passo con la concorrenza in fatto tecnologia e innovazione dei prodotti.

- Chi sono i gestori del nostro sito:

L'ISEC Istituto per lo Sviluppo del Commercio Elettronico ha pubblicato le informazioni che un sito e-commerce deve necessariamente avere per ottenere specifiche certificazioni di qualità. Ecco i risultati riguardanti bow.it:

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1) Identità del titolare:                         | <b>assente</b>  |
| 2) Contatti del titolare:                         | <b>assente</b>  |
| 3) La sede legale e la sede operativa:            | <b>presente</b> |
| 4) Numeri di iscrizione alla camera di commercio: | <b>assente</b>  |
| 5) Numero di iscrizione al registro imprese:      | <b>assente</b>  |
| 6) Capitale sociale sottoscritto e versato:       | <b>assente</b>  |
| 7) Enti autorizzanti:                             | <b>assente</b>  |
| 8) Numero di partita Iva:                         | <b>presente</b> |

#### **D. Il sito è correttamente localizzato?**

Il sito utilizza solo lingua italiana e non sono presenti cenni o riferimenti ad altri paesi. Viene da pensare che questa società agisce solo a livello nazionale, infatti al momento dell'iscrizione quando bisogna inserire il luogo di residenza sono disponibili solo province italiane, non c'è nemmeno la possibilità di inserire un paese estero in quanto di default si pensa che sia l'Italia.

## - Sintesi

In sintesi possiamo dire che il sito presenta un buon contenuto, lo stile del testo si abbina perfettamente al web ed è coerente in tutte le sue pagine. L'informazione è adeguata al contesto, unica pecca la localizzazione del sito,

### **Punti di forza:**

- informazioni sempre sufficienti e complete in ogni loro aspetto
- in ogni caso si arriva sempre all'informazione che si sta cercando

### **Punti di debolezza**

- mancano le informazioni sui titolari del sito
- il sito si presenta solo in lingua italiana; mancanza della lingua inglese

## **Valutazione Contenuti del sito:**

Classificazione dell'informazione: ----- ●●●○  
Stile del testo:----- ●●●●  
Adeguatezza dell'informazione:----- ●●●○  
Localizzazione del sito:----- ●○○○  
  
Totale: ----- **3**

## 3.5 Gestione

I questa parte analizzeremo la gestione del sito. Essa infatti dipende da figure che stanno dietro al sito; coloro che lo gestiscono, che lo preparano ovvero content-editor, web master, tecnici web farm, assistenti degli utenti,...

Ciò che ci dobbiamo chiedere è se l'operatività del sito è ben gestita.

### Analisi

#### A. Il sito è sempre attivo e disponibile?

In quasi tutti i nostri accessi il sito è risultato sempre disponibile senza mai presentare rallentamenti tranne in alcune fasce orarie considerate "di punta", più o meno dalle 13:00 alle 15:00 e in certi casi intorno alle ore 12:00.

Prima di accedere alla home page compare sempre una veloce schermata di caricamento che scompare quasi immediatamente.

In fasce orarie "di punta" è più persistente.



Facendo poi dei test di usabilità (casualmente intorno alle ore 13:00) ci siamo accorti di alcuni notevoli rallentamenti e poco dopo abbiamo dovuto sospendere e posticipare il test per motivi di traffico.

## HEAVY TRAFFIC

This Store is currently experiencing heavy traffic  
and cannot serve your request.

Please try again later.



## B. L'utilizzo del sito è adeguatamente monitorato?

I dati relativi all'analisi degli accessi non sono disponibili sul sito. Per sapere di più su questo genere di dati abbiamo contattato i gestori del sito, ma alla nostra proposta ci hanno negato tale informazione forse per privacy aziendale.

**INFO E SERVIZI**

- PAGAMENTI** paga come vuoi
- SPEDIZIONE E RITIRO**
- GARANZIE** acquisti sicuri
- PRIVACY** i tuoi dati protetti
- AZIENDE E ENTI PUBBLICI**
- CONTATTI** comunica con noi
- NEWSLETTER** sempre informato.
- PARTNER** affiliarsi conviene
- SEGNALA I DIFETTI** Aiutaci a migliorare!

