

Polillo Roberto
A.A. 2006-2007

Appello di Luglio 2007

RAPPORTO DI VALUTAZIONE DEL SITO FIAT GROUP AUTOMOBILIES

www.fiat.it



REALIZZATO DA:

Colombo Luca 065462 - Mavelli Ruggiero 049728 - Milani Giuseppe 052010 - Ponti Lorenzo 065131

Indice

1.	Obiettivi della Valutazione	5
1.1.	Nome del sito	5
1.2.	Home page	5
1.3.	Requisiti generali del sito	6
1.4.	Obiettivi della valutazione	7
2.	Metodologia utilizzata	8
3.	Risultati della valutazione	10
3.1.	Architettura	10
3.1.1.	Valutazione	10
3.1.2.	Analisi	10
	Struttura del sito.....	10
	Mappa del sito.....	14
	Navigazione.....	17
3.1.3.	Sintesi	20
	Punti di forza.....	20
	Punti di debolezza.....	20
3.2.	Comunicazione	21
3.2.1.	Valutazione	21
3.2.2.	Analisi	21
	Home page.....	21
	Brand Image.....	22
	Grafica.....	26
3.2.3.	Sintesi	34
	Punti di forza.....	34
	Punti di debolezza.....	34
3.3.	Funzionalità	35
3.3.1.	Valutazione	35
3.3.2.	Analisi	35
	Adeguatezza.....	35
	Correttezza.....	56
3.3.3.	Sintesi	56
	Punti di forza.....	56
	Punti di debolezza.....	56
3.4.	Contenuto	57
3.4.1.	Valutazione	57
3.4.2.	Analisi	57
	Categorizzazione/labelling.....	57
	Stile.....	59
	Informazione.....	63
	Localizzazione.....	64
3.4.3.	Sintesi.....	67

Punti di forza.....	67
Punti di debolezza.....	67
3.5. Gestione	68
3.5.1. Valutazione	68
3.5.2. Analisi	68
Disponibilità.....	68
Monitoraggio.....	70
Aggiornamento.....	70
Relazioni con gli utenti.....	72
3.5.3. Sintesi	73
Punti di forza.....	73
Punti di debolezza.....	73
3.6. Accessibilità	74
3.6.1. Valutazione	74
3.6.2. Analisi	74
Tempi d'accesso.....	74
Reperibilità.....	76
Indipendenza dal browser.....	77
Accessibilità per i disabili.....	80
3.6.3. Sintesi	81
Punti di forza.....	81
Punti di debolezza.....	81
3.7. Usabilità	82
3.7.1. Valutazione	82
3.7.2. Test di usabilità	82
Utenti prova.....	82
Questionario pre-test.....	83
Compiti da svolgere.....	84
Esecuzione del test.....	84
Tabella comparativa dei risultati.....	95
Questionario post-test.....	96
Conclusioni del test.....	99
3.7.3. Analisi	100
Efficacia.....	100
Efficienza.....	100
Soddisfazione dell'utente.....	101
4. Sintesi	102
4.1. Punti di forza	105
4.2. Punti di debolezza	105
4.3. Raccomandazioni finali	106
4.3.1. Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti	106
4.3.2. Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti	106
4.3.3. Priorità 3: Interventi auspicati	106

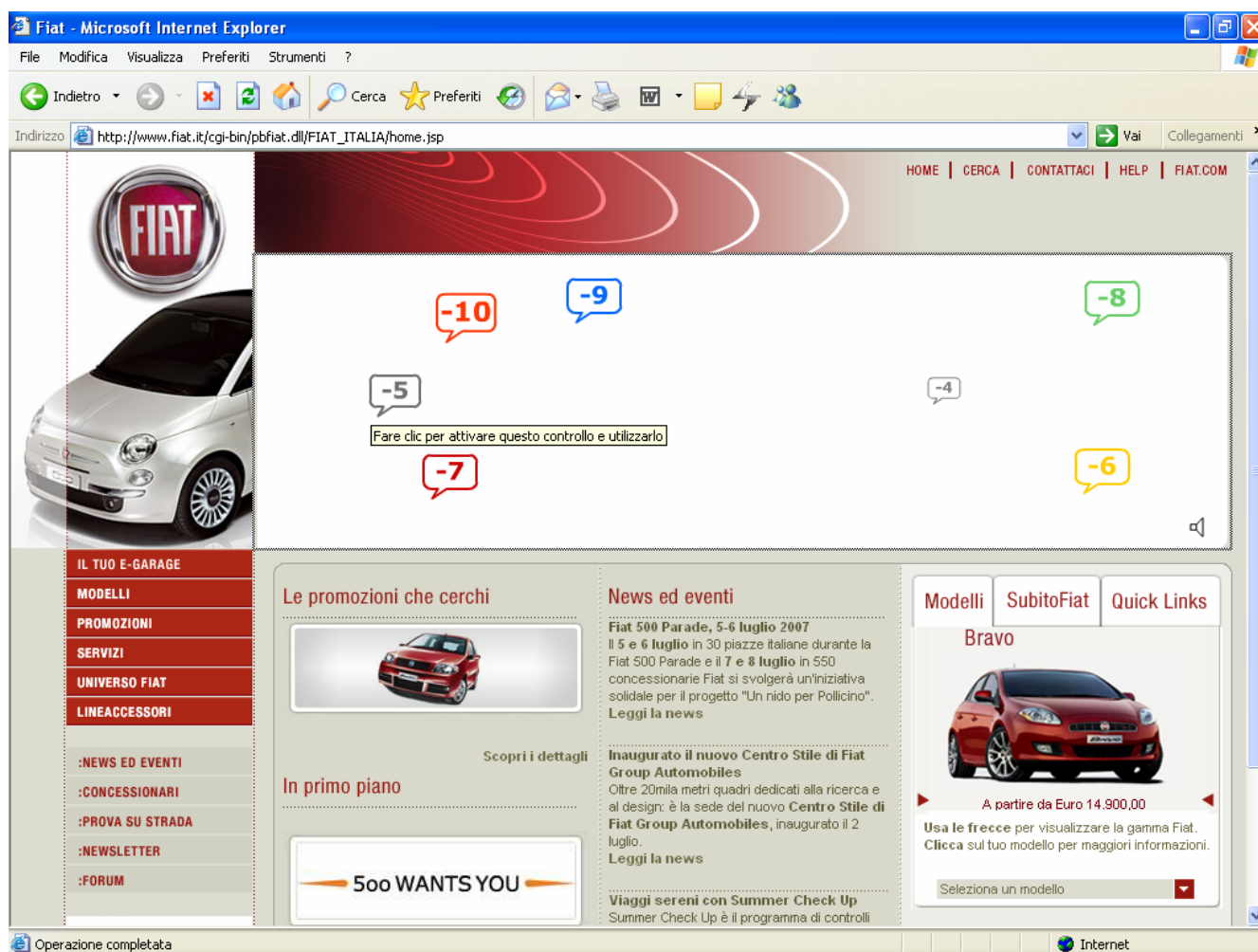
1. Obiettivi della valutazione

1.1. Nome del sito

L'obiettivo di questo rapporto è quello di valutare la qualità del sito web (in versione italiana) dell'azienda torinese FIAT, raggiungibile tramite l'URL:

www.fiat.it

1.2. Home page



Home page del sito www.fiat.it aggiornato al 04/07/2007

1.3. Requisiti generali del sito



La FIAT (acronimo di Fabbrica Italiana Automobili Torino) nasce l'11 luglio 1899 come casa produttrice italiana di automobili, ad opera di Giovanni Agnelli e di diversi altri soci, per poi svilupparsi in numerosi altri settori, dando vita al più importante gruppo finanziario e industriale privato italiano. Ha sede a Torino.

In seguito allo sviluppo economico italiano degli anni 60 (del quale FIAT è stata protagonista) l'azienda ha acquisito il controllo di una vasta gamma di aziende, in diversi settore operativi (automobilistico, veicoli industriali, autobus, mezzi agricoli, ferroviario, mezzi edili, veicoli militari, acciaieria e metallurgia, editoria, costruzioni, informatica e TLC, servizi finanziari, e molti altri).

La presenza in internet di questo gruppo è molto forte, si contano infatti un centinaio di siti web appartenenti alle società FIAT.

Il sito che viene analizzato nel presente rapporto è quello istituzionale italiano del ramo "Fiat Group Automobiles" che produce e vende vetture con il marchio "FIAT".

Esso nasce con lo scopo di promuovere l'azienda e di far conoscere agli utenti finali la vasta gamma di prodotti offerti, visto anche il recente rinnovo dell'azienda che si è riproposta sul mercato con restyling innovativi di modelli precedenti.

Oltre alla promozione dei prodotti il sito offre un'ampia panoramica sull'universo Fiat e sugli eventi organizzati grazie alle varie sezioni dedicate alle news e alle promozioni, è inoltre possibile "creare" virtualmente la propria automobile scegliendo le caratteristiche che si desiderano rendendo anche più piacevole la navigazione del sito.

Il sito si rivolge ad una vasta gamma di utenti, infatti offre svariati servizi ai già numerosi possessori di un'automobile Fiat e a chiunque ne voglia acquistare una. Questa gamma di utenza risulta molto ampia grazie anche ai numerosi modelli proposti dall'azienda rivolti non solo ai giovani (auto di dimensioni ridotte e sportive) ma anche alle famiglie e alle aziende (mezzi di dimensioni maggiori, monovolumi e piccoli van).

Dato che l'azienda Fiat non si limita alla sola vendita e promozione in Italia ma è presente in tutto il mondo con i propri prodotti, esistono diverse versioni del sito per ogni zona del mondo dove Fiat esporta i propri autoveicoli.

Infatti dall'indirizzo fiat.com si viene reindirizzati alle varie versioni del sito disponibili in svariate lingue (Cinese, francese, tedesco, inglese, ecc...).

1.4. Obiettivi della valutazione

L'obiettivo che ci proponiamo è quello di analizzare e valutare la funzionalità e l'efficienza del sito cercando di realizzare un'analisi abbastanza completa ed esaustiva sulla totalità delle parti che compongono il sito soffermandoci soprattutto sulle parti facilmente raggiungibili dalla home page.

Più specificatamente abbiamo deciso di soffermarci maggiormente sui servizi che il sito offre alle varie categorie di utenti che accedono al portale; in particolare:

- servizi offerti a possessori Fiat: offre funzioni online per facilitare la manutenzione dell'auto, dalla prenotazione di check-up e controlli per la revisione, ai consigli online per mantenere sempre in forma la propria Fiat.
- "car configurator": permette di creare la propria auto scegliendo le caratteristiche che si preferiscono: versione, colore e tutti gli svariati optional.

Abbiamo deciso di prediligere queste due categorie dato che risultano quelle di maggior interesse personale, e probabilmente le più frequentate e utili alle varie gamme d'utenza.

La nostra intenzione è quella di valutare il sito mettendoci nei panni di un'utente di media/bassa esperienza nell'utilizzo della rete, che accede al portale raramente o addirittura non lo ha mai visitato.

2. Metodologia utilizzata

Il gruppo di valutazione è composto da:

- Colombo Luca
- Mavelli Ruggiero
- Milani Giuseppe
- Ponti Lorenzo

Il lavoro di analisi è stato svolto da tutti e quattro i membri del gruppo all'unisono in modo tale da discutere anticipatamente delle varie scelte di analisi evitando un successivo confronto tra i membri in merito alle varie valutazioni svolte rendendo la valutazione il più imparziale possibile.

Lo svolgimento dell'intera valutazione ha necessitato di circa 2 settimane di lavoro considerando una media di 4/5 ore di lavoro giornaliero.

Per valutare al meglio e con estrema completezza il sito sono stati utilizzati come supporto determinate applicazioni software quali:

1. **Fujitsu ColorDoctor** per la simulazione cromatica della visione delle pagine;
2. **NetCraft** per informazioni sull'uptime del server;
3. **KlinkStatus** per l'individuazione di eventuali link spezzati nel sito;
4. **www.archive.org** per visualizzare l'evoluzione del sito nel tempo;
5. **Dr.Watson** per la stima dei tempi di download delle pagine;
6. **Visual TraceRoute Server** per la stima del tempo di risposta del server e per la collocazione di quest'ultimo;
7. **Link Popularity Check**, per la stima della popolarità del sito nel web;
8. **Google, Yahoo e MSN Search**, per l'analisi delle referenze;
9. **Total Validator**, per la conformità del sito alle specifiche W3C;

Nel calcolo dei voti delle varie caratteristiche a partire dai giudizi espressi alle singole sottocaratteristiche, ci si è avvalsi della tabella di pesatura dei voti riportata nella pagina seguente. Fondamentalmente, si è utilizzata la tabella di valutazione proposta nel libro "Il check-up dei siti web" di R. Polillo, presentata durante le lezioni del corso.

I vari aspetti del sito sono stati valutati seguendo la seguente scala di valutazione:

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

<i>Caratteristica</i>	<i>Peso</i>
Architettura	2,5
Struttura	1
Mappa del sito	0,5
Navigazione	1
Comunicazione	3
Home page	1
Brand image	1
Grafica	1
Funzionalità	2
Adeguatezza	1
Correttezza	1
Contenuto	4
Categorizzazione / labelling	1
Stile	1
Informazione	1
Localizzazione	1
Gestione	4
Disponibilità	1
Monitoraggio	1
Aggiornamento	1
Relazioni con gli utenti	1
Accessibilità	3
Tempi di accesso	1
Reperibilità	1
Indipendenza dal browser	0,75
Accessibilità per i disabili	0,25
Usabilità	3
Efficacia	1
Efficienza	1
Soddisfazione	1

Pesi delle singole caratteristiche nella valutazione complessiva del sito.

3. Risultati della valutazione

3.1. Architettura

3.1.1. Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Struttura	3,5	1	3,50
Mappa del sito	2,5	0,5	1,25
Navigazione	3,5	1	3,5
Media / totale	3,15	2,50	3,30

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

3.1.2. Analisi

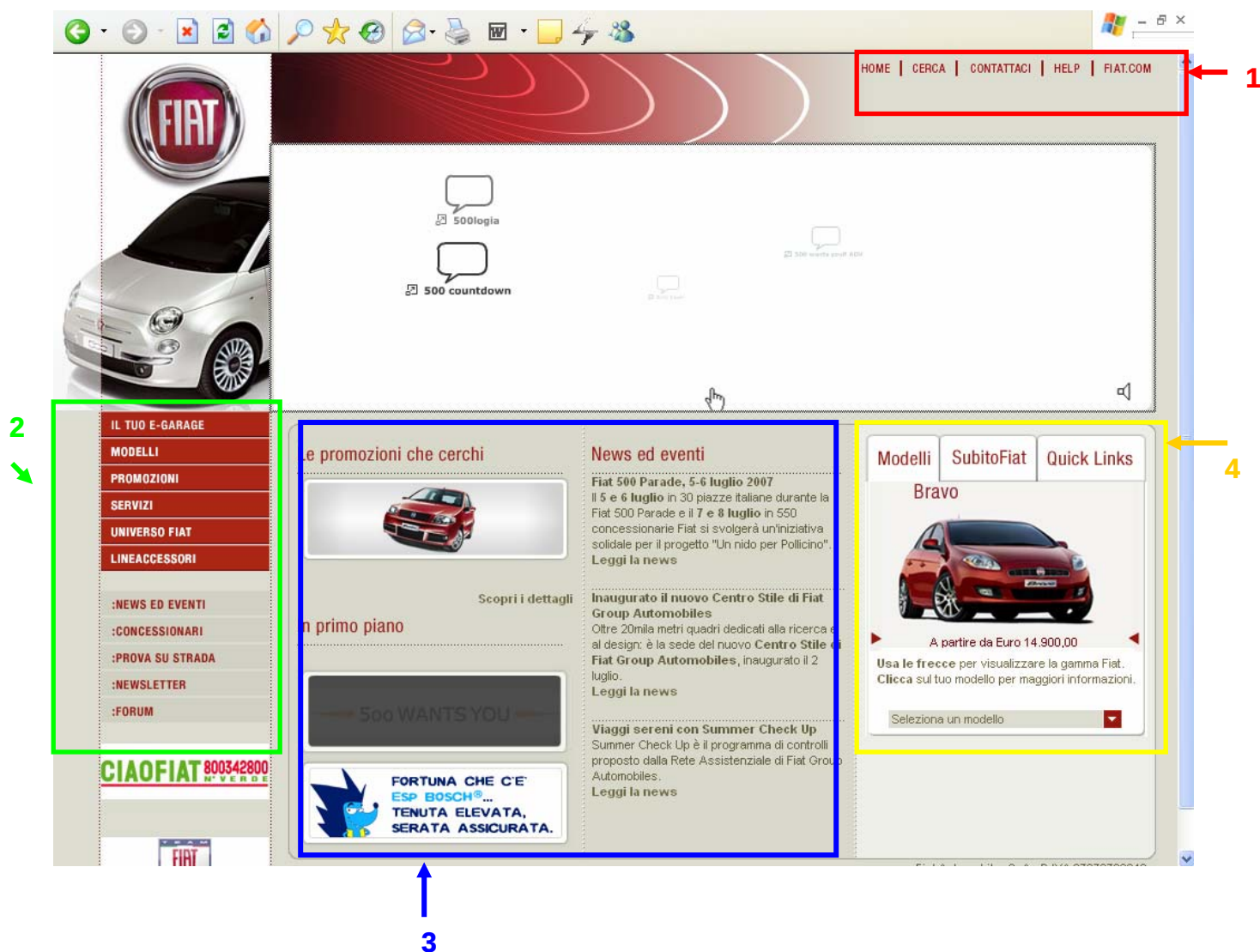
Struttura del sito: La struttura del sito è adeguata?"

La struttura del sito è abbastanza chiara ed intuitiva nell'utilizzo.

Sono presenti due differenti menù: uno ad un livello, e l'altro a due livelli. Per le pagine di secondo livello che presentano delle suddivisioni ulteriori, viene mostrato anche il menù di terzo livello.

Date le ingenti quantità di informazioni fornite dal sito la home page non presenta immediatamente tutte le funzioni di cui dispone il sito, ma queste risultano accessibili tramite i menù che identificano funzioni diverse ma comunque correlate tra di loro.

Abbiamo deciso di suddividere la struttura del sito in 4 diverse aree, andando poi ad analizzarle separatamente.