Per quanto riguarda l'invio di suggerimenti è possibile farlo dal menù "info e servizi", presente in tutte le pagine, alla voce "segnala i difetti". Selezionando questa voce si apre una finestra con una descrizione della procedura e una nota in cui si dice che i consigli e le segnalazioni più interessanti saranno premiate con buoni sconto o altri premi!



**o Segnalazioni e suggerimenti**

Hai scoperto degli errori o dei malfunzionamenti nel sito?  
Ritieni che la logica di navigazione non sia chiara o che ci siano altri difetti nel sito?  
Ci sono funzionalità che vorresti trovare in Bow.it o che vorresti fossero realizzate in modo diverso?

Compila il form sottostante con le tue segnalazioni e i tuoi suggerimenti.  
**I consigli o le segnalazioni più interessanti saranno premiate con buoni sconto o altri premi.**  
Per segnalare più di un difetto ti invitiamo a compilare il form più volte.

nome:	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>
difetto riscontrato:	<input type="text"/>
quando si manifesta:	<input type="radio"/> sempre <input type="radio"/> saltuariamente <input type="radio"/> in circostanza particolari: <input type="text"/>
suggerimenti:	<input type="text"/>
<b>Configurazione utilizzata:</b>	
sistema operativo:	Scegli <input type="text"/>
browser:	Scegli <input type="text"/> ver. <input type="text"/>
<input type="button" value="Invia"/>	

Completato

Oltre al questionario per la raccolta di dati utili ad individuare possibili miglioramenti è presente il modulo di richiesta di informazioni riguardanti i prodotti, le modalità di acquisto, su ordini già inviati e un "generico" altro tipo di informazioni.

**DATI CLIENTE:**

<b>* Email:</b> <input type="text" value="a.colombi@yahoo.it"/>	<b>Nome:</b> <input type="text" value="alessandro"/>
--	---

**TIPO DI RICHESTA:**

- Informazione sui prodotti: prezzo, disponibilità, caratteristiche**  
Hai già consultato la scheda prodotto (se presente)?
- Informazione sulle modalità di acquisto su Bow.it: pagamento, spedizioni, condizioni etc...**  
Hai già consultato la sezione "info"?
- Informazione su ordini già inviati**  
Hai già controllato lo **stato dell'ordine**?
- Altro tipo d'informazioni**

**RICHIESTA:**

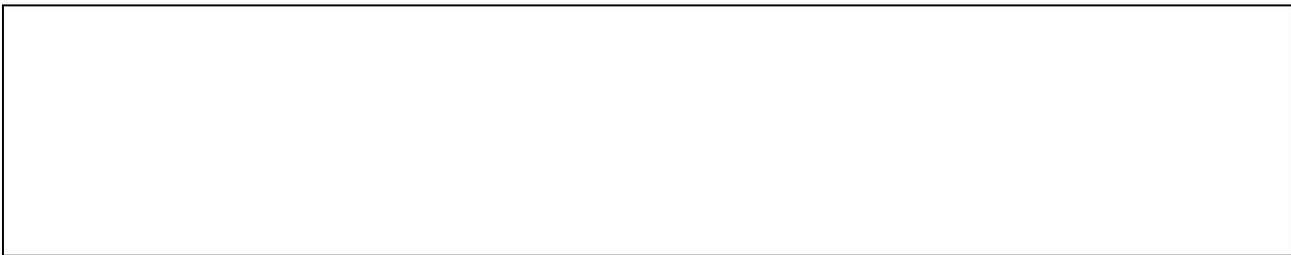
bla...pla...bla.....

Bow.it S.r.l., ai sensi dell'articolo 13, informa che tutti i dati inseriti nel presente form saranno trattati nel rispetto e in osservanza alla D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, ("Codice in materia di trattamento dei dati personali")

### C. Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?

Non sono presenti riferimenti temporali precisi e non c'è nemmeno la data dell'ultimo aggiornamento ma trattandosi di un sito e-commerce e avendo già accennato nel punto riguardante il contenuto i rapidi e numerosi aggiornamenti possiamo dire che questa informazione risulterebbe inutile e che il sito è spesso aggiornato.

La veste grafica durante il nostro tempo di monitoraggio non ha subito variazioni a parte le pubblicità in home page che ad ogni refresh di pagina si alternano e che vengono spesso sostituiti quasi settimanalmente:



Nuova scheda video  
NVIDIA® GeForce® 7950 GX2  
Una coppia di GPU straordinarie

L'eleganza della simmetria

The advertisement features the NVIDIA GeForce logo on the left. The central text describes the new video card. On the right, two GeForce 7950 GPUs are shown in a symmetrical arrangement, with the tagline 'L'eleganza della simmetria' below them.

HITACHI

TV LCD HD READY  
OCCASIONI MONDIALI!  
CAMPIONI NEL **PREZZO**

BenQ

The advertisement is split into two halves. The left half shows a Hitachi LCD TV displaying a stadium, with the brand name 'HITACHI' above it. The right half shows a BenQ LCD TV displaying a soccer ball, with the brand name 'BenQ' above it. The central text promotes 'TV LCD HD READY' and 'CAMPIONI NEL PREZZO'.

Kodak C300 silver  
a soli **69** euro iva inc.

FOTOCAMERA DIGITALE 3.2 MEGAPXEL - 2080X1544 - ZOOM DIGITALE 5X - LCD 15" - SD

The advertisement features a silver Kodak C300 camera on the left and a woman taking a photo on the right. The central text highlights the price 'a soli 69 euro iva inc.'. Below the main text, technical specifications are listed: 'FOTOCAMERA DIGITALE 3.2 MEGAPXEL - 2080X1544 - ZOOM DIGITALE 5X - LCD 15" - SD'.

ATI

... SCEGLI RADEON X1900XT

The advertisement features a close-up of a character's face on the left and the ATI logo on the right. The text '... SCEGLI RADEON X1900XT' is prominently displayed at the bottom.

Non possiamo dire questo per quanto riguarda le migliorie in quanto nel tempo in cui lo abbiamo tenuto sotto osservazione non abbiamo riscontrato miglioramenti o modifiche delle pagine.

#### **D. Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?**

Sotto questo punto di vista il sito bow.it offre molte possibilità di contatto con gestori e collaboratori. Oltre alle normali mail che possono essere inviate è possibile addirittura telefonare agli uffici, al magazzino per chiedere qualsiasi tipo di informazione.

Abbiamo provato a contattarli tramite mail chiedendo se sarebbe uscito un prodotto non presente in catalogo. Ebbene solo dopo due giorni lavorativi abbiamo avuto una risposta gentile che ci invitava a guardare quotidianamente il sito in quanto loro stessi aspettavano dalla casa costruttrice del prodotto il permesso di vendita del prodotto.

#### **-Sintesi**

Per quanto riguarda questo aspetto possiamo concludere dicendo che siamo più che soddisfatti riguardo la gestione del sito. Gli aggiornamenti e le relazioni sono più che buoni, al contrario della disponibilità del sito in certe fasce orarie.

#### **Punti di forza:**

- aggiornamenti quotidiani dei prodotti
- aggiornamenti orari sulle quantità
- relazioni con gli utenti ottime

#### **Punti di debolezza**

- problemi di accesso in certe fasce orarie
- a volte a causa della lentezza la navigazione risulta frustrante

#### **Valutazione gestione del sito:**

Il sito è sempre attivo e disponibile?:----- ●●○○

Monitoraggio dell'utilizzo del sito:----- ●●●○

Aggiornamenti e miglioramenti: -----●●●○

Relazione con gli utenti:-----●●●●

Totale: ----- **3**

### 3.6. Accessibilità

Il sito è di facile accesso per tutti? Ci chiederemo se tutti possono usare i servizi del sito in qualsiasi momento e senza impedimenti.

#### Analisi

##### A. I tempi di accesso sono adeguati?

Non abbiamo potuto verificare la tempistica di accesso per ogni tipo di collegamento, ma abbiamo fatto una tabella approssimativa:

Tipo di connessione	Velocità di caricamento	Tempo di accesso
Modem 56k	Lenta	circa 6/7 secondi
ADSL	Veloce	circa 1/2 secondi
Fibra ottica	Veloce	meno di 1secondo

Come possiamo notare le tempistiche di accesso variano a seconda del tipo di collegamento. Il problema si verifica quando ci sono numerosi accessi al sito. La velocità di navigazione cala notevolmente utilizzando la fibra ottica e come abbiamo visto nella gestione del sito in alcuni casi si ha la sospensione del servizio.