1 La prima area identificata è quella posta in cima alla home page ed è costituita da un banner contenente un menù che rimane fisso durante tutta la navigazione. Il menù qui presente è strutturato nel seguente modo:

LINK	FUNZIONE
Home	Attraverso questo link l'utente è in grado di ritornare alla home page in qualsiasi momento.
Cerca	Tramite questo link l'utente può trovare le informazioni e gli argomenti a cui è interessato all'interno del sito.
Contattaci	Tramite questo link si accede ad una pagina che consente le seguenti funzioni: • Richieste generali: fornisce un form da compilare per poter porre domande, ottenere consigli o fornire suggerimenti. • Prova su strada: permette di prenotare una prova su strada del modello Fiat che si preferisce. • Newsletter: iscrive l'utente alla newsletter del sito per rimanere sempre aggiornati e conoscere in anteprima le novità del mondo Fiat. • Lavora con noi: fornisce tutte le informazioni necessarie per poter collaborare con la Fiat.
Help	Tramite questo link si accede ad una pagina che consente le seguenti funzioni: • Mappa: permette di visualizzare immediatamente tutte le sezioni disponibili e i relativi argomenti. • Cerca: Tramite questo link l'utente può trovare le informazioni e gli argomenti a cui è interessato all'interno del sito. • Faq: contiene l'elenco delle domande più frequenti.
Fiat.com	Permette all'utente di accedere al portale www.fiat.com in cui può scegliere la versione del sito nella lingua che desidera.

2 La seconda area è posta a sinistra e contiene il menù di navigazione principale. Attraverso questo menù l'utente è in grado di accedere a quasi tutte le funzioni che il sito mette a disposizione.

Il menù è così strutturato:

LINK	FUNZIONE
Il tuo e-garage	Questa voce del menù permette all'utente di accedere tramite una login al proprio spazio personale che offre tanti servizi online pensati per l'utente e la propria auto.
Modelli	Fornisce un elenco di tutti i modelli proposti dall'azienda e permette all'utente di visualizzare dettagli e immagini relativi ad ogni singolo modello.
Promozioni	Attraverso questa voce si accede ad una pagina contenente tutte le promozioni proposte dalla fiat in questo momento
Sevizi	In questa sezione vengono proposti all'utente vari servizi e iniziative sia per orientare all'acquisto che per la gestione e l'assistenza della propria auto. Le varie funzioni disponibili sono: • Servizi di assistenza e mobilità • Servizi di garanzia e manutenzione • Servizi finanziari • Servizi online • Usato • Ritiro veicoli a fine vita
Universo fiat	Offre un'ampia panoramica sull'intero universo fiat per poter ottenere tutte le informazioni che si desiderano attraverso le seguenti voci: • Fiat oggi • Design • Ricerca e innovazione • Auto tecnologiche • Ambiente • Club fiat • Fiat sul web
Lineaccessori	Vengono qui proposti tutti gli accessori che possono essere integrati sulla propria Fiat per personalizzarla a proprio piacimento.
News ed eventi	Si può qui accedere a tutte le news e gli eventi organizzati dalla Fiat per essere sempre aggiornati sui nuovi modelli, conoscere anticipazioni, curiosità e informazioni sui vari saloni e manifestazioni inerenti il mondo dell'auto e non solo.
Concessionari	Questa funzione permette all'utente di trovare il concessionario più vicino ad una determinata area selezionata. Questa ricerca avviene selezionando la regione desiderata e successivamente una specifica provincia. Il sito fornisce quindi un elenco di rivenditori Fiat che si trovano nell'area selezionata.

Prova su strada	Permette di prenotare una prova su strada del modello Fiat che si preferisce.
Newsletter	Iscrive l'utente alla newsletter del sito per rimanere sempre aggiornati e conoscere in anteprima le novità del mondo Fiat.
Forum	Questo link indirizza l'utente al sito www.forum.fiat.it in cui è presente il forum ufficiale della Fiat.

3 La terza area accoglie il contenuto informativo della pagina, e varia in base a dove siamo posizionati all'interno del sito. In particolare, nella home page, contiene un'anteprima delle news, gli eventi e le promozioni principali proposte dalla Fiat negli ultimi giorni.

4 La quarta ed ultima area contiene un piccolo menu di navigazione veloce permette all'utente di visualizzare determinate funzioni senza spostarsi dalla home page. Il visitatore può quindi ottenere facilmente ed immediatamente alcune informazioni come:

- I modelli principali
- L'auto che meglio soddisfa le proprie esigenze
- Un elenco di link ai principali siti più inerenti al mondo Fiat.

Come si può notare alcuni link vengono ripetuti in diverse aree del sito (vedi Cerca, Newsletter, Prova su strada, ecc...) permettendo all'utente di accedere alla stessa pagina o funzione da diverse aree.

Questo fattore può rendere più semplice il raggiungimento di determinate pagine da parte dell'utente ma allo stesso tempo può generare confusione aumentando in questo modo le voci presenti nei vari menù creando una ridondanza di link.

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

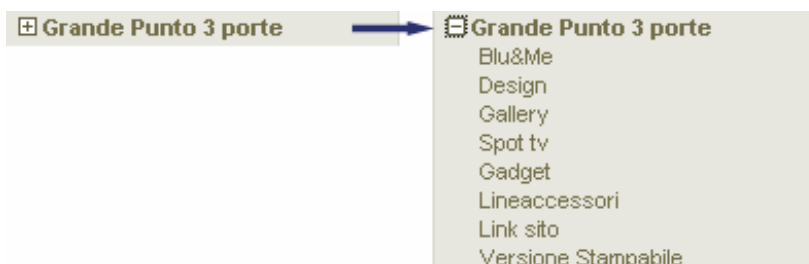
La mappa del sito è raggiungibile dalla voce Help presente nel menù fisso situato nell'area superiore.

La funzione mappa risulta poco raggiungibile per un utente poco pratico del sito dato che per raggiungerla è necessario entrare nella voce Help anziché avere direttamente un link MAPPA che conduce ad essa.

Di seguito riportiamo la mappa come è pubblicata sul sito:

La mappa del sito			
<u>Il tuo E-Garage</u>	<u>Modelli</u>	<u>Promozioni</u>	<u>Servizi</u>
	☐ Stilo Multi Wagon design gallery gadget lineaccessori versione stampabile ☒ Doblo' ☒ Ulysse ☒ Bravo ☒ Sedici ☒ Punto 5 porte ☒ Punto 3 porte ☒ Panda 4x4 ☒ Multipla ☒ Grande Punto 3 porte ☒ Grande Punto 5 porte ☒ Croma ☒ 600		Servizi di assistenza e mobilità' Servizi di garanzia e manutenzione Servizi finanziari ☒ Servizi online Faq Consigli After sales - promozione Usato Ritiro veicoli a fine vita
<u>News ed Eventi</u>	<u>Concessionari</u>	<u>Prova su strada</u>	<u>Newsletter</u>
News ☒ archivio Archivio news istituzionali Archivio news modelli Archivio news eventi Campagne richiamo			

Come possiamo notare non tutte le voci sono visualizzate immediatamente ma sono visualizzabili cliccando sulle varie voci presenti in modo che si apra l'apposito sottomenù.

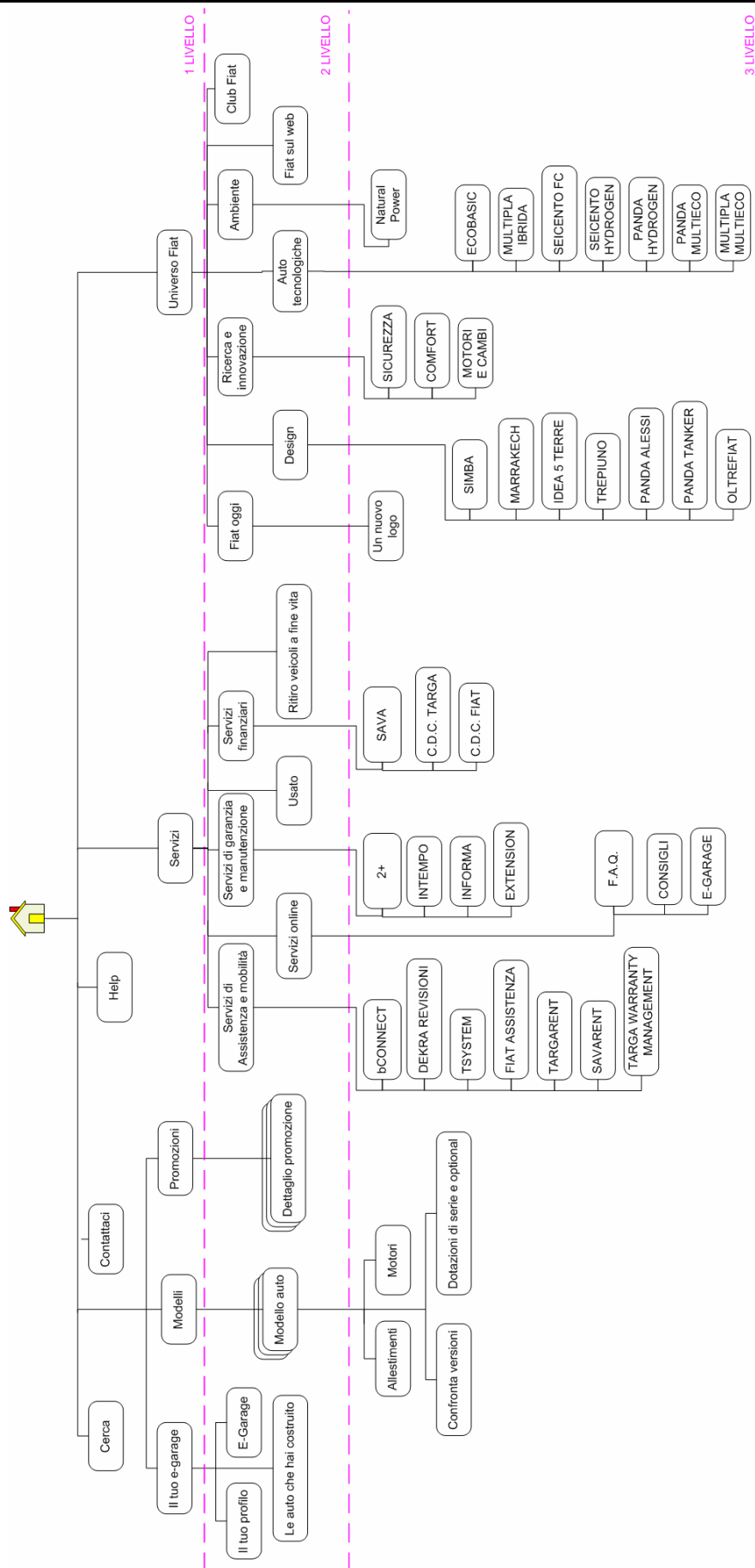


Questa caratteristica aiuta l'utente nella ricerca delle informazioni, in quanto:

- la mappa è contenuta all'interno dello schermo e non sono necessari scroll (almeno quando tutte le voci sono "chiuse")
- vengono mostrate all'utente solo le informazioni principali, se l'utente è interessato alla "Grande Punto 3 porte", cliccando sulla voce, ne vengono mostrate tutte le voci relative.

Senza l'utilizzo di una mappa così avanzata le informazioni sarebbero state troppe e senz'altro dispersive.

STRUTTURA PRINCIPALE DELLA MAPPA



La mappa del sito ne rappresenta esattamente la struttura.

E' possibile accedere direttamente alle pagine specificate dalla mappa, compresa la sezione generale.

Si può notare che non tutte le sezioni hanno delle sottosezioni come ad esempio le voci Concessionari, Prova su strada e Newsletter che sono presentate come sezioni generali ma non possiedono nessuna sottosezione.

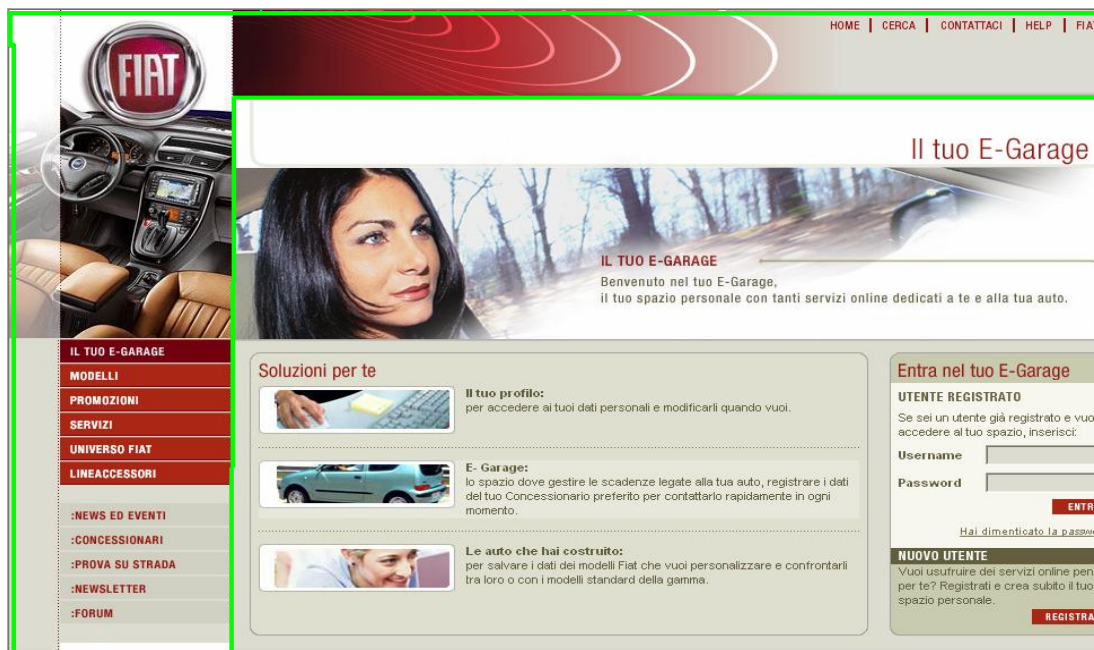
All'interno della mappa è possibile distinguere quali link permettono di accedere a delle pagine web singole o quali contengono un sottomenù dedicato a quella specifica voce.

Questo risulta chiaro grazie alla presenza del simbolo  che indica chiaramente quali voci della mappa contengono un sottomenù.

Navigazione del sito: "La navigazione del sito è adeguata?"

La navigazione all'interno del sito risulta abbastanza semplice ed intuitiva.

Infatti I blocchi di menu, descritti precedentemente in dettaglio, consentono la navigazione globale del sito e durante tutta la visita di www.fiat.it rimangono fissi, senza mai scomparire.

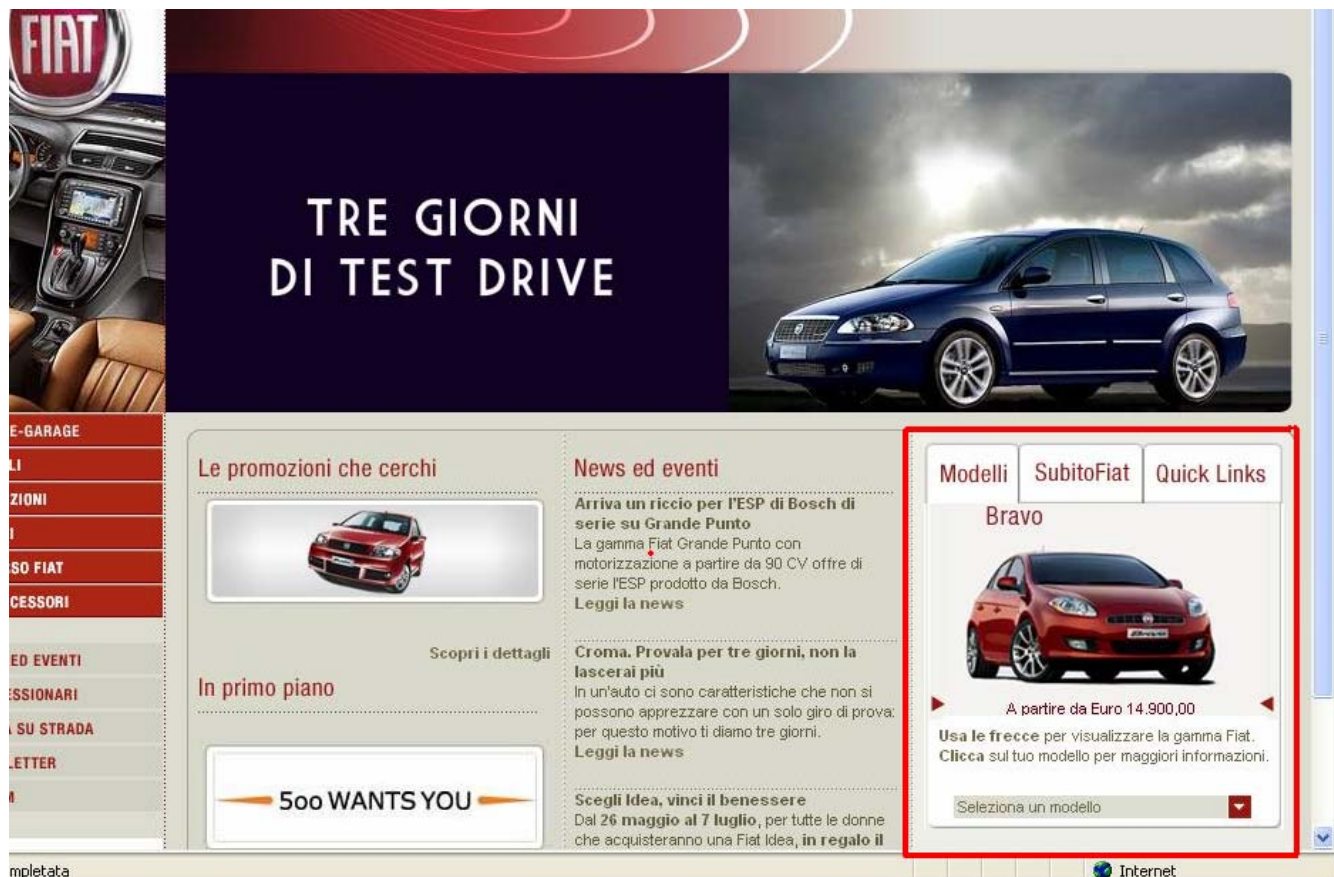


Dalla home page è raggiungibile il menù di navigazione globale ed inoltre sono presenti alcuni link a pagine di secondo o terzo livello (come ad esempio i link alle news o alle promozioni).