##### B. Il sito è facile da trovare?

Il nome del sito risulta facile da ricordare grazie alla sua originalità e alla ridotta lunghezza del URL, ma anche per il significato dell' acronimo BOW, "BuyOnWeb".

Il sito è referenziato da siti che fanno da comparatori di prezzo fra portali simili ([www.hwupgrade.it](http://www.hwupgrade.it), [www.kelkoo.it](http://www.kelkoo.it)) quindi è conosciuto, anche se in bassa scala, per il fatto che vende prodotti a costi contenuti.

Nonostante tutto è difficile trovarlo utilizzando un motore di ricerca, se non mettendo il nome o il pay-off del sito come parametri di ricerca.

### **C. Il sito è accessibile da ogni browser?**

Utilizzando vari browser il risultato è sempre lo stesso. Abbiamo provato a navigare in molte pagine e a svolgere alcune delle funzioni più semplici trattate anche nella parte riferita all'usabilità per vedere se presentavano delle differenze, ma il test non ha portato a conclusioni negative.

I browser testati sono stati i seguenti

<b>Browser</b>	<b>Esito</b>
MS IExplorer v6.0	positivo
Mozilla Firefox v1.5	positivo
Opera v7.0	positivo
Netscape Navigator 7.0	positivo

### **D. Il sito è utilizzabile da utenti disabili?**

Il sito non ha tenuto conto di questo fattore infatti non sono presenti nel sito versioni ad alta leggibilità, funzioni di ingrandimento della scrittura, mappe del sito semplificate,...

Sotto questo aspetto il sito è molto carente, se non privo di questo genere di funzioni.

## Sintesi

### Punti di forza

- nome corto, semplice e facile da imparare
- accessibilità totale da ogni browser testato

### Punti di debolezza

- Servizi per disabili inesistenti
- Difficile da trovare nei motori di ricerca se non se ne conosce il nome o il pay-off

## Valutazione accessibilità del sito:

adeguatezza tempi di accesso: ----- ●●●○  
facilità di ricerca:----- ●●○○  
accessibilità coi browsers: ----- ●●●●  
usabilità da utenti disabili:----- ○○○○

Totale: ----- **2.5**

### 3.7 Usabilità

L'usabilità è l'ultima caratteristica che analizzeremo, la più importante che riassume in sé tutte le altre. L'usabilità è definita come efficacia, efficienza e soddisfazione con cui gli utenti possono raggiungere determinati obiettivi in un determinato contesto d'uso.

Più semplicemente: "il sito è facile da utilizzare?"

#### -Analisi

##### **Efficacia:**

Un sito si dice efficace se l'utente riesce a raggiungere il risultato voluto nel modo più accurato e completo possibile.

In base ai nostri test e quelle degli utenti prova, bow.it non risulta efficace in tutte le sue funzioni. Utilizzando delle percentuali possiamo dire che il sito è efficace all'incirca all'89% dei casi; una buona percentuale di successo, ma l'11% di insuccesso in un sito di vendite on-line comporta il 11% di perdita di utenti e/o di acquisti.

L'11% di inefficacia è costituito da ambiguità nei campi della ricerca avanzata, che costituiscono un vero e proprio ostacolo agli utenti e alla difficile navigazione riscontrata dagli utenti meno esperti.

##### **Efficienza:**

Un sito si dice efficiente se l'utente raggiunge il risultato voluto con il minore sforzo possibile o comunque con uno sforzo accettabile.

I risultati dei test hanno dimostrato che i compiti che sono stati eseguiti hanno avuto tempi particolarmente bassi. Ogni compito richiedeva un numero esiguo di click e gli utenti non hanno avuto grosse difficoltà a portare a termine tutti i compiti assegnati tranne in qualche caso.

##### **Soddisfazione:**

Indica il gradimento medio espresso dal campione di utenti nello svolgimento dei compiti assegnati, espresso con un voto numerico.

Per dare un valore corretto a questa caratteristica, visto che abbiamo trovato valori molto discostanti fra loro abbiamo deciso di dividere il campione di utenti.