Una particolare ed innovativa funzione è rappresentata dalla sezione presente nella home page che permette di ottenere determinate informazioni attraverso lo spazio dedicato restando nella home senza essere forzati a cambiare pagina.

Le funzioni così gestibili sono:

- Modelli: consente la visualizzazione e personalizzazione dei modelli proposti dal sito
- Subito Fiat: permette di ottenere il modello più adatto alle proprie esigenze inserendo pochi e semplici dati.
- Quicklinks: contiene una lista dei principali siti associati e inerenti alla Fiat.



Durante l'intera navigazione all'interno del sito viene costantemente fornita all'utente un' indicazione sullo stato del sistema.

Infatti una volta cliccato su una determinata voce del menù questa viene evidenziata e allo stesso tempo ripetuta all'interno della pagina appena aperta fornendo così all'utente un doppio feedback.

Questo risulta ben visibile nell'immagine sottostante.



I vari sottomenù ed i link alle pagine di secondo o terzo livello sono accessibili tramite degli appositi menù che compaiono in determinate pagine come visualizzato nell'immagine seguente.



3.1.3. Sintesi:

Punti di forza:

- o Feedback dello stato del sistema sempre chiaro e ben visibile;
- o Mappa completa ed accurata;
- o Possibilità di gestire determinate funzioni direttamente dalla home page.

Punti di debolezza:

- o Risulta difficile reperire la mappa del sito;
- o Navigazione ai link di secondo o terzo livello spesso non intuitiva.

3.2. Comunicazione

3.2.1. Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Home page	4	1	4,0
Brand image	3,5	1	3,5
Grafica	3	1	3,0
Media/ totale	3,5	3	3,5

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

3.2.2. Analisi:

Homepage: *"La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?"*

Analizzando attentamente la home page del sito, l'utente è in grado di comprendere in pochissimo tempo lo scopo del sito, questo grazie all'impatto visivo creato dalla presenza del marchio dell'azienda e le immagini che costituiscono la veste grafica della pagina.

Grazie a questi elementi anche chi accede per la prima volta al sito è in grado di dedurre immediatamente che questo tratta di promozione di automobili.

Tutte queste caratteristiche sono rafforzate anche dalla presenza nella home page delle principali e più recenti news riguardanti il mondo Fiat.



Brand image: "Il sito è coerente con la brand image?"

Fiat è un'azienda molto attenta alla comunicazione, infatti nel sito il logo aziendale viene sempre proposto in maniera chiara e visibile.

Inoltre il recente restyling del offre una chiara panoramica sullo scopo principale dell'azienda, ovvero il rilancio e il rinnovo dei propri prodotti.

Grazie anche alla presenza di molteplici immagini relative ad automobili risulta molto facile ed immediato associare il marchio allo scopo dell'azienda, la produzione e distribuzione di automobili.

Il sito è comunque in linea con lo stile essenziale della comunicazione FIAT, di seguito la storia dei loghi dell'azienda e alcuni esempi di advertising dell'azienda.

Storia dei loghi



1899-1901



1901-1904



2000-2007



1904-1921



1921-1925



1925-1929



1929-1931



1931-1932



1932-1938



1938-1959



1959-1965



1965-1968



2007



1968-2000

Advertising

FIAT: sponsor ufficiale del team di MotoGP FIAT-YAMAHA



Spot TV



Presentazione nuove autovetture



Cartelloni pubblicitari



Advertising su internet



A nostro avviso accanto al marchio dell'azienda si senta la mancanza di un payoff o di un piccolo slogan che offra una chiara e sintetica caratterizzazione dello scopo principale del sito (e dell'azienda in genere), come avviene ad esempio per aziende concorrenti (esempi qui sotto); questo difetto è comune a tutte le aziende del gruppo.

 move your mind™	 RENAULT CREATORI DI AUTOMOBILI	 Automobili per amore
 Piacere di guidare	Think. Feel. Drive.  SUBARU	PERCHE L'AUTO SIA SEMPRE UN PIACERE  PEUGEOT

In conclusione possiamo affermare che, trattandosi comunque di un marchio molto rinomato specialmente in Italia ma conosciuto in tutto il mondo, non vi è assolutamente la necessità di esaltare e promuovere ulteriormente l'obiettivo dell'azienda.

Grafica: "La grafica del sito è adeguata?"

Il sito www.fiat.it utilizza una grafica semplice ed elegante caratterizzata soprattutto sulla presenza di due colori predominanti, il rosso e il grigio, colori che rappresentano il brand aziendale.

Il sito come già detto si presenta graficamente semplice quindi non presenta molte immagini o informazioni ammassate sulle pagine rendendo più semplice e gradevole la navigazione all'interno di esso.

Il layout delle pagine è adeguato ai vari formati video?

Abbiamo effettuato tre prove di visualizzazione della home page del sito con risoluzioni video differenti:

- 1024 x 768
- 800 x 600
- 1152 x 768

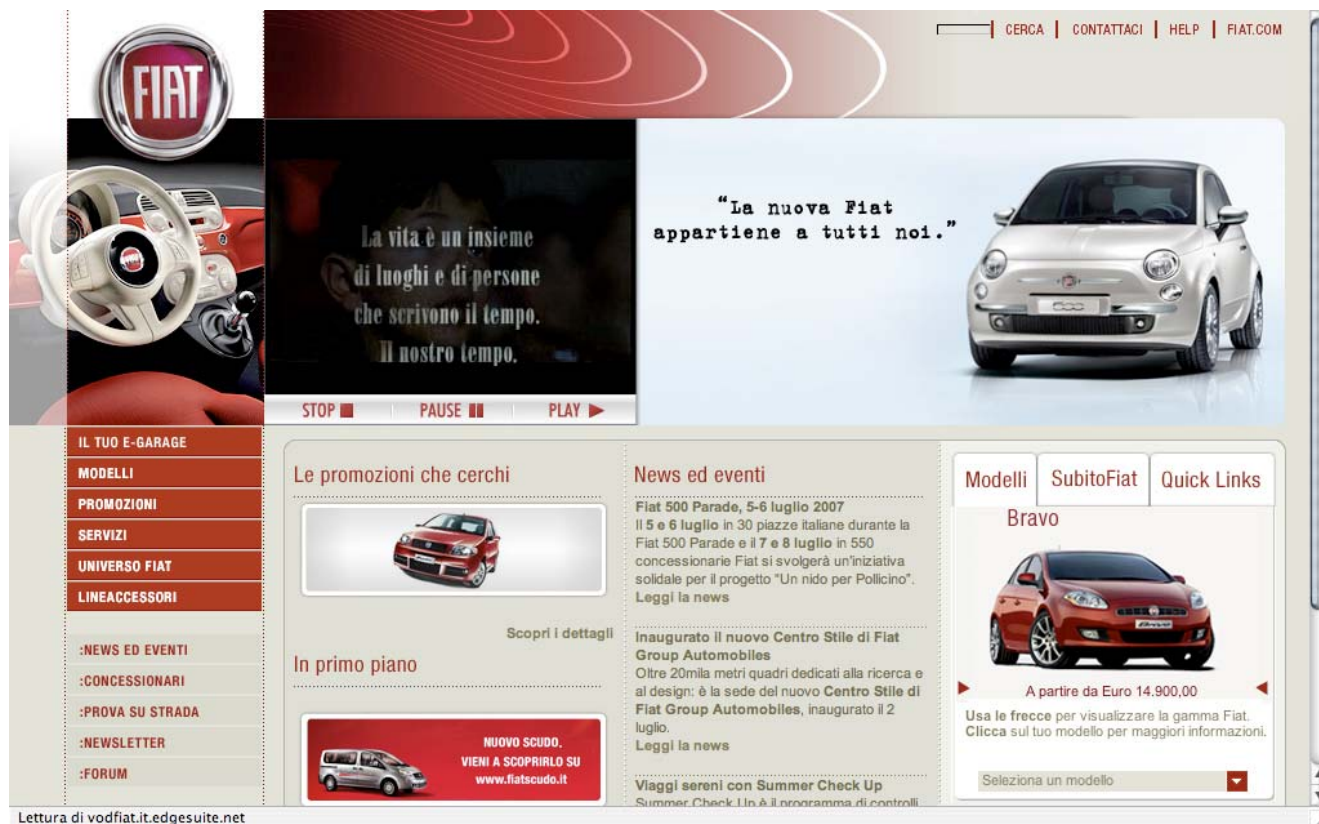
Prova con risoluzione 1024 x 768:



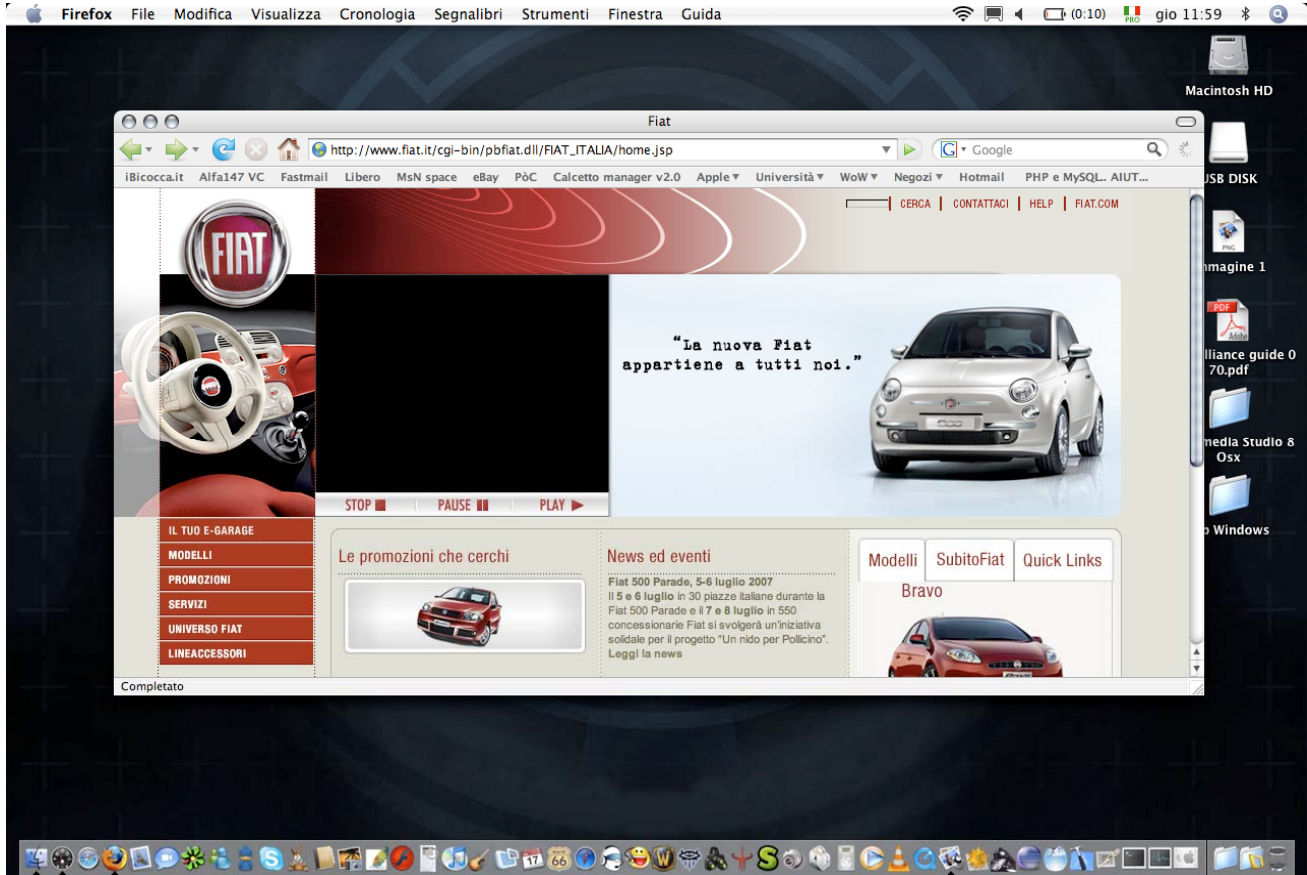
Prova con risoluzione 800 x 600:



Prova con risoluzione 1152 x 768:



Ora analizziamo la pagina con finestra ridimensionata manualmente:



Da un'analisi dei formati possiamo senz'altro concludere che il sito è stato realizzato con un layout di tipo fisso, ottimizzato per risoluzioni video di 1024x768 px. Infatti a questa risoluzione le scrollbar non compaiono, ed il contenuto della pagina rimane perfettamente nello schermo.

Ad una risoluzione bassa (800x600) è necessario uno scroll sia orizzontale che verticale per visualizzare tutti i contenuti della pagina. Questo è eccessivamente penalizzante per gli utenti con questa risoluzione.

Analizzando infine la pagina con la risoluzione 1152 x 768 possiamo notare che in questa particolare risoluzione compare solamente la scrollbar verticale a destra.

Il layout delle pagine facilita la comprensione dei contenuti?

Il layout risulta adeguato allo scopo del sito, perché mette in evidenza le parti più importanti e raggruppa le informazioni della stessa tipologia.



Il corpo della pagina presenta una buona Gestalt in quanto le informazioni sono raggruppate in unità simili ed in modo ordinato. Come possiamo vedere le "News" vengono separate tra loro da linee orizzontali tratteggiate e dal resto della pagina con una linea verticale dello stesso tipo. Questo stile permette di identificare dei blocchi distinti e ben definiti; inoltre la scelta di utilizzare un tratto non continuo avvantaggia la leggerezza visiva e non distoglie l'attenzione. Inoltre le informazioni principali che l'azienda vuole comunicare vengono messe in rilievo, catturando l'attenzione del visitatore.



Vediamo ad esempio come per il lancio della nuova 500 sia stato inserito un filmato video (con relativo audio) affiancato ad uno spot della stessa autovettura, il che attrae inevitabilmente l'attenzione di ogni visitatore.

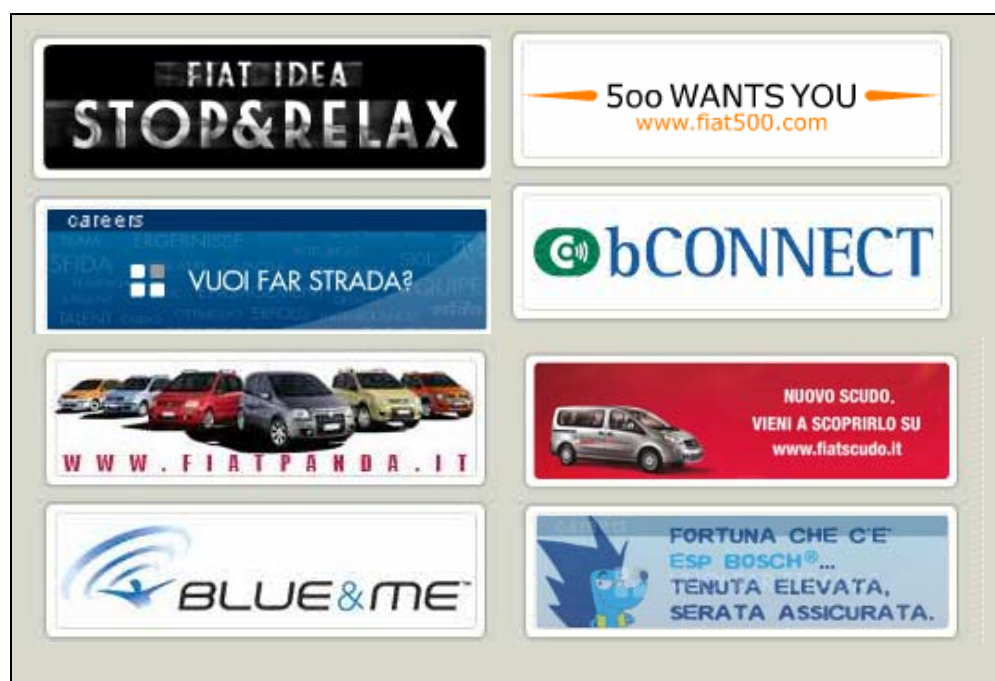


HOME | CERCA | CONTATTACI | HELP | FIAT.COM

La stessa cosa però non si può dire per il menù di navigazione, in questo caso la Gestalt non è stata rispettata a sufficienza.

Infatti a prima vista sembra che vi siano tre menù di navigazione distinti (forse addirittura perché sono presenti tre livelli di navigazione); invece dopo una veloce analisi scopriamo che i menù hanno la stessa funzione, ovvero la navigazione principale all'interno del sito (e comunque di primo livello).

I piccoli banner dinamici presenti nel corpo della pagina attraggono l'attenzione del visitatore. In questo caso giudichiamo positivo il loro posizionamento in quanto pubblicizzano servizi o prodotti dell'azienda stessa; inoltre sono stati posizionati solo sulla homepage.

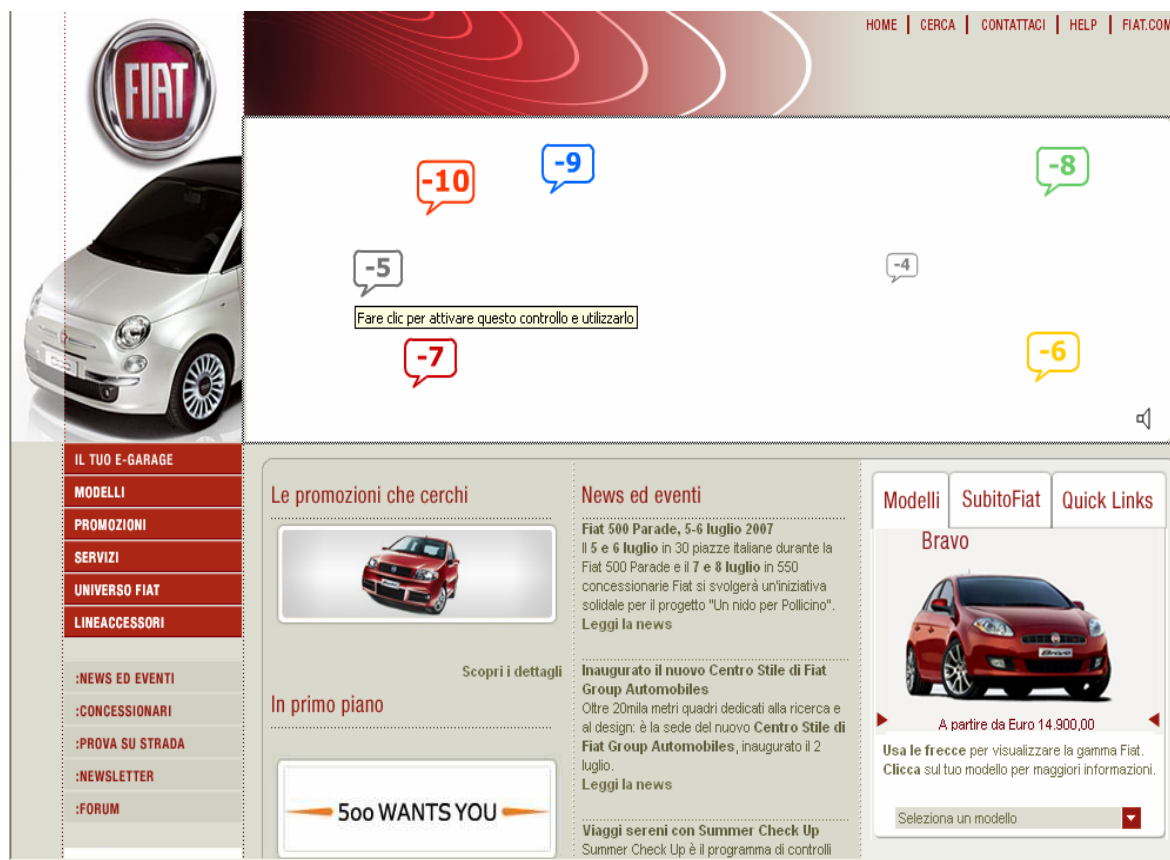


I due piccoli banner che invece appaiono su ogni pagina sono statici e non distolgono l'attenzione del visitatore; anch'essi come i precedenti pubblicizzano aspetti legati all'azienda: un servizio il primo, ed una scuderia motociclistica sponsorizzata dall'azienda il secondo.

Il colore è utilizzato in modo adeguato?

La scelta dei colori per il sito risulta adeguata, la grafica è semplice, chiara ed elegante. Questo garantisce un ottimo impatto visivo anche nelle pagine in cui risulta necessario l'inserimento di molte informazioni o immagini.

Il sito presenta uno sfondo grigio e due cornici (superiore e laterale sinistro) fisse in tonalità rossa che risultano molto gradevoli e fungono anche da richiamo verso il brand aziendale.



I colori utilizzati sono pochi vengono utilizzate soprattutto sfumature differenti dello stesso colore che garantiscono una grafica più sobria e relativamente poco complessa. Inoltre creano delle unità distinte all'interno della pagina (ad esclusione del menu. Del quale abbiamo parlato nella sezione precedente), facilitando la ricerca di informazioni da parte dei visitatori.

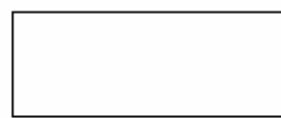
I colori che vengono usati principalmente nel sito sono i seguenti:



RGB: #AB2615



RGB: #DCDCD1



RGB: #FFFFFF

Tali colori sono utilizzati in maniera decisa e ben definita: non ci sono sfumature tra i colori che creerebbero indecisioni visive e costringerebbero l'utente ad una lettura più "elaborata".

I colori utilizzati inoltre non creano eccessivi problemi negli utenti daltonici: dalla simulazione effettuata (riportata di seguito) notiamo che in ogni caso le immagini e le informazioni sono ben definite.



I caratteri utilizzati rendono il testo ben leggibile?

Per valutare correttamente la leggibilità del sito ci siamo basati su alcuni semplici punti.

- Sono stati utilizzati caratteri senza grazie?
- Sono stati utilizzati caratteri corsivi?
- È stato utilizzato il "tutto maiuscolo" in alcune frasi lunghe o in intere pagine?
- Il contrasto tra il colore dello sfondo e quello del testo massimizza la leggibilità?

Dall'analisi effettuata abbiamo potuto trarre le seguenti conclusioni:

- Il carattere utilizzato all'interno del sito è l'Arial principalmente in dimensione 14px.
La scelta del carattere Arial risulta positiva dato che è un carattere senza grazie e ne favorisce la leggibilità. La dimensione del testo invece non è ideale date le esigue dimensioni che potrebbero causare qualche problema ad utenti che presentano problemi visivi.
- Il sito non utilizza scritte in corsivo. Questo permette di ridurre l'effetto sega.
- Il sito non utilizza il tutto maiuscolo, le uniche scritte maiuscole sono i link dei menù.
- La leggibilità risulta buona dato che il colore del testo (nero/grigio scuro) risalta sullo sfondo di natura chiara anche se grigio.

Questo è confermato anche dal codice CSS della pagina:

```
font-family: Arial, Helvetica, sans-serif;  
font-size: 14px;  
font-weight: normal;
```

La grafica è attraente?

Dato che la percezione della bellezza è soggettiva, ci siamo concentrati sulle sensazioni che questo sito offre.

Il sito www.fiat.it è ben realizzato graficamente, inoltre è pulito, chiaro e molto elegante.

Lo sfondo grigio chiaro aiuta la visualizzazione dei caratteri in nero, creando armonia con il rosso dei menù.

I banner pubblicitari dell'azienda risaltano ma non disturbano la visualizzazione del resto della pagina data anche la limitata presenza di questi e la concentrazione specifica nella home page.

Le immagini utilizzate danno un'idea di familiarità all'interno del sito, e mostrano in maniera accattivante i modelli delle automobili.



3.2.3. Sintesi

Punti di forza

- Il sito comunica in modo chiaro e preciso i suoi obiettivi;
- Il sito rafforza la brand image dell'azienda;
- La grafica ed in particolare il layout delle pagine del sito sono gradevoli e curate.

Punti di debolezza

- Manca uno slogan associato al marchio;
- Grafica e disposizione del menù non molto chiara.

3.3. Funzionalità

3.3.1. Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Adeguatezza	2,0	1	2,0
Correttezza	1,0	1	1,0
Media / totale	1,5	2	1,5

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

3.3.2. Analisi:

Adeguatezza: "Le funzioni del sito sono adeguate?"

Il sito mette a disposizione numerose funzioni (servizi interattivi) di cui possono usufruire diversi utenti.

Infatti sono disponibili sia servizi riservati ai soli utenti registrati che servizi disponibili per utenti che non necessariamente hanno effettuato la registrazione.

I servizi offerti a tutti gli utenti sono:

- Prova su strada: consente di prenotare un test drive del modello fiat che si predilige compilando semplici campi.
- Car Configurator: permette di personalizzare il modello Fiat che si preferisce.
- Ricerca di un concessionario Fiat: permette di trovare il concessionario autorizzato più vicino a casa tua.
- Newsletter: permette di ricevere periodicamente le ultime news dall'universo Fiat.

Mentre i servizi usufruibili ai soli utenti registrati sono:

- E-Garage: dove si possono registrare le scadenze della propria auto (tagliando, bollo, ecc.) per ricevere un messaggio di avviso in prossimità della stessa.
- Salvataggio auto: è possibile memorizzare le auto create con il "Car configurator"

Prova su strada

Questa funzione permette all'utente di prenotare una prova su strada del modello Fiat che predilige, per essere sicuro prima dell'acquisto che il modello provato soddisfi al meglio le proprie esigenze.

La sezione Prova su strada risulta accessibile tramite due diverse parti del sito:

- Attraverso la voce Prova su strada presente nel menù principale posto nella sinistra del sito

- Cliccando sulla voce Contattaci nel menù posto in alto a destra del sito e successivamente sulla voce prova su strada.

Prenotare una prova su strada risulta abbastanza semplice dato che vengono richieste poche informazioni:

- Selezionare il modello Fiat che si desidera provare da un elenco prestabilito di modelli.
- Selezionare la preferenza riguardo la data e l'ora di quando si vuole effettuare la prova su strada
- Eventualmente si possono scrivere dei commenti nel riquadro apposito.

Una volta compilati tutti i precedenti campi (eccetto commenti che è facoltativo), premendo il tasto invia la richiesta viene inoltrata.

Fiat / Prova su strada - Microsoft Internet Explorer - [Non in linea]

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro Cerca Preferiti

Indirizzo E:\intera\fiat\testdrive.jsp-session=no.htm Vai Collegamenti

FIAT

Prova su strada

Mettiti al volante della tua Fiat preferita: prenota subito una prova su strada.

Compila i campi sottostanti

Scegli il modello Fiat che desideri provare, indica la tua preferenza per data e ora, e quindi clicca su "Invia".

Seleziona

Data preferita 01 / 01 / 2007

Fascia oraria -----Seleziona-----

Commenti

INDIETRO INVIA

CIACOFIAT 800342800

Errore nella visualizzazione della pagina.

Risorse del computer

Successivamente appare una schermata ove occorre inserire i propri dati anagrafici altrimenti ci sarebbe il rischio che chiunque possa prenotare dei test drive senza poi presentarsi.



IL TUO E-GARAGE

MODELLI

PROMOZIONI

SERVIZI

UNIVERSO FIAT

LINEACCESSORI

NEWS ED EVENTI

CONCESSIONARI

PROVA SU STRADA

NEWSLETTER

FORUM

CIAOFIAT 800342800

VERDE

FIAT

YAMAHA

HOME | CERCA | CONTATTI | HELP | FIAT.COM

Prova su strada

Mettiti al volante della tua Fiat preferita:
prenota subito una prova su strada.

Compila i campi sottostanti

I campi contrassegnati da * sono obbligatori

Nome*

Cognome*

Fiat.it richiede questi dati per consentire al Concessionario di contattarti

Email*

Indirizzo

Num. Civico

C.a.p.

Città*

Provincia*

Fiat.it richiede questi dati per poterti segnalare il Concessionario più vicino

Inserire il numero di telefono fisso o quello di cellulare*

Numero telefono fisso

Prefisso

Numero

Numero telefono cellulare

Prefisso

Numero

Fiat.it richiede questi dati per consentire al Concessionario di contattarti

Desidero ricevere la newsletter in formato:

Desidero ricevere la newsletter Fiat

HTML

Testo

INFORMATIVA AI SENSI DEL DLGS 196/2003

FINALITÀ E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali da te liberamente forniti saranno trattati al fine di: a) fornire il servizio in precedenza indicato (di seguito "Servizio") e da te liberamente scelto nonché per consentire a Fiat Group Automobiles SpA di svolgere l'indagine relativa a detto Servizio ricevuto; b) fornire, previo tuo espresso consenso, informazioni commerciali e/o promozionali nonché inviare materiale pubblicitario su prodotti, servizi ed altre attività di Fiat Group Automobiles SpA, della sua Rete di Vendita e di Società del Gruppo Fiat. Il trattamento dei dati per ciascuna delle finalità di cui sopra avverrà con modalità cartacee, automatizzate e telematiche e, in particolare, a mezzo posta ordinaria od elettronica, telefono (tramite chiamate anche automatizzate, sms, mms etc) e telefax.

CONSEGUENZE DELL'EVENTUALE MANCATO CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati personali è sempre facoltativo, tuttavia, in mancanza dei dati contrassegnati con l'asterisco come "obbligatori", il Servizio richiesto non potrà essere erogato. Il mancato conferimento dei restanti dati non contrassegnati come "obbligatori" consentirà comunque l'ottenimento del Servizio.

SOGGETTI CHE POSSONO VENIRE A CONOSCENZA DEI TUOI DATI

I tuoi dati personali, raccolti con la presente registrazione, potranno essere trattati da incaricati del trattamento, anche esterni, preposti alla gestione del Servizio richiesto ed alle previste attività di marketing e dal/dal Responsabile/i del trattamento o dalle società cui i dati medesimi sono stati comunicati come di seguito previsto.

SOGGETTI AI QUALI I TUOI DATI PERSONALI POTRANNO ESSERE COMUNICATI

I tuoi dati personali potranno essere comunicati a terzi per adempire ad obblighi di legge, ovvero per rispettare ordini provenienti da pubbliche autorità ovvero per esercitare un diritto in sede giudiziaria. Inoltre, previo tuo consenso, i tuoi dati potranno essere comunicati anche alla Rete di vendita di Fiat Group Automobiles SpA e ad altre Società del Gruppo Fiat, che li tratteranno per finalità connesse alla promozione dei rispettivi prodotti e servizi.

TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è Fiat Group Automobiles SpA nella persona del responsabile pro tempore dell'ente Information & Communication Technology di Fiat Group Automobiles SpA con sede in Corso Agnelli 200, Torino.

Responsabile del trattamento per il Servizio è il responsabile pro tempore della Direzione Brand & Commercial Fiat

I TUOI DIRITTI

Ai sensi dell'Art. 7 del D. lgs. 196/2003 è tuo diritto accedere ai tuoi dati, ottenere senza ritardo l'aggiornamento o la cancellazione per eventuali trattamenti in violazione di legge, di opporsi al trattamento dei tuoi dati per finalità commerciale o pubblicitaria nonché richiedere l'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento, scrivendo a Fiat Group Automobiles SpA - Customer Care - Ufficio Privacy, C.so Agnelli 200 - 10135 Torino

CONSENSO EX ART. 23 DEL D.L.GS. 196/03

Letta l'informativa:

Acconsento

Non acconsento *

Atfinché i miei dati vengano trattati da Fiat Auto, dalla sua Rete di Vendita e da Società del Gruppo Fiat cui i medesimi potranno essere comunicati per le finalità di cui al punto b) e con le modalità di trattamento ivi previste, incluse le comunicazioni elettroniche (posta elettronica, sms etc).

Torna a inizio pagina

Luglio 2007 - Colombo, Mavelli, Milani, Ponti

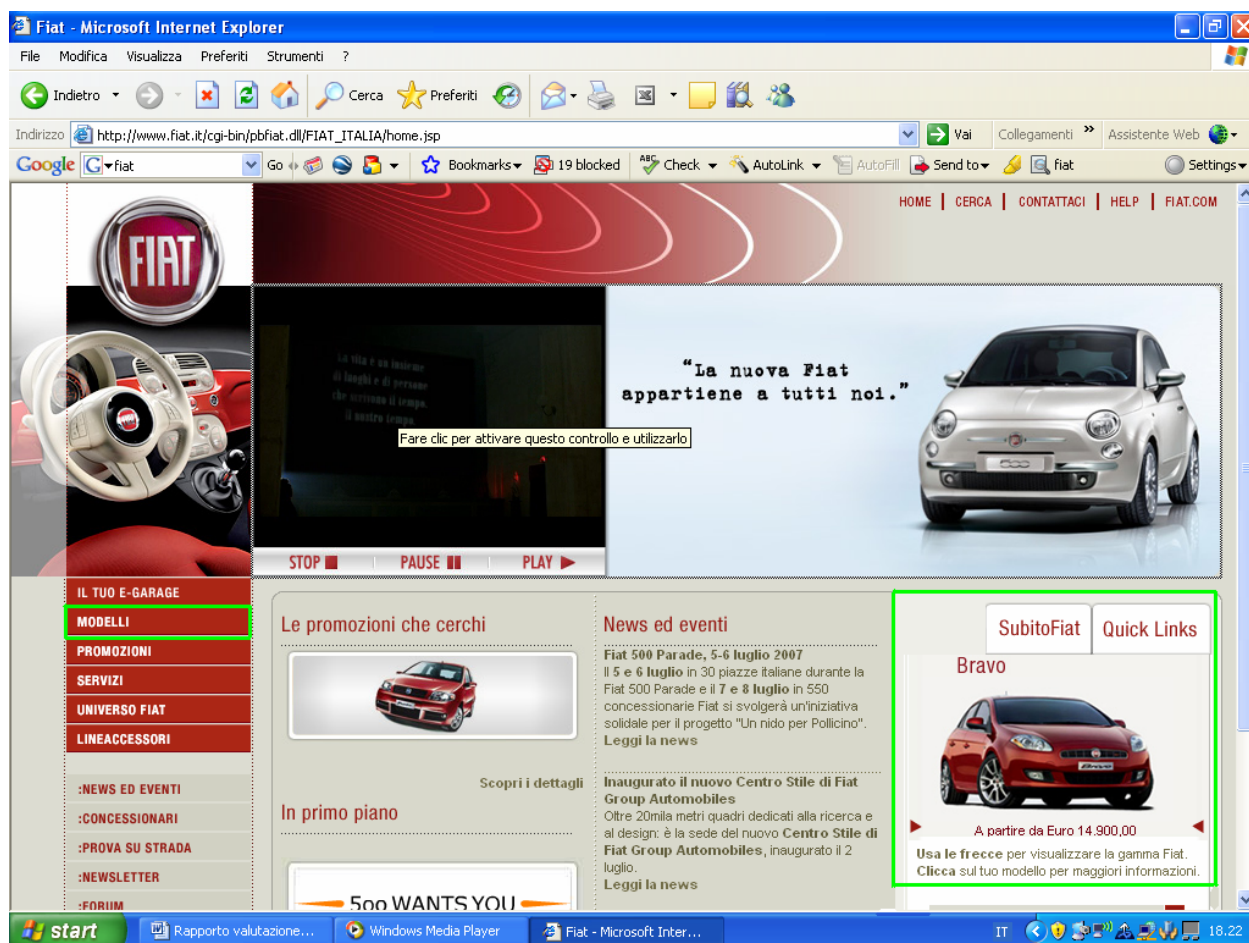
Pagina 37/106

Una volta compilati tutti i campi, avviene la conferma di prenotazione effettuata.

Car configurator

Questa funzione permette all'utente di personalizzare secondo le proprie esigenze il modello Fiat che preferisce.

Accedere alla sezione car configurator non è molto chiaro infatti per prima cosa bisogna selezionare la voce modelli dal menu a sinistra della pagina, oppure nella parte a centro destra della home page.