Gli utenti più esperti hanno dato una valutazione più critica e accurata e non hanno trovato quasi nessuna difficoltà nello svolgimento dei compiti e li hanno portati a termine con successo in tempi ragionevolmente brevi, mentre gli utenti alle prime armi nonostante abbiamo svolto correttamente quasi tutti i compiti a loro assegnati hanno impiegato molto più tempo dando un giudizio più elementare.

## Il Test

Prima di vedere la tabella dei compiti, diamo uno sguardo agli utenti che effettueranno il test:

Dati	Tester 1	Tester 2	Tester 3	Tester 4
nome	Alessandro	Giorgio	Luisella	Valentina
Età	21	21	35	27
titolo di studio	perito informatico	perito informatico	laurea lettere	diploma
professione	studente	studente	insegnante	impiegata
Esperienza su web	ottima	ottima	scarsa	discreta
Usi siti e-commerce?	si	si	no	no
Se si quali	youbuy.it	e-bay.it	-	-

come possiamo notare fra i tester ci sono utenti esperti, utenti medi e utenti con quasi nessuna esperienza del web. Ogni utente alla fine di ogni test esprime una valutazione da 0 a 4 in base alle sue impressioni sull'uso delle funzionalità.

I compiti loro dati sono di semplice e media difficoltà, nulla di eccessivamente complicato. Vediamoli insieme:

- Compito 1: registrazione al sito;
- Compito 2: effettuare il login al sito;
- Compito 3: modificare la password;
- Compito 4: chiedere al bow.it un'informazione non presente nelle info e nelle F.A.Q.;
- Compito 5: acquistare le casse "Creative labs SBS240" per il proprio computer tramite ricerca manuale;
- compito 6: acquistare le casse "Creative labs SBS240" per il proprio computer tramite ricerca semplice (tramite motore di ricerca locale);
- compito 7: acquistare le casse "Creative labs SBS240" per il proprio computer tramite ricerca avanzata;
- compito 8: visualizzare i prodotti più venduti;
- compito 9: visualizzare le modalità di pagamento;

Riassumendo abbiamo **4 utenti** che eseguono **9 compiti**.

## Risultati e osservazioni

Tabella dei compiti:

Test	Utente 1			Utente 2			Utente 3			Utente 4		
	Ok?	tempo	voto									
Compito 1	✓	4'	2,5	✓	1'20"	3,5	✓	2'34"	4	✓	1'47"	3
Compito 2	✓	1'34"	3	✓	30"	4	✓	1'01"	4	✓	20"	4
Compito 3	✓	1'32"	3	✓	1'	2,5	✓	3'	3	✗	2'22"	0
Compito 4	✓	2'30"	2,5	✓	1'08"	3,5	✓	3'43"	1	✓	38"	4
Compito 5	✓	3'20"	3,5	✓	1'07"	2,5	✓	7'20"	1	✓	7'07"	2
Compito 6	✓	57"	4	✓	36"	4	✓	6'	1	✓	34"	4
Compito 7	✗	3'	0	✓	6'09"	1	✗	4'20"	0	✗	5'	0
Compito 8	✓	20"	4	✓	37"	2,5	✓	32"	4	✓	52"	4
Compito 9	✓	43"	3,5	✓	30"	3,5	✓	1'25"	3	✓	32"	4
medie			2,8			3			2,3			2,7

legenda:

✓ = compito eseguito con successo

✗ = compito fallito

**Possiamo calcolare l'efficacia come:**

**tasso di successo** = compiti completati con successo + compiti parzialmente completati / N° totale di compiti

non essendoci stati compiti svolti parzialmente possiamo calcolarla come  $32 / 36 = 88\%$

Ora calcoliamo invece la soddisfazione

**Gradimento medio in voti** = numero totale di voti / numero di compiti completati

$99 / ((9*4)-4) = 99 / 32 = 3.09$

**Vediamo ora i risultati in generale per ciascuno dei compiti assegnati agli utenti:**

### Compito 1

**Registrazione al sito:** la registrazione è stata effettuata da tutti gli utenti senza problemi; è risultata veloce e intuitiva.

Gli utenti più esperti approvano la scelta di bow.it che dà all'utente la possibilità di inserire l'indirizzo immediatamente o al momento di un acquisto.