Dopodichè si posiziona il cursore sul modello che si preferisce, così facendo appaiono due voci sotto la foto del modello scelto:

- Informati
- Costruisci la tua fiat che è la voce che stiamo analizzando.



Una volta selezionata la voce "costruisci la tua fiat" compaiono 4 semplici passi da effettuare:

Sedici

Scegli la versione

Qui inizi a costruire l'auto su misura per te. Per scegliere al meglio, informati prima su ogni dettaglio del modello: dagli allestimenti ai motori, alle dotazioni di serie e optional. Puoi anche fare un confronto tra le versioni disponibili.

Clicca su per ruotare la vettura.

Buona scelta.

Seleziona la tua versione e clicca su "continua".

(*) Promozioni in corso

Motore e modello	Prezzo Euro	Seleziona
1.6 16v 107cv Dynamic 4x4	19.350,00	☒
1.6 16v 107cv Emotion 4x4	20.850,00	☐
1.9 Multijet 120cv Dynamic 4x4	22.350,00	☐
1.6 16v 107cv Experience 4x4	22.350,00	☐
1.9 Multijet 120cv Emotion 4x4	23.850,00	☐
1.9 Multijet 120cv Experience 4x4	25.350,00	☐

Per saperne di più...

ALLESTIMENTI
MOTORI
DOTAZIONI DI SERIE E OPTIONAL
CONFRONTA VERSIONI

Seleziona un modello

La tua auto
1.6 16v 107cv Dynamic 4x4

Prezzo base
Euro 19.350,00 iva incl.

Prezzo totale
Euro 19.350,00 iva incl.

I dettagli della tua Fiat

1- Scelta del tipo di modello e motore specifici previsti per l'auto selezionata. Viene messa a disposizione anche una sezione "Per saperne di più..." che contiene tutte le caratteristiche tecniche specifiche di ogni modello. Dopo aver effettuato la scelta del modello, l'utente deve cliccare sul bottone CONTINUA.

Sedici

Scegli la versione

Gli inizi a costruire l'auto su misura per te. Per scegliere al meglio, informati prima su ogni dettaglio del modello: dagli allestimenti ai motori, alle dotazioni di serie e optional. Puoi anche fare un confronto tra le versioni disponibili.

Clicca su per ruotare la vettura.

Buona scelta.

Seleziona la tua versione e clicca su "continua".

Motore e modello	Prezzo Euro	Seleziona
1.6 16v 107cv Dynamic 4x4	19.350,00	☒
1.6 16v 107cv Emotion 4x4	20.850,00	☐
1.9 Multijet 120cv Dynamic 4x4	22.350,00	☐
1.6 16v 107cv Experience 4x4	22.350,00	☐
1.9 Multijet 120cv Emotion 4x4	23.850,00	☐
1.9 Multijet 120cv Experience 4x4	25.350,00	☐

CONTINUA

Per saperne di più...

ALLESTIMENTI
MOTORI
DOTAZIONI DI SERIE E OPTIONAL
CONFRONTA VERSIONI

Seleziona un modello

La tua auto
1.6 16v 107cv Dynamic 4x4

Prezzo base
Euro 19.350,00 iva incl.

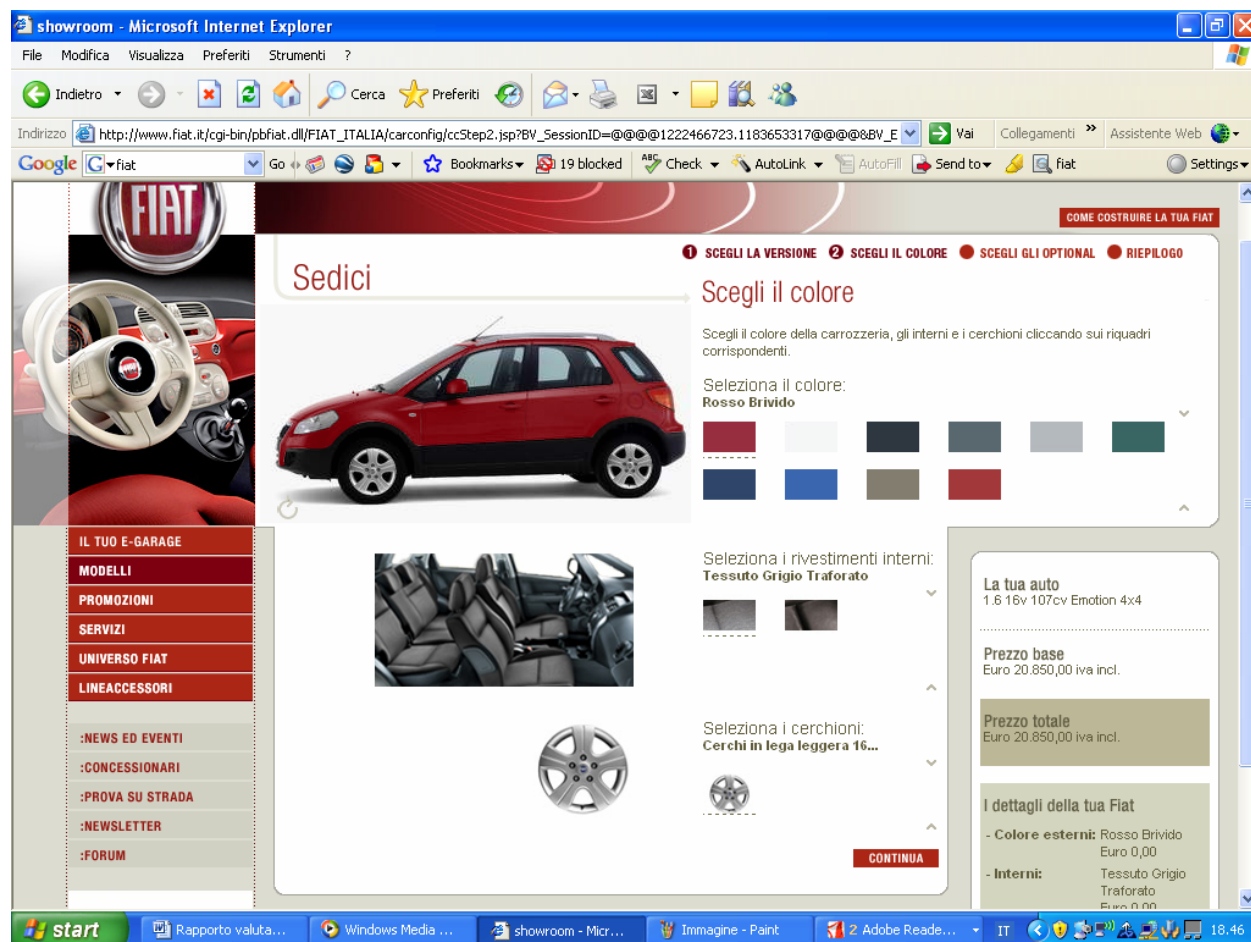
Prezzo totale
Euro 19.350,00 iva incl.

I dettagli della tua Fiat

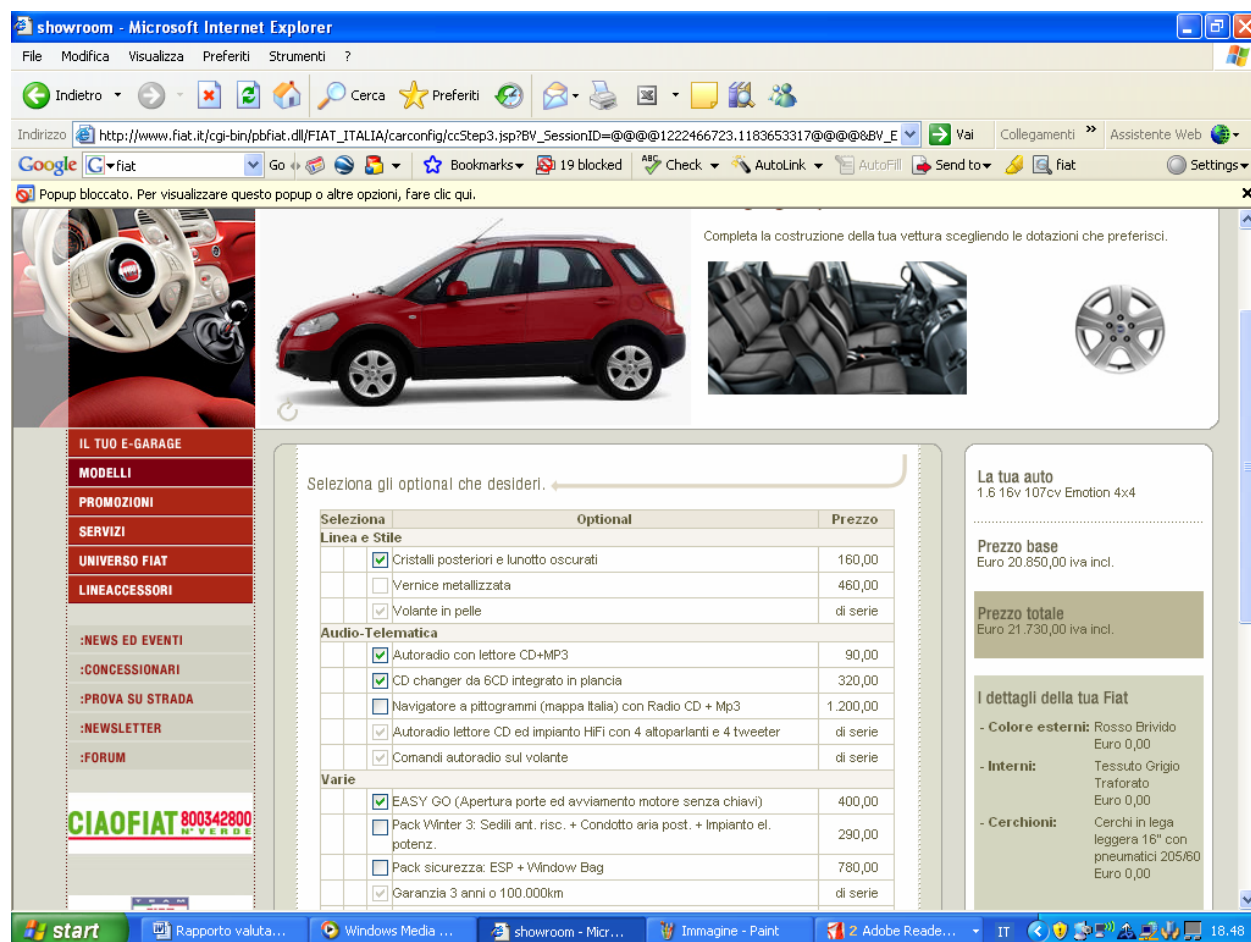
Torna a inizio pagina

2- Il secondo passo consiste nella scelta del colore, degli interni e dei cerchi tra le opportunità proposte.

Il punto forte di questo passo consiste nel cambiamento dinamico dell'immagine del modello in base alle scelte effettuate dall'utente (si può ruotare il modello selezionato a 360°), in modo da avere una veloce anteprima della macchina che si sta creando. Successivamente l'utente deve cliccare sul bottone CONTINUA.



3- Il terzo consiste nella scelta degli optional da aggiungere al modello a partire dalla lista presentata. Per procedere al passo successivo l'utente deve cliccare sul bottone CONTINUA.



showroom - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo http://www.fiat.it/cgi-bin/pbfat.dll/FIAT_ITALIA/carconfig/ccStep3.jsp?BV_SessionID=@@@1222466723.1183653317@@@BV_E

Popup bloccato. Per visualizzare questo popup o altre opzioni, fare clic qui.

Completa la costruzione della tua vettura scegliendo le dotazioni che preferisci.

IL TUO E-GARAGE

MODELLI

PROMOZIONI

SERVIZI

UNIVERSO FIAT

LINEACCESSORI

:NEWS ED EVENTI

:CONCESSIONARI

:PROVA SU STRADA

:NEWSLETTER

:FORUM

CIAOFIAT 800342800

Seleziona gli optional che desideri.

Selezione	Optional	Prezzo
Linea e Stile		
☒	Cristalli posteriori e lunotto oscurati	160,00
☐	Vernice metallizzata	460,00
☒	Volante in pelle	di serie
Audio-Telematica		
☒	Autoradio con lettore CD+MP3	90,00
☒	CD changer da 6CD integrato in plancia	320,00
☐	Navigatore a pittogrammi (mappa Italia) con Radio CD + Mp3	1.200,00
☒	Autoradio lettore CD ed impianto HiFi con 4 altoparlanti e 4 tweeter	di serie
☒	Comandi autoradio sul volante	di serie
Varie		
☒	EASY GO (Apertura porte ed avviamento motore senza chiavi)	400,00
☐	Pack Winter 3: Sedili ant. risc. + Condotto aria post. + Impianto el. potenz.	290,00
☐	Pack sicurezza: ESP + Window Bag	780,00
☒	Garanzia 3 anni o 100.000km	di serie

La tua auto
1.6 16v 107cv Emotion 4x4

Prezzo base
Euro 20.850,00 iva incl.

Prezzo totale
Euro 21.730,00 iva incl.

I dettagli della tua Fiat

- **Colore esterni:** Rosso Brivido
Euro 0,00
- **Interni:** Tessuto Grigio
Traforato
Euro 0,00
- **Cerchioni:** Cerchi in lega leggera 16" con pneumatici 205/60
Euro 0,00

start | Rapporto valuta... | Windows Media ... | showroom - Micr... | Immagine - Paint | Adobe Reade... | IT | 18.48

4- Il quarto ed ultimo passo (Riepilogo) comunica che la configurazione del modello è terminata e che vengono messi a disposizione da quel momento in poi diversi servizi:

- Decidere di inviare la propria configurazione ad un concessionario (da ricercare come nuovo oppure da individuare tra i concessionari salvati nel proprio profilo).
- Stampare il proprio preventivo: il preventivo contiene l'elenco delle caratteristiche tecniche del modello personalizzato e i costi unitari di ogni singola componente.
- Decidere di inviare la propria configurazione ad un amico (anche se l'amico non è registrato sul sito)
- Decidere di salvare la configurazione nel proprio profilo personale (funzione per soli utenti registrati).

Sedici

Riepilogo

Ecco i dettagli della vettura che hai costruito.

La tua auto
1.6 16v 107cv Emotion 4x4

Prezzo base
Euro 20.850,00 iva incl.

Prezzo totale
Euro 21.730,00 iva incl.

I dettagli della tua Fiat

Colori	Prezzo
Colore esterni: Rosso Brivido	Euro 0,00
Interni: Tessuto Grigio Traforato	Euro 0,00
Cerchioni: Cerchi in lega leggera 16" con pneumatici 205/60	Euro 0,00

Optional

Ora puoi:

[CONTATTARE UN CONCESSIONARIO](#)

[SALVARE L'AUTO CHE HAI COSTRUITO](#)

Stampa | [Invia ad un amico](#)

IL TUO E-GARAGE

MODELLI

PROMOZIONI

SERVIZI

UNIVERSO FIAT

LINEACCESSORI

:NEWS ED EVENTI

:CONCESSIONARI

:PROVA SU STRADA

:NEWSLETTER

:FORUM

CIAOFIAT 800342800

Mano a mano che si sta configurando la propria vettura una finestra posta sulla destra della pagina ci ricorda le caratteristiche e gli optional che abbiamo precedentemente scelto.

Inoltre vengono visualizzati il costo degli optional e il prezzo della vettura.

La tua auto

1.6 16v 107cv Emotion 4x4

Prezzo base

Euro 20.850,00 iva incl.

Prezzo totale

Euro 21.730,00 iva incl.

I dettagli della tua Fiat

- **Colore esterni:** Rosso Brivido
Euro 0,00
- **Interni:** Tessuto Grigio
Traforato
Euro 0,00
- **Cerchioni:** Cerchi in lega
leggera 16" con
pneumatici 205/60
Euro 0,00
- Cristalli posteriori e lunotto oscurati
160,00 Euro
- CD changer da 6CD integrato in
plancia
320,00 Euro
- EASY GO (Apertura porte ed
avviamento motore senza chiavi)
400,00 Euro

Ricerca di un concessionario Fiat

Attraverso il link CONCESSIONARI presente nel menù di sinistra è possibile accedere a questa funzione che permette all'utente di trovare il concessionario fiat più vicino a sé.

Questa funzione offre la possibilità di scegliere tra un'ampia gamma di Concessionari, Officine e Fleet operator autorizzati Fiat.



Questa funzione del sito mette inoltre a disposizione degli utenti registrati la possibilità di memorizzare all'interno del proprio spazio personale le informazioni riguardanti i concessionari di maggiore interesse.



La funzione di ricerca vera e propria del concessionario si esegue attraverso la mappa interattiva presente nel sito.

Viene presentata una cartina dell'Italia suddivisa per regioni, che una volta cliccate conducono ad una seconda cartina che presenta la regione selezionata in dimensioni maggiori con tutte le province.

Inizia la ricerca:

Seleziona la provincia utilizzando la cartina

Regione > Lombardia

INDIETRO



Successivamente si seleziona la provincia desiderata e si accede ad una pagina contenente un elenco dei vari rivenditori autorizzati presenti in quella determinata regione.

Ecco i Concessionari per te:

Di seguito trovi l'elenco di Concessionari, Officine e Fleet Operator autorizzati Fiat presenti nella provincia che hai selezionato. Puoi visualizzare i dati dei singoli Concessionari e salvarli tra i tuoi preferiti, cliccando sull'apposito bottone.

VUOI EFFETTUARE UNA NUOVA RICERCA?



Clicca sul bottone "continua" per procedere.

Continua

Seleziona il Concessionario che preferisci :

AUTOSAMA S.P.A.	
VIA LAINATE 84 - 20017 RHO MI Telefono 02/93504900	Mappa Percorso
CHIODA S.R.L.	
VIA A. VESPUCCI 2/A - 20066 MELZO MI Telefono 02/9550560	Mappa Percorso
DENICAR S.P.A.	
VIA BISCEGLIE 92 - 20152 MILANO MI Telefono 02/483381	Mappa Percorso

Una volta visualizzato l'elenco completo dei rivenditori è possibile inoltre visualizzare una mappa che indica la posizione specifica del concessionario o addirittura calcolare il percorso per raggiungerlo da un determinato punto di partenza.



NewsLetter

Questa funzione permette all'utente di registrarsi alla newsletter della Fiat per ricevere periodicamente informazioni sui nuovi prodotti, sugli eventi organizzati o le varie promozioni proposte dall'azienda.

La sezione newsletter risulta accessibile tramite due diverse parti del sito:

- Attraverso la voce Newsletter presente nel menù principale posto nella sinistra del sito
- Cliccando sulla voce Contattaci nel menù posto in alto a destra del sito e successivamente sulla voce e-newsletter

Si può notare che per accedere alla stessa pagina sono state utilizzate due voci diverse (newsletter / e-newsletter) questo potrebbe generare confusione negli utenti e risulta poco apprezzabile.

I due link



Iscriversi alla newsletter risulta abbastanza semplice dato che vengono richieste poche informazioni delle quali l'unica obbligatoria è l'indirizzo e-mail.

Basta soltanto riempire le form presenti nella pagina e scegliere il formato in cui si desidera ricevere le newsletter; è possibile scegliere se riceverle in formato html oppure come testo.

Infine per poter completare l'iscrizione è necessario accettare le leggi sulla privacy esposte che risultano esposte in modo molto dettagliato e completo.

Le opzioni di scelta per il trattamento dei dati rispecchiano lo standard dato che vengono proposte al termine delle suddette leggi.

INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LGS 196/2003

FINALITÀ E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali da te liberamente forniti saranno trattati al fine di: a) fornire il servizio in precedenza indicato (di seguito "Servizio") e da te liberamente scelto nonché per consentire a Fiat Group Automobiles SpA di svolgere l'indagine relativa a detto Servizio ricevuto; b) fornire, previo tuo espresso consenso, informazioni commerciali e/o promozionali nonché inviare materiale pubblicitario su prodotti, servizi ed altre attività di Fiat Group Automobiles SpA, della sua Rete di Vendita e di Società del Gruppo Fiat. Il trattamento dei dati per ciascuna delle finalità di cui sopra avverrà con modalità cartacee, automatizzate e telematiche e, in particolare, a mezzo posta ordinaria od elettronica, telefono (tramite chiamate anche automatizzate, sms, mms etc) e telefax.

CONSEGUENZE DELL'EVENTUALE MANCATO CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati personali è sempre facoltativo, tuttavia, in mancanza dei dati contrassegnati con l'asterisco come "obbligatori", il Servizio richiesto non potrà essere erogato. Il mancato conferimento dei restanti dati non contrassegnati come "obbligatori" consentirà comunque l'ottenimento del Servizio.

SOGGETTI CHE POSSONO VENIRE A CONOSCENZA DEI TUOI DATI

I tuoi dati personali, raccolti con la presente registrazione, potranno essere trattati da incaricati del trattamento, anche esterni, preposti alla gestione del Servizio richiesto ed alle previste attività di marketing e dai/dai Responsabile/i del trattamento o dalle società cui i dati medesimi sono stati comunicati come di seguito previsto.

SOGGETTI AI QUALI I TUOI DATI PERSONALI POTRANNO ESSERE COMUNICATI

I tuoi dati personali potranno essere comunicati a terzi per adempire ad obblighi di legge, ovvero per rispettare ordini provenienti da pubbliche autorità ovvero per esercitare un diritto in sede giudiziaria. Inoltre, previo tuo consenso, i tuoi dati potranno essere comunicati anche alla Rete di vendita di Fiat Group Automobiles SpA e ad altre Società del Gruppo Fiat, che li tratteranno per finalità connesse alla promozione dei rispettivi prodotti e servizi.

TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è Fiat Group Automobiles SpA nella persona del responsabile pro tempore dell'ente Information & Communication Technology di Fiat Group Automobiles SpA con sede in Corso Agnelli 200, Torino.
 Responsabile del trattamento per il Servizio è il responsabile pro tempore della Direzione Brand & Commercial Fiat

I TUOI DIRITTI

Ai sensi dell'Art. 7 del D. lgs. 196/2003 è tuo diritto accedere ai tuoi dati, ottenere senza ritardo l'aggiornamento o la cancellazione per eventuali trattamenti in violazione di legge, di opporsi al trattamento dei tuoi dati per finalità commerciale o pubblicitaria nonché richiedere l'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento, scrivendo a Fiat Group Automobiles SpA - Customer Care - Ufficio Privacy, C.so Agnelli 200 - 10135 Torino

CONSENSO EX ART. 23 DEL D.LGS. N.196/03

Letta l'informativa:

☒ Acconsento ☐ Non acconsento *

Il trattamento degli errori dell'utente è adeguato?

Le funzioni interattive del sito sono in genere vincolanti, ovvero prevengono l'errore. Per esempio con l'utilizzo del car-configurator gli optional incompatibili con la versione vengono disabilitati preventivamente e non è possibile selezionarli (per esempio lettore cdmp3 se si è scelto un navigatore satellitare).

La stessa cura però non è stata dedicata alla form di registrazione degli utenti. Infatti viene segnalato solo se non si accettano le condizioni imposte dalla informativa della privacy.

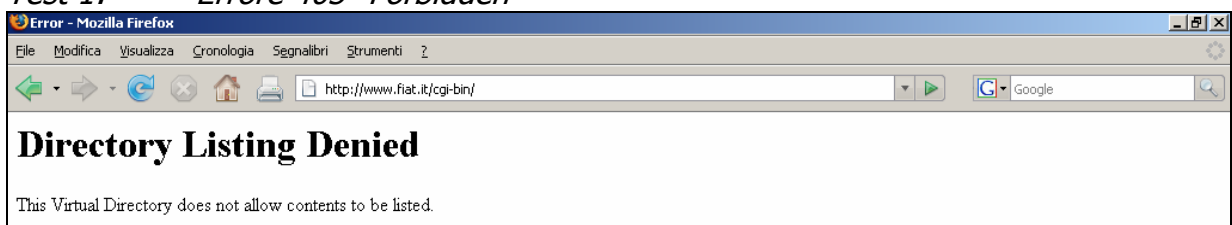


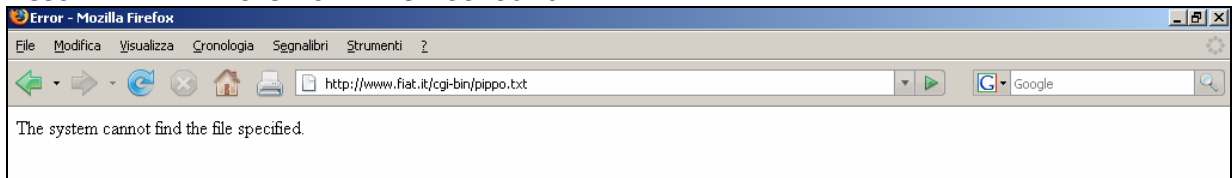
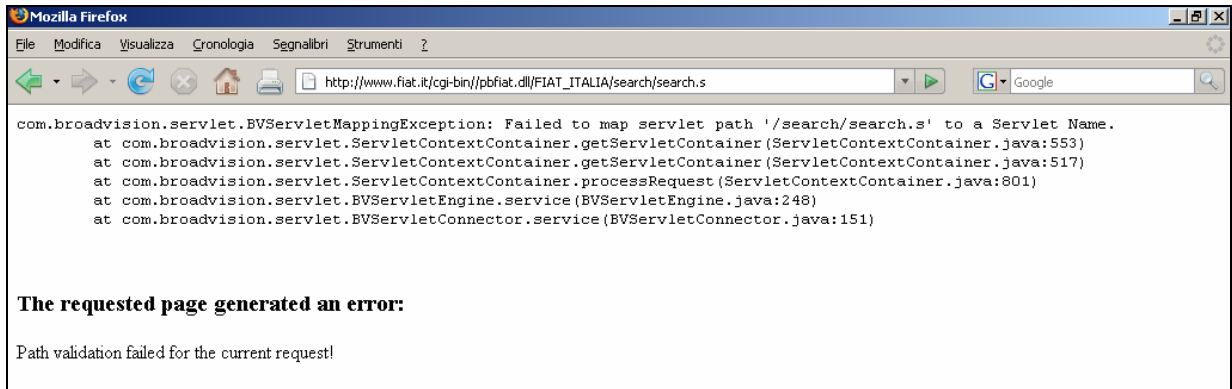
Se si accettano le condizioni e si effettua il submit della form senza compilare alcun campo non vengono segnalati gli errori, ma viene mostrato un messaggio generico, che fa presumere un problema del server.



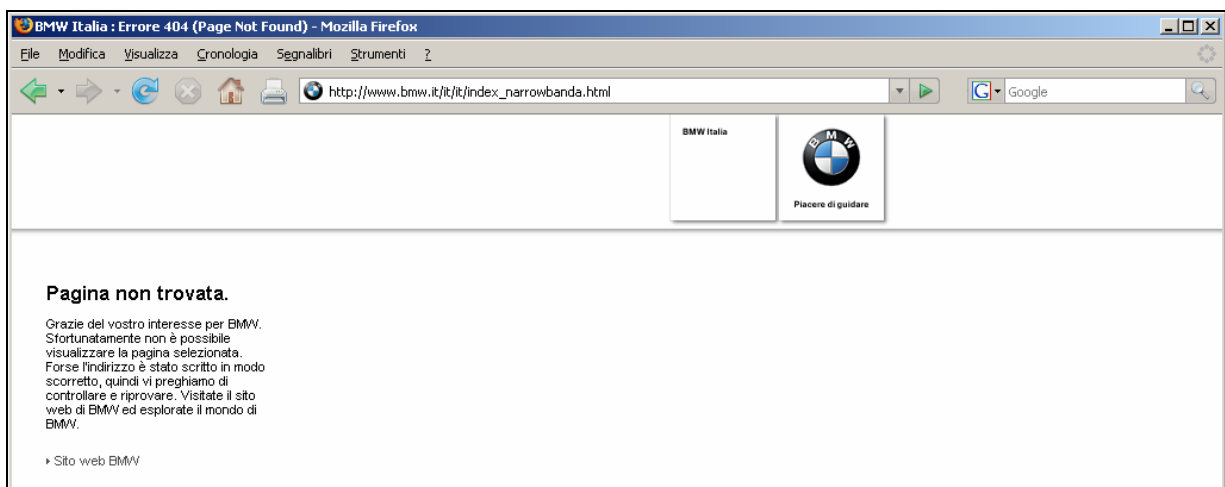
Per testare la robustezza del sito in funzione degli errori abbiamo inoltre provato a modificare opportunamente alcuni parametri del browser, inducendo così lo stato di errore nel server, per verificare se nel sito vi sono predisposte delle apposite pagine che segnalano l'errore.

Test 1: *Errore 403 "Forbidden"*



Test 2: Errore 404 "File not found"**Test 3: Errore 500 "Internal server error"**

Dal test si evince che non è stata predisposta alcuna pagina per la segnalazione dell'errore; addirittura possiamo notare nel terzo test che vengono esposti all'utente gli errori generati dal server: questo è una grossa fonte di vulnerabilità, in quanto utenti malintenzionati potrebbero trarre informazioni sulla struttura interna del webserver e dell'applicazione. L'utilizzo di pagine personalizzate per la gestione degli errori HTTP è segno di accuratezza e può servire anche a rendere più sicuro il sito web; una soluzione come quella adottata da BMW Italia è di facile implementazione e risolverebbe il problema.



Gli strumenti di ricerca delle informazioni sono adeguati?

Il sito mette a disposizione uno strumento di ricerca interno. Il motore di ricerca interno è raggiungibile attraverso il link Cerca presente nel menù posto nella parte superiore del sito.

Cerca

Trova subito le informazioni che cerchi

Da questa pagina puoi cercare tutte le informazioni e gli argomenti che ti interessano all'interno del sito.

Inserisci la parola chiave:

Vai



Per poter cercare qualcosa all'interno del sito è sufficiente specificare solamente una solo o più parole. Il sito non mette a disposizione una particolare funzione che consente di effettuare una ricerca avanzata.

Questa scelta garantisce una maggiore facilità nell'utilizzo di questa funzione, aumentando la velocità di ricerca e di comprensione da parte dell'utente.

Il motore di ricerca interno sembra però non funzionare, in quanto ad ogni query sottoposta, non viene restituito alcun risultato:

Hai cercato: fiat
Nessun elemento trovato

Hai cercato: punto
Nessun elemento trovato

Hai cercato: motore
Nessun elemento trovato

Hai cercato: lapo
Nessun elemento trovato

Abbiamo provato centinaia di keyword inerenti al mondo fiat, ma tutte hanno dato lo stesso risultato, ipotizziamo quindi che la ricerca non funzioni.

Oltre alla semplice funzione di ricerca il sito mette a disposizione anche la funzione SubitoFiat.

Questa permette di cercare l'auto che più soddisfa le proprie esigenze attraverso l'inserimento di poche e semplici informazioni.

La funzione risulta molto intuitiva. Impostando i parametri di ricerca viene visualizzato l'elenco di tutte le vetture corrispondenti ai requisiti.

Modello	Versione	Prezzo	Testdrive	Configura
Bravo	1.4 90CV BRAVO	14.900,00	Prenota testdrive	Configura versione

La funzione ha inoltre dimostrato un buon livello di tolleranza degli errori: inserendo infatti nell'unico campo di ricerca libero un valore sbagliato (testo anziché numeri) la stringa viene ignorata; a nostro avviso un messaggio che segnalasse l'errore sarebbe stato molto gradito.

Modello	Versione	Prezzo	Testdrive	Configura
Bravo	1.4 90CV BRAVO	14.900,00	Prenota testdrive	Configura versione
Bravo	1.4 90CV ACTIVE	15.900,00	Prenota testdrive	Configura versione
Bravo	1.4 90CV DYNAMIC	17.400,00	Prenota testdrive	Configura versione

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

Il sito offre diversi modi e funzioni per poter comunicare con gli utenti in modo chiaro e semplice.

Accedendo alla pagina Contatti si possono trovare tutte le indicazioni necessarie alla comunicazione. Innanzitutto in questa pagina è disponibile il numero verde internazionale che permette di contattare l'azienda da qualunque posto ci si trovi in Europa negli orari e giorni stabiliti sul sito.



The screenshot shows the 'Fiat Customer Center' section of the website. It includes a heading 'Vuoi metterti in contatto con Fiat?' followed by several options: 'Richieste generali' for general questions, 'Newsletter' for staying updated, and 'Prova su strada' for test drives. It also provides the international toll-free number 0080034280000 and the operating hours: Monday to Friday from 08 to 20, and Saturday from 08 to 13.

Per ulteriori informazioni in questa pagina è possibile accedere anche alla funzione Richieste generali.



RICHIESTE GENERALI

Tramite questo link si accede ad una pagina che permette di porre delle domande o inviare dei commenti agli amministratori del sito.

Il funzionamento è relativamente semplice, è sufficiente compilare i campi proposti, scegliere il tipo di richiesta che si vuole effettuare (informazione, lamentela, commento), scrivere la richiesta, accettare le leggi sulla privacy ed infine inviare la richiesta.

Compila i campi sottostanti

I campi contrassegnati da * sono obblig

Nome*		Cognome*	
Indirizzo		Num. Civico	
C.a.p.		Città	
Provincia	Seleziona	Ragione Sociale	

Inserisci il numero di telefono

Prefisso*		Numero*	
-----------	----------------------	---------	----------------------

Inserisci il tuo indirizzo di posta elettronica :

Email*

Auto posseduta

Auto posseduta		Immatricolazione (gg/mm/aaaa)	
Targa		Telaio	

Tipo di richiesta

Tipo di richiesta*

Inserisci il tuo commento

Commento*

INFORMATIVA AI SENSI DEL DLGS 196/2003

FINALITÀ E MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali da te liberamente forniti saranno trattati al fine di: a) fornire il servizio in precedenza indicato (di seguito "Servizio") e da te liberamente scelto nonché per consentire a Fiat Group Automobiles SpA di svolgere l'indagine relativa a detto Servizio ricevuto; b) fornire, previo tuo espressa consenso, informazioni commerciali e/o promozionali nonché inviare materiale pubblicitario su prodotti, servizi ed altre attività di Fiat Group Automobiles SpA, della sua Rete di Vendita e di Società del Gruppo Fiat. Il trattamento dei dati per ciascuna delle finalità di cui sopra avverrà con modalità cartacee, automatizzate e telematiche e, in particolare, a mezzo posta ordinaria od elettronica, telefono (tramite chiamate anche automatizzate, sms, mms etc) e telefax.

CONSEGUENZE DELL'EVENTUALE MANCATO CONFERIMENTO DEI DATI

Il conferimento dei dati personali è sempre facoltativo, tuttavia, in mancanza dei dati contrassegnati con l'asterisco come "obbligatori", il Servizio richiesto non potrà essere erogato. Il mancato conferimento dei restanti dati non contrassegnati come "obbligatori" consentirà comunque l'ottenimento del Servizio.

SOGGETTI CHE POSSONO VENIRE A CONOSCENZA DEI TUOI DATI

Oltre alle funzioni che permettono una comunicazione diretta con il sito, sono disponibili anche alcune f.a.q. raggiungibili attraverso la voce Help.

Le f.a.q. disponibili sono suddivise secondo le seguenti categorie:

- Faq tecniche
- Faq di navigazione
- Info utili
- Faq veicoli fine vita.

Correttezza: *"Le funzioni del sito sono corrette?"*

Durante il test delle varie funzioni interattive, non si sono verificati problemi tecnici di alcun genere. L'unica eccezione è data dal messaggio di errore nella registrazione, supponiamo però che vi sia una carenza a livello di programmazione per il quale invece che mostrare un messaggio di errore mirato che espliciti cosa si è sbagliato, viene mostrato un generico messaggio di errore.

3.3.3. Sintesi

Punti di forza

- Funzioni innovative e specifiche per il contesto;
- La ricerca del concessionario autorizzato risulta molto semplice, precisa e dettagliata;
- Il car configurator è ben realizzato e offre all'utente una funzione molto utile e piacevole rendendo la navigazione del sito più gradevole;
- Ottime possibilità di comunicazione con il sito.

Punti di debolezza

- La gestione degli errori è generalmente pessima, quasi inesistente;
- Il motore di ricerca interno non funziona;
- Vengono mostrati gli errori interni del server.