### Compito 2

**Effettuare il login:** inutile a dirsi ma dalla semplicità dell'azione si può dedurre che tutti gli utenti abbiano svolto questo compito con successo e così è stato. Gli utenti meno esperti hanno fatto notare che il pulsante di login si trova sulla destra e porta ad una successiva schermata coi campi "user name" e "password" da compilare; al contrario di quanto succede normalmente. Avrebbero preferito trovare le due text box immediatamente e sulla sinistra.

### Compito 3

**Modificare la password:** Una semplicissima azione di pochi click che ha causato non pochi problemi. Gli utenti più esperti se la sono cavata cercando qua è là e trovando la voce "cambia la tua password", ma fra i due utenti meno esperti uno ha impiegato molto tempo e ha dichiarato di averla trovata per caso, mentre l'altro non ha portato a termine il suo compito. Questo fallimento è dato dal fatto che la voce "cambia la tua password" non è presente nel menù dell'utente dopo che questo ha effettuato il login. Infatti questa voce è nascosta in fondo e in alto alla pagina dove l'utente non si sognerebbe mai di andare a cercarla.

#### IL TUO BOW.IT

Utente: pollio\_poll...

← Torna ANONIMO

I tuoi ordini

Il tuo carrello

Il carrello è vuoto  
Vecchi carrelli



Ne "il tuo bow", la zona dedicata all'utente non è presente la voce "cambia la tua password"....

I tuoi dati Assistenza Info Società Help Contatti



...che è invece presente nel menù in alto alla pagina dedicato alle informazioni...



#### VISITE RECENTI

Prodotti:  
Nessun prodotto visitato

Categorie:  
Nessuna categoria visitata

Visualizza tutti i prodotti e categorie visti di recente

#### I TUOI DATI

- I tuoi ordini
- I tuoi carrelli
- Cambia la tua password
- Il tuo profilo
- La tua lista dei desideri
- Newsletter

...e in quello in basso, dedicato all'utente ma non visibile a tutti.



#### Compito 4

#### Chiedere a bow.it un informazione non presente nelle F.A.Q. e nelle info:

anche questo compito non è risultato tanto facile quanto ci si aspettava. Gli utenti esperti non hanno avuto problemi in quanto già abituati a contattare i gestori di siti web anche di altro genere, al contrario gli utenti inesperti hanno avuto qualche difficoltà a trovare le varie voci che permettono i contatti con bow.it:

- assistenza -> informazioni...
- info -> contatti
- altrimenti dall'help si accede a entrambe le possibilità

#### compito 5

#### Acquistare le casse "Creative Labs SBS240" senza l'ausilio della ricerca:

uno degli utenti esperti ha trovato subito il prodotto partendo dalla categoria informatica -> periferiche -> "Audio", mentre l'altro è stato portato fuori strada da una categoria sbagliata: Audio-Video che l'ha poi costretto a ritentare l'acquisto. Gli utenti alle prime armi hanno impiegato molto più tempo, circa il triplo rispetto agli utenti esperti. Non pensiamo sia un problema legato a bow.it, ma che sia di natura diversa in quanto i due utenti ignoravano il significato della parola periferica, che li avrebbe poi condotti al prodotto Creative. Ci sono poi arrivati in un secondo momento, quando cliccando la voce "informatica" del menù principale sono comparse le categorie racchiuse in questa voce accompagnate da una breve descrizione.

**INFORMATICA**

- Componenti
- Periferiche**
- Personal Computer
- Notebook e Palmari
- Networking e wireless
- Consumabili e Cavi
- Software
- Servizi Web

Le migliori marche e i nuovi prodotti per il tuo PC o per la tua azienda. Singoli componenti o soluzioni complete.

▶ Entra

Qui non c'è una didascalia che descrive la categoria periferiche...