NOTA: il giudizio di questa sezione è senz'altro negativo; è un vero peccato perché il sito presenta delle funzionalità avanzate ed innovative come ad esempio il "car configurator" o lo strumento "E-Garage". Sono stati trascurati eccessivamente gli strumenti base che ogni sito di queste dimensioni deve avere, come il motore di ricerca o la gestione degli errori.

3.4. Contenuto

3.4.1. Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Categorizzazione/labelling	4	1	4
Stile	3	1	3
Informazione	4	1	4
Localizzazione	3,5	1	3,5
Media / totale	3,63	4	3,63

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

3.4.2. Analisi:

Come è già stato scritto lo scopo principale del sito www.fiat.it è quello di promuovere i propri prodotti, offrire un'ampia panoramica di tutti i servizi disponibili e garantire una completa, efficiente ed immediata comunicazione con l'azienda.

Tutti questi elementi garantiscono la presenza di un contenuto informativo molto vasto che spazia dalla presentazione delle automobili (contenuti tecnici), alle news passando anche attraverso tutti i vari servizi interarrivi presentati precedentemente.

Categorizzazione /labelling: *"l'informazione è classificata in modo adeguato?"*

Le informazioni contenute all'interno del sito sono classificate sia a seconda dei contenuti sia dei compiti che l'utente è in grado di svolgere.

IL TUO E-GARAGE
MODELLI
PROMOZIONI
SERVIZI
UNIVERSO FIAT
LINEACCESSORI
:NEWS ED EVENTI
:CONCESSIONARI
:PROVA SU STRADA
:NEWSLETTER
:FORUM

Ad esempio possiamo notare che questo menù risulta già suddiviso (grazie alla diversa colorazione) in base al tipo di informazione proposta.

I bottoni rossi offrono delle informazioni di tipo prettamente nozionistico o informativo, mentre i link grigi offrono vari compiti interattivi all'utente.

Le uniche eccezioni che possiamo trovare all'interno di questo menù sono rappresentate dalle voci Servizi ed Il tuo e-garage.

	SERVIZI DI ASSISTENZA E MOBILITÀ	SERVIZI DI GARANZIA E MANUTENZIONE	SERVIZI FINANZIARI	SERVIZI ONLINE	USATO
	RITIRO VEICOLI A FINE VITA				

Infatti come si può notare anche se abbiamo classificato la voce servizi come facente parte di una tipologia informativa, in realtà questa offre principalmente dei servizi per gli utenti.

Lo stesso discorso vale per la voce Il tuo e-garage che praticamente permette solamente la completa gestione del proprio spazio personale ai soli utenti registrati. Offre vari servizi come ad esempio la gestione del proprio profilo personale, la gestione e la registrazione di tutti i dati relativi alla propria automobile o ai concessionari preferiti.

Come è stato già analizzato in precedenza non tutti i collegamenti del menù conducono ad un altro menù di secondo livello, per esempio le voci Promozioni, Concessionari, Prova su strada conducono a delle pagine in cui non è presente alcun sottomenù.

Purtroppo non sempre quando si accede ad una voce del menù è ben chiaro quali siano i link di secondo livello, infatti questi cambiano da voce a voce.

Per esempio nella sezione servizi compare un secondo menù orizzontale nel margine superiore della pagina aperta collegato al menù principale di sinistra attraverso una freccia.

HOME | CERCA | CONTATTACI | HELP | FIAT.COM

SERVIZI DI ASSISTENZA E MOBILITÀ | SERVIZI DI GARANZIA E MANUTENZIONE | SERVIZI FINANZIARI | SERVIZI ONLINE | USATO

RITIRO VEICOLI A FINE VITA

Servizi

SERVIZI AL CLIENTE

Fiat pensa a te in ogni momento.
Nella scelta e nell'acquisto della tua auto, nuova o usata.
Dopo l'acquisto, con un'ampia gamma di iniziative e servizi,
dall'assistenza tecnica agli accessori, dalle garanzie
all'agenda online.
Con Fiat la gestione della tua auto è più facile e sicura.

IL TUO E-GARAGE

- MODELLI
- PROMOZIONI
- SERVIZI
- UNIVERSO FIAT
- LINEACCESSORI
- NEWS ED EVENTI

Fiat Autonomy

Il Programma Autonomy si rivolge a persone con ridotte capacità motorie. Propone allestimenti specifici sulle vetture e sui veicoli trasporto persone, servizi finanziari e di assistenza.

114 Centri di Mobilità offrono assistenza completa per il

Linea diretta

Fiat Servizi al Cliente soddisfa ogni tua esigenza. Ovunque ti trovi in Italia ed in Europa, puoi metterti in contatto immediato con Fiat chiamando il **Numero verde unico internazionale CIAOFIAT 00800342800000**.

Attivo dal lunedì al venerdì, dalle

Servizi finanziari

Carta Fiat
Fiat e UniCredit Clarima Banca presentano la nuova carta di credito dedicata ai clienti Fiat. Gratuita per sempre, Carta Fiat ti offre tanti servizi in una sola carta: per la gestione dell'automobile presso la rete di assistenza After Sales, e per gli acquisti non legati all'auto ed

Per saperne di più

BravoSeScegli
E' il modo più facile per acquistare la tua nuova Fiat Bravo: **scegli l'importo della tua rata mensile** e Fiat ti offre **5 anni di garanzia inclusi nel prezzo!**
Scopri su www.sava.it

Nella sezione Modelli invece il menù di secondo livello è accessibile tramite i link collocati sulle immagini dei vari modelli di automobili proposti oppure semplicemente cliccando sul nome del modello presente nel menù di destra.



In questo caso le informazioni sono ben classificate dato che per ogni immagine dei vari modelli proposti si può accedere a tutte le informazioni riguardanti tale modello.

Per alcuni modelli si può addirittura accedere al car configurator per personalizzare il proprio modello preferito.

Stile: "Lo stile del testo è adeguato al web?"

Quando si analizza lo stile di un testo web bisogna tenere conto che questo deve essere strutturato in modo tale da rendere il più possibile semplice, veloce e leggera la lettura da parte degli utenti dato che si sta leggendo un testo presentato su uno schermo anziché su un foglio scritto.

Dalle analisi effettuate abbiamo evinto che lo stile del testo risulta adeguato alla presentazione sul web, non rende difficile la navigazione all'interno di esso e riduce al minimo l'esposizione di termini troppo tecnici che potrebbero appesantire la lettura ad utenti poco pratici del settore.

Il sito inoltre cerca di ridurre al minimo l'utilizzo della barra di scorrimento laterale concentrando al massimo le informazioni o utilizzando un maggior numero di collegamenti.

Questo fattore contribuisce a rendere più facile e scorrevole la lettura da parte degli utenti soprattutto per quelli meno esperti.

I testi presentati sono quasi tutti di dimensioni ridotte, non sono presenti lunghi testi che potrebbero affaticare gli utenti soprattutto coloro che stanno effettuando una visita approssimativa del sito.

Bravo

Made in Fiat. Ecco come nasce un amore.
Finanziamento BravoSeScegli: prendi la Bravo che vuoi alla rata che vuoi.

Per crearla, ci abbiamo messo tutto il nostro amore. Abbiamo curato ogni dettaglio per costruire un'auto davvero italiana, dentro e fuori. E le abbiamo dato anche un prezzo di cui innamorarsi: da 14.900 a 22.800 euro.
Con in più, 5 anni di garanzia* e il finanziamento SAVA BravoSeScegli, che vi consente di scegliere l'importo della rata mensile. Questo sì che è amore.
Offerta valida fino al 30 Giugno 2007.
Consumi: da 5,3 a 6,7 l/100 km (ciclo combinato). Emissioni: CO2 da 139 a 158 g/km.

*2 anni di garanzia contrattuale, + 3 anni o 120.000 km di garanzia aggiuntiva del costruttore. I termini e le condizioni sono disponibili presso le Concessionarie Fiat.

Infine nella sezione News, le notizie vengono identificate in modo adeguato: per ogni notizia c'è un titolo che identifica il link vero e proprio, una frase riassuntiva che accenna in modo efficace e coerente al contenuto informativo della notizia presentata e un'immagine che permette di identificare meglio la notizia.

Le news sono inoltre proposte in ordine cronologico partendo dall'articolo più recente fino al più vecchio.

In primo piano

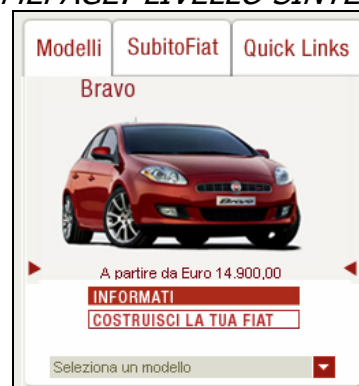
- **01/05/2007 - Arriva un riccio per l'ESP di Bosch di serie su Grande Punto**
La gamma **Fiat Grande Punto** con motorizzazione a partire da 90 CV offre di serie l'ESP (sistema per il controllo elettronico della stabilità, in grado di mantenere la traiettoria impostata dal guidatore durante la curva, prevenendo la sbandata) prodotto da Bosch.

Continua

- **21/05/2007 - Scegli Idea, vinci il benessere - maggio 2007**
Dal **26 maggio al 7 luglio**, per tutte le donne che acquisteranno una Fiat Idea, in regalo il **pacchetto benessere stop&relax**.

Viene quindi rispettato ed esaltato il cosiddetto stile a "piramide invertita"; lo stesso accade non solo per le news ma per tutte le informazioni presenti nel sito, vediamo un esempio nella scelta di un'autovettura.

HOMEPAGE: "LIVELLO SINTESI"



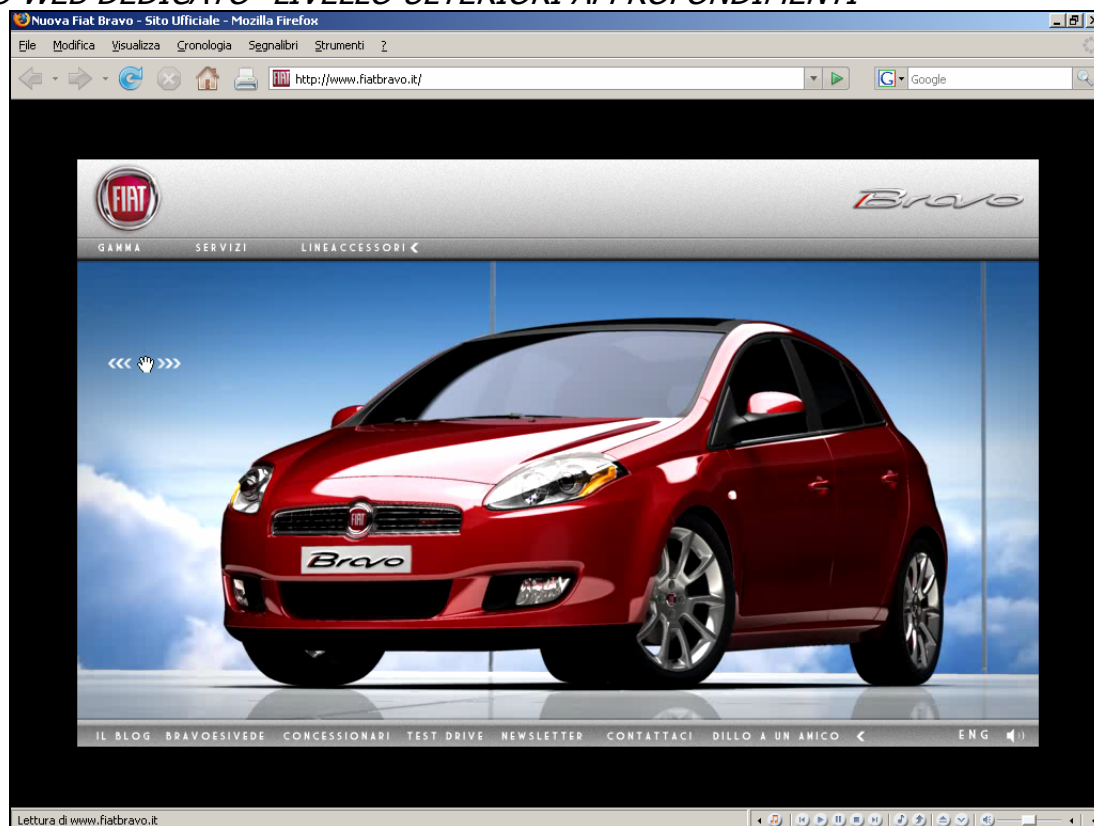
PAGINA MODELLI "LIVELLO DETTAGLIO"



SPECIFICHE AUTOVETTURA "LIVELLO APPROFONDIMENTI"



SITO WEB DEDICATO "LIVELLO ULTERIORI APPROFONDIMENTI"



L'unica nota negativa nello stile del testo è rappresentato dal formato dei link all'interno del sito. Infatti i collegamenti ipertestuali sono poco riconoscibili e richiedono il passaggio del mouse per capire se sono del normale testo oppure effettivamente dei links. Nella figura seguente vediamo un esempio di come lo stesso stile sia utilizzato per collegamenti e per del semplice testo; in verde i collegamenti e in fucsia il testo.



Informazione: "L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?"

Data l'importanza dell'azienda Fiat è necessario che le informazioni proposte nel sito siano sempre aggiornate e che contengano sempre informazioni affidabili e pertinenti.

Il sito rispetta in pieno queste caratteristiche proponendo dei testi ben scritti, comprensibili dalla quasi totalità degli utenti che li leggono cercando comunque di mantenere un certo livello di professionalità tecnica dato che si tratta di una ditta che si occupa di progettazione e realizzazione di automobili.

A supporto di tutto ciò vengono utilizzate numerose immagini che facilitano il riconoscimento e la rievocazione dei testi proposti.

- 21/05/2007 - Scegli Idea, vinci il benessere - maggio 2007 Dal 26 maggio al 7 luglio, per tutte le donne che acquisteranno una Fiat Idea, in regalo il pacchetto benessere stop&relax. Continua	
- 21/05/2007 - Freestyle Contest. Il Campionato Mondiale di Supermoto fa tappa all'Oval Lingotto di Torino Dal 25 al 27 maggio 2007 si svolgerà all'Oval Lingotto di Torino la prova del Campionato del Mondo Supermoto, terza tappa dello Yamaha City Ride. Continua	
- 07/05/2007 - Chi la prova vince alla grande. Punto. Partecipa al Concorso Fiat-Yamaha: il 12 e 13 maggio fai un test drive di Grande Punto e vinci 1.000 biglietti per il Gran Premio del Mugello. Continua	
- 16/04/2007 - Fiat partecipa a Ruoteperaria in Tour Parte il 20 aprile, da Roma, il "Ruoteperaria" in Tour iniziativa di comunicazione ambientale per una mobilità sostenibile ed ecocompatibile a cui partecipa Fiat. Continua	

L'aggiornamento del sito è una funzione relativamente difficile da valutare dato che il sito non presenta una voce in cui è possibile trovare un'indicazione dell'ultima data di aggiornamento.

Per ottenere un'indicazione approssimativa sulle date di aggiornamento abbiamo deciso di analizzare le date di pubblicazione delle news.

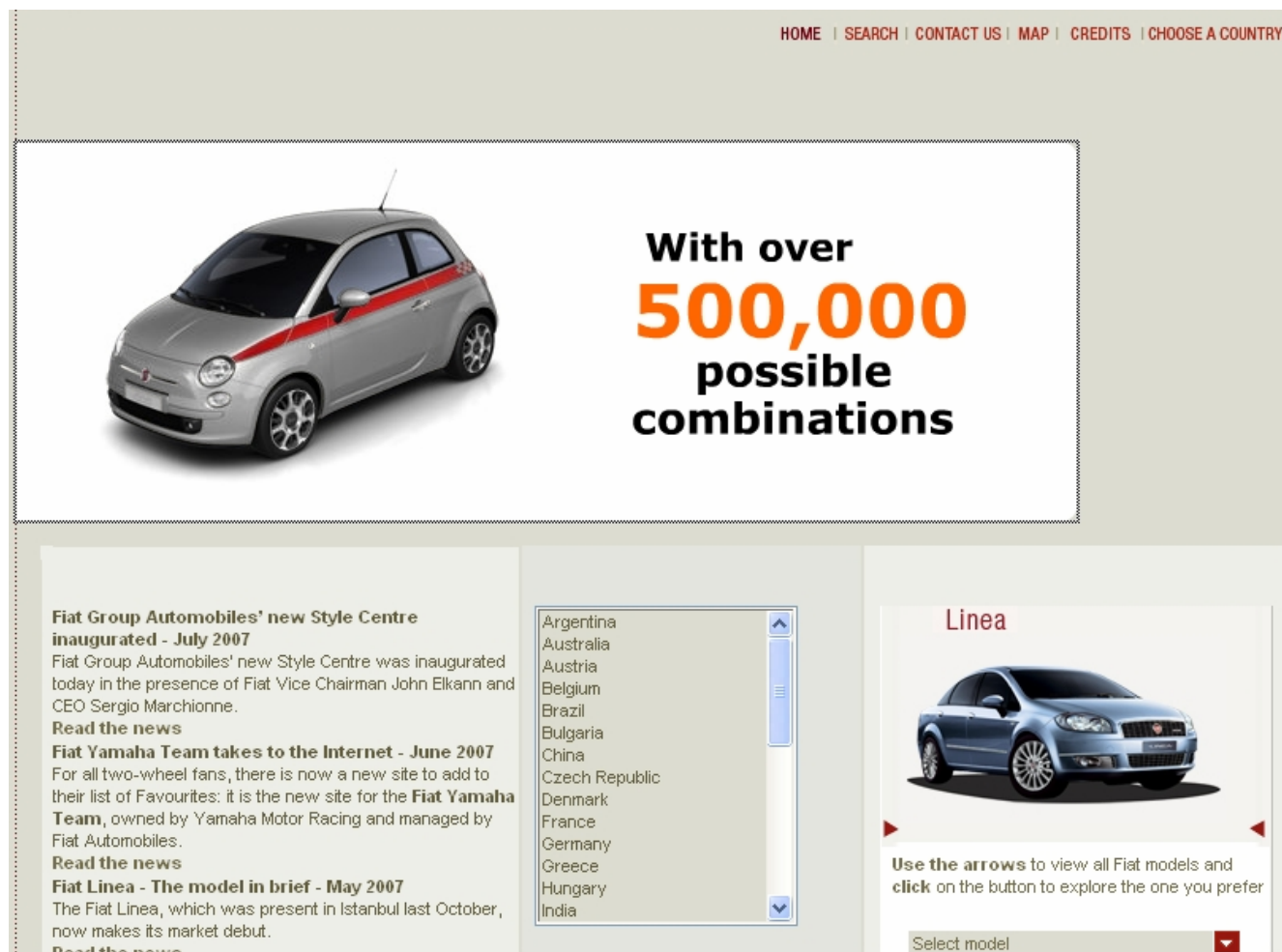
Analizzando il sito oggi, 04/07/2007 abbiamo potuto notare che l'ultimo aggiornamento del sito risale a ieri, e poi si riscontra un salto di pochi giorni.