...mentre entrando dal menù principale si ha una visione migliore dei prodotti con una breve descrizione introduttiva

▶ INFORMATICA ▶ FOTOGRAFIA ▶ AUD

**INFORMATICA**

- Componenti**  
Schede video, CPU, hard disk, motherboard ... tutto per assemblare il tuo PC
- Periferiche**  
Stampanti, scanner, monitor, casse, joystick, UPS, backup, barcode ...
- Person.**  
Compute assemblati principali

### Compito 6

**Acquistare le casse "Creative Labs SBS240" utilizzando la ricerca semplice (motore di ricerca locale):** Non ce lo aspettavamo ma in assoluto è stato il compito svolto più velocemente da quasi tutti gli utenti. Solamente un utente inesperto ha impiegato molto tempo perché ha ricercato il prodotto per categoria anziché inserire direttamente il nome del prodotto nella text box della ricerca locale.

### Compito 7

**Acquistare le casse "Creative Labs SBS240" utilizzando la ricerca avanzata:** probabilmente questo tipo di ricerca è inutile in quanto per un errore del software si compromette totalmente la ricerca. Abbiamo già analizzato da vicino il problema della ricerca avanzata nelle funzionalità di bow.it quindi non staremo a rivedere il tutto.

### Compito 8

**Visualizzare i prodotti più venduti:** anche questo compito è risultato molto facile. Vedendo la tabella sopra si può notare che il tempo medio è circa di una trentina di secondi. Infatti dal menù laterale di tutte le pagine si accede facilmente alla voce "Top Seller", gli articoli più venduti.



### Compito 9

**Visualizzare le modalità di pagamento:** anche quest'ultimo compito è stato eseguito in arco di tempo abbastanza breve, si va dal mezzo minuto degli utenti più esperti al minuto e mezzo degli utenti meno esperti del web. Semplicemente dal menù informazioni si accede alle modalità di pagamento.

Sei in: [Home](#) > [Informazioni](#) > [Pagamenti](#)

## **-Sintesi**

Tramite i nostri numerosi test abbiamo notato che il sito funziona correttamente nelle parti riguardanti l'acquisto di prodotti ma la ricerca avanzata crea qualche problema anche agli utenti più esperti, in quanto crea ambiguità nell'utilizzo dei suoi campi. Vedendo poi i risultati dei test si può vedere che non ci sono stati grossi problemi anche da parte degli utenti meno esperti.

### **punti di forza:**

- dai risultati dei test si può dedurre che il sito non presenta funzioni di utilizzo complesso
- anche utenti meno esperti hanno portato a termine quasi la totalità dei compiti assegnati

### **punti di debolezza:**

- per la login si preferisce avere un box dedicato a sinistra della pagina, anziché a accedere ad un'altra pagina di autenticazione;
- i link del proprio profilo non sono raggruppati in uno stesso settore nella pagina, ma sono in parte in basso e in parte nel menù dedicato all'utente;
- ricerca avanzata per niente efficiente
- a volte la ricerca manuale porta a punti morti perché l'utente sbaglia del tutto la categoria di partenza

## **Valutazione usabilità:**

Efficacia: ..... ●●●○  
Efficienza:..... ●●○○  
Soddisfazione: ..... ●●●○

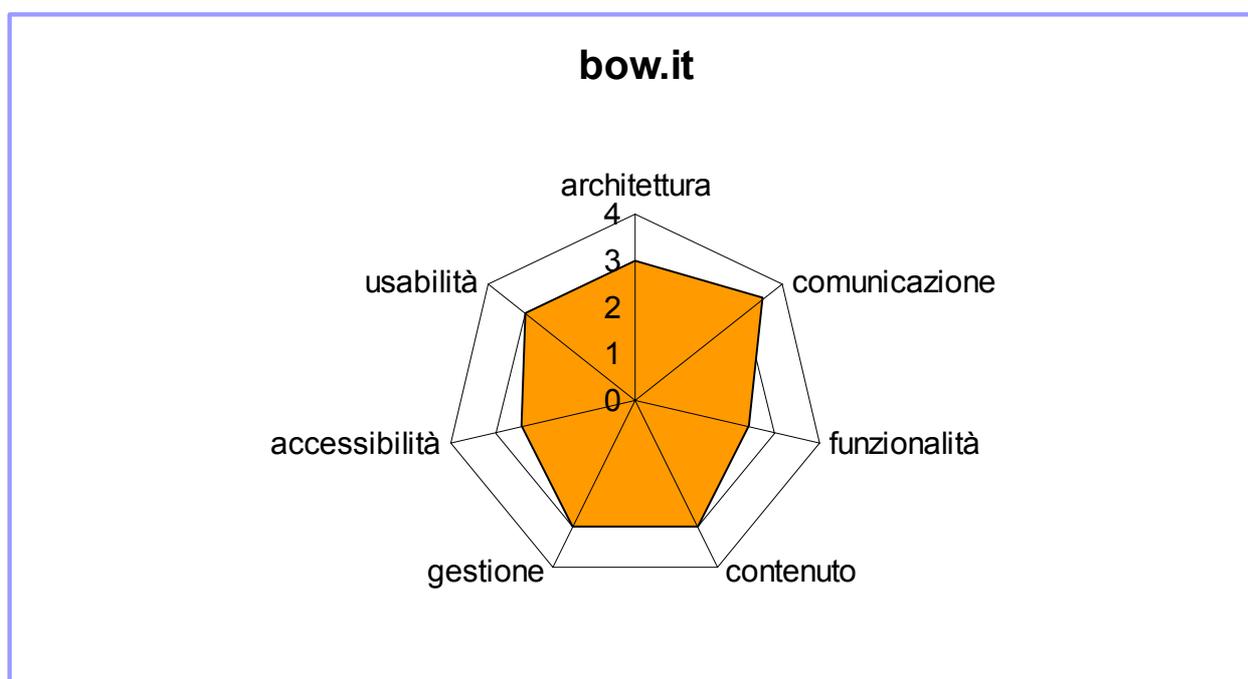
**Totale: ..... 3**

## Conclusioni

Il sito analizzato risulta essere un buon sito sotto ogni punto di vista. Come possiamo vedere dal grafico nella maggior parte dei casi ha avuto una valutazione pari a 3 o superiore tranne negli aspetti di accessibilità e funzionalità, quest'ultimo più importante.

L'impressione che ha fatto agli utenti è risultata positiva.

E' importante sottolineare che gli utenti esperti lo hanno considerato uno dei migliori siti e-commerce visitati, data la sua chiarezza e soprattutto alla trasparenza di ogni informazione.



### scala dei valori:

- 0 pessimo
- 1 insufficiente
- 2 sufficiente
- 3 buono
- 4 ottimo

Concludendo possiamo aggiungere l'elenco dei punti di forza maggiori e dei punti di debolezza che hanno fatto abbassare la media di valutazione:

**punti di forza:**

- design e grafica ben fatti
- ben rispettate le leggi della gestalt che migliorano la navigazione
- metodi di acquisto e pagamento facili, sicuri e veloci
- molte possibilità di contatto coi gestori e collaboratori
- se la merce si ritira in magazzino non si pagano le spese di spedizione
- alcuni articoli aggiunti nel carrello annullano le spese di spedizione

**punti di debolezza:**

- ricerca avanzata da riprogrammare
- servizi ai disabili inesistenti

**Miglioramenti proposti**

**Priorità 1:** interventi indispensabili e urgenti

il sito non richiede interventi urgenti in quanto nessuna delle sue funzioni ne compromette l'usabilità

**Priorità 2:** interventi consigliati ma meno urgenti

- la ricerca avanzata presenta non pochi problemi. Facendo dei test sulla sua funzionalità abbiamo trovato ambiguità nel codice e quindi dovrebbe essere riprogrammata;
- in certe fasce orarie l'accesso al sito non è garantito e la navigazione risulta lenta a causa delle molteplici richieste degli utenti. Si dovrebbe potenziare il server o utilizzare una connessione più veloce;
- i link del proprio profilo non sono raggruppati in uno stesso settore nella pagina, ma sono in parte in basso e in parte nel menù dedicato all'utente. Queste voci sarebbero da raggruppare in una stesso riquadro preferibilmente non in basso alla pagina.

**Priorità 3:** interventi auspicati

- per effettuare il login occorre cliccare su una voce che porta in una schermata apposita. Per comodità si preferiscono le voci "username" e "password" in un riquadro in home page;
- il sito si presenta solo in lingua italiana; mancanza della lingua inglese;
- I servizi per i disabili sono inesistenti. Risulterebbe comodo però una versione ad alta leggibilità o una funzione di ingrandimento dei caratteri.