Possiamo quindi concludere che il sito viene aggiornato con continuità e piuttosto regolarmente, cosa abbastanza logica dato che come è già stato detto, questo sito rappresenta un'azienda forte, di notevole importanza che ha bisogno di un'immagine altrettanto forte che la rappresenti.

Localizzazione del sito: "Il sito è correttamente localizzato?"

Dato che l'azienda Fiat è una multinazionale presente in tutto il mondo, il sito www.fiat.it fa parte di un'intera gamma di siti pressoché identici realizzati in lingue diverse per i vari paesi in cui è presente il mercato Fiat.

Questi siti sono tutti raggiungibili tramite il link fiat.com **FIAT.COM** che consente di accedere al portale www.fiat.com



Come si nota dall'immagine attraverso questa pagina l'utente può accedere alla versione del sito realizzata nella lingua che desidera.

Il sito è disponibile in numerosi formati internazionali, quasi ogni paese mondiale presenta la propria versione del sito che spesso risulta differente in immagini e contenuti rispetto al sito italiano.

Qui di seguito proponiamo alcune home page di siti esteri Fiat

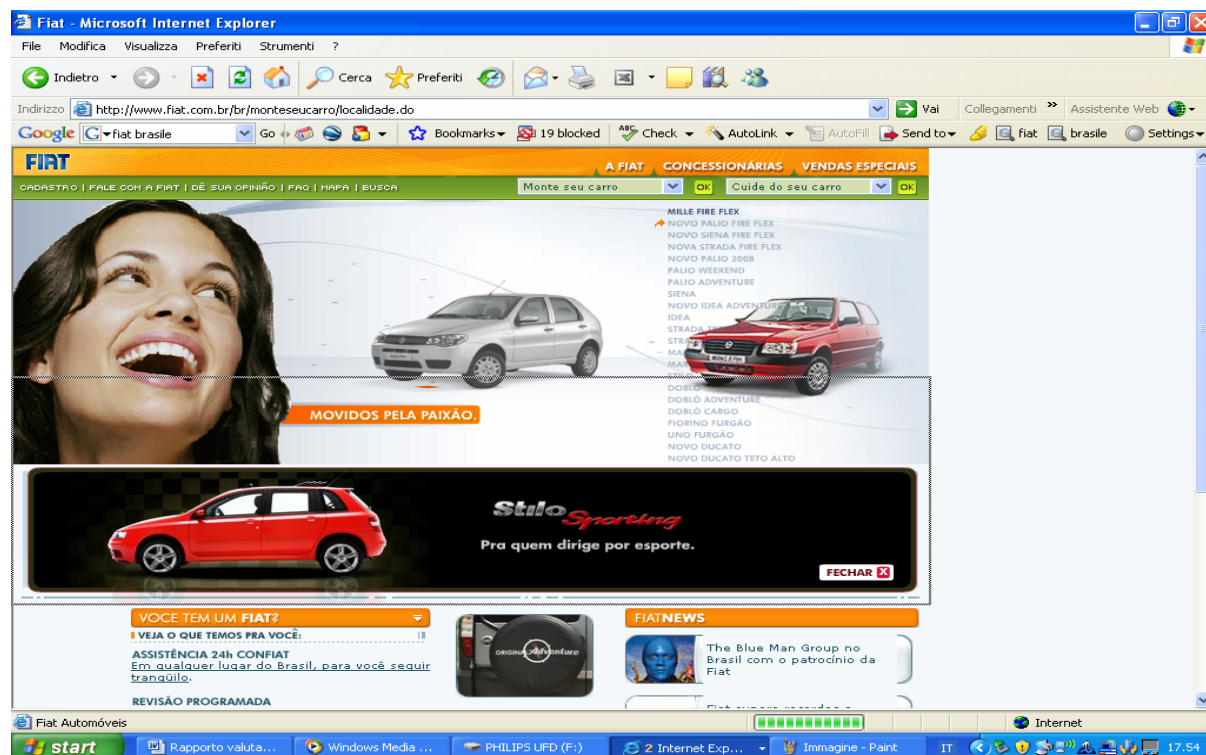
Germania www.fiat.de



Regno Unito www.fiat.co.uk



Brasile www.fiat.com.br



Cina www.fiat.com.cn



Possiamo quindi affermare che il sito della fiat gode di una buona localizzazione, anche se più che la traduzione del sito in diverse lingue, sono stati realizzati dei siti differenti per ogni paese estero in cui fiat è presente. Questa scelta può essere dovuta alle strategie commerciali dell'azienda, visto che i modelli di automobile venduti differiscono per ogni paese estero.

3.4.3. Sintesi:

Punti di forza:

- Utilizza un buon stile di comunicazione;
- L'informazione è adeguata e conforme allo stile del sito;
- Testi brevi che si adattano alla dimensione della pagina.

Punti di debolezza:

- Collegamenti ipertestuali non intuitivi;
- Localizzazione del sito molto ben realizzata ma difficile da trovare.

3.5. Gestione

3.5.1. Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Disponibilità	3	1	3
Monitoraggio	4	1	4
Aggiornamento	4	1	4
Relazioni con gli utenti	4	1	4
Media / totale	3,63	4	3,75

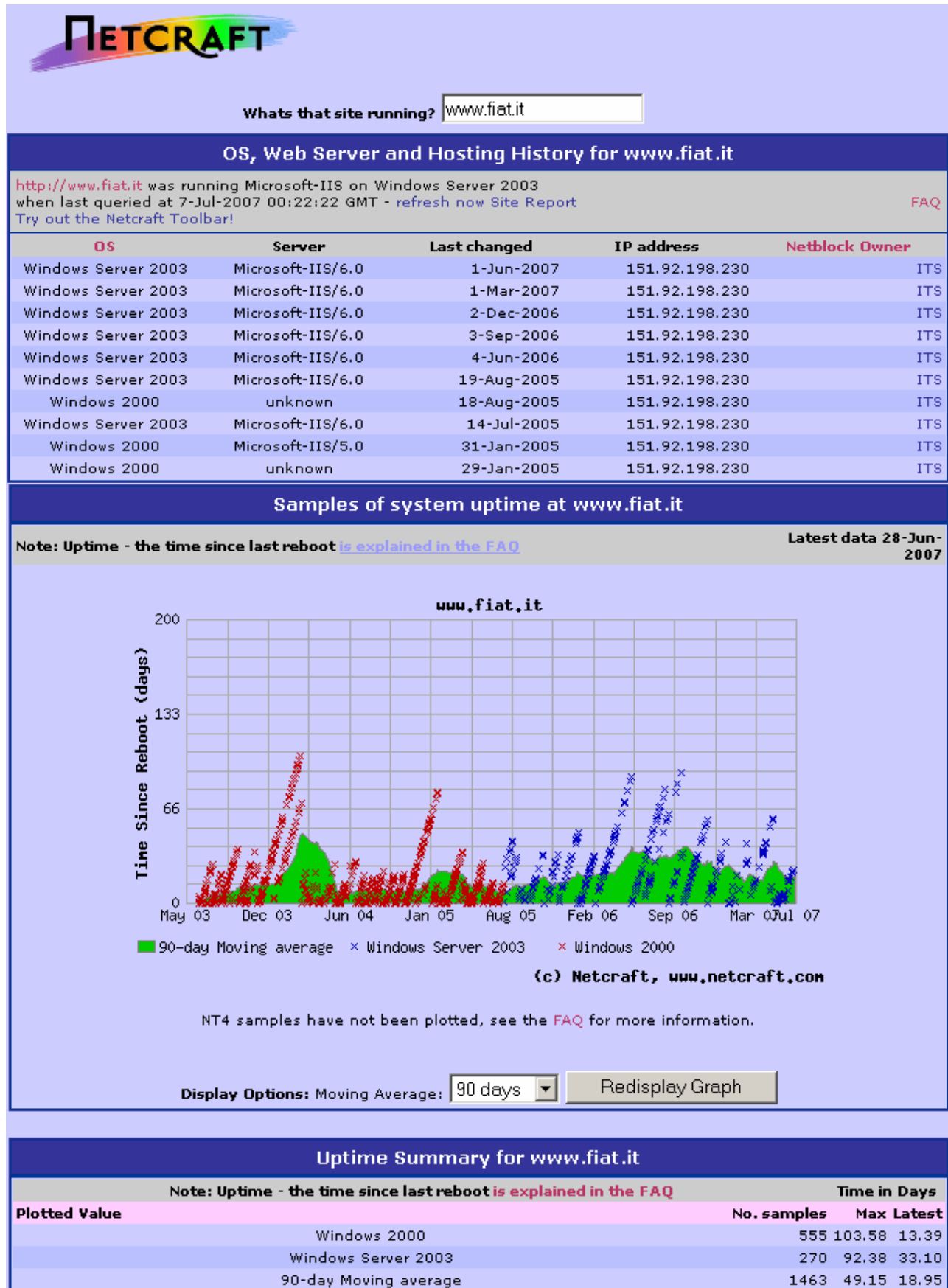
Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

3.5.2. Analisi:

Disponibilità: "Il sito è sempre attivo e disponibile?"

Nel periodo di analisi, il sito è risultato, di norma, reperibile. Tuttavia, si sono registrati dei casi di indisponibilità o di accesso lento nelle giornate di giovedì e venerdì 5/6 luglio; ovvero in concomitanza con il lancio della nuova fiat 500: questo può essere dovuto all'eccessivo affollamento del sito.

Nella pagina seguente viene riportato il report del test di uptime effettuato con il software Netcraft, dalla quale possiamo notare che il server viene riavviato mediamente almeno una volta al mese; questo può essere dovuto alla piattaforma presso il quale è ospitato che non garantisce una elevata ed adeguata robustezza ed affidabilità.



Monitoraggio: *"Vengono effettuate periodiche e sistematiche elaborazioni del log file del sito per monitorare gli accessi al sito?"*

Non è stato possibile ottenere dati riguardo al monitoraggio del sito, non avendo l'opportunità di accedere ai log file.

Dall'analisi del codice HTML si evince però che il sito è collegato con un servizio di monitoraggio esterno:

```
<script language="javascript" src="http://www.psyma-statistics.com/aufruf/230_fiat_it.asp"></script>
```

Aggiornamento: *"Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?"*

Il sito risulta recentemente aggiornato, l'ultima news è del 04 luglio; gli aggiornamenti vengono comunque fatti di frequente: infatti durante il periodo di analisi la grafica e le immagini sono state rinnovate più volte (forse per il lancio della nuova fiat 500).

Di seguito l'analisi con il software Netcraft.



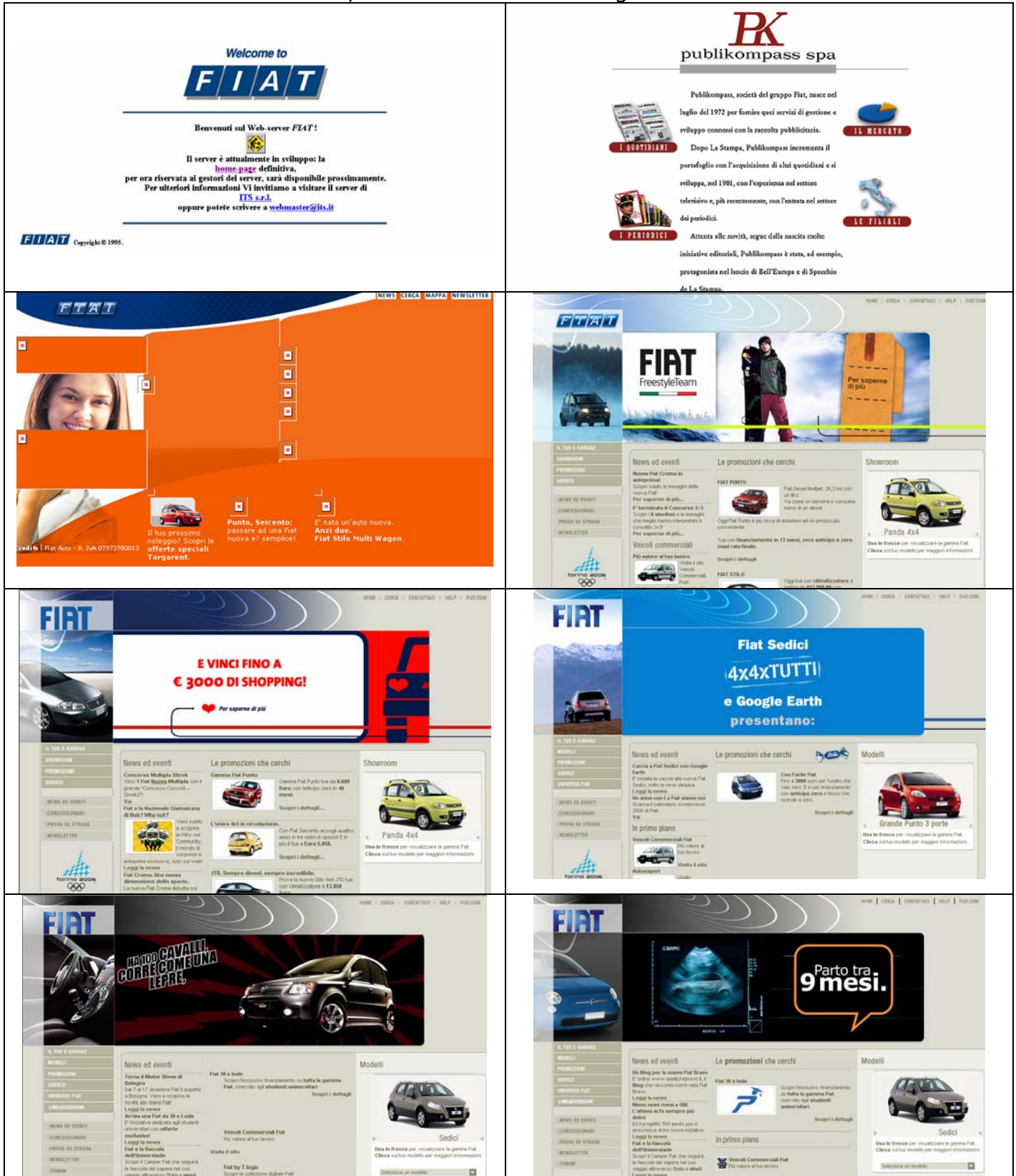
Site report for www.fiat.it

Site	http://www.fiat.it	Last reboot	25 days ago  Uptime graph
Domain	fiat.it	Netblock owner	ITS
IP address	151.92.198.230	Site rank	19896
Country	 IT	Nameserver	ns.its.it
Date first seen	January 1996	DNS admin	gestdns@its.it
Domain Registry	nic.it	Reverse DNS	unknown
Organisation	Italy	Nameserver Organisation	Italy
Check another site:		Netcraft Site Report Gadget	 Add to Google [More Netcraft Gadgets]

Hosting History

Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed
ITS	151.92.198.230	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	1-Jun-2007
ITS	151.92.198.230	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	1-Mar-2007
ITS	151.92.198.230	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	2-Dec-2006
ITS	151.92.198.230	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	3-Sep-2006
ITS	151.92.198.230	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	4-Jun-2006
ITS	151.92.198.230	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	19-Aug-2005
ITS	151.92.198.230	Windows 2000	unknown	18-Aug-2005
ITS	151.92.198.230	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	14-Jul-2005
ITS	151.92.198.230	Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	31-Jan-2005
ITS	151.92.198.230	Windows 2000	unknown	29-Jan-2005

A testimonianza del continuo aggiornamento, riportiamo di seguito alcuni passi dell'evoluzione del sito fiat, tratto da www.archive.org



"Il sito presenta adeguati indizi di recenti aggiornamenti?"

Per un visitatore abituale è facile accorgersi del recente e frequente cambiamento della grafica del sito (immagini di sfondo), mentre per un visitatore occasionale l'unico indizio di aggiornamento è la data dell'ultima news: non è presente, comunque, un'indicazione chiara relativa alla data di ultimo aggiornamento.

"Ci sono pagine "in costruzione"?"

Non sono state trovate pagine "in costruzione".

"Il numero degli eventuali link spezzati è accettabile?"

Abbiamo utilizzato un software specifico per valutare la presenza di links spezzati: KlinkStatus. Il programma ha effettuato una scansione dei collegamenti presenti nella homepage (ca 87), tutti i collegamenti sono stati risolti correttamente (tranne due che essendo realizzati con tecnologia JavaScript non possono essere valicati).

Relazioni con gli utenti: "Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?"

Il sito prevede la possibilità di effettuare richieste di vario genere tramite un apposito modulo reperibile alla voce "contattaci".

Inoltre è presente una funzione alquanto comoda ed innovativa: compilando il modulo riportato qui sotto l'utente verrà contattato in brevissimo tempo dal call center dell'azienda, per poter ricevere quindi le informazioni richieste.

Fiat

Grazie per aver visitato il sito Fiat.

Se desideri maggiori informazioni sui nostri prodotti e servizi, puoi metterti in contatto diretto con Fiat, compilando i campi sottostanti: ti basteranno pochi secondi.

Il nostro Contact Center ti richiamerà al più presto. In questo modo, saremo in grado di offrirti un servizio sempre migliore, più puntuale e personalizzato sulle tue esigenze.

Titolo: ☒ Mr ☐ Ms

Nome:

Cognome:

E-mail:

Numero di telefono:

INVIA

Privacy Policy: [Cliccando su Invia acconsenti al trattamento dei dati come indicato nell'Informativa](#) chiudi ☐

Abbiamo provato ambedue le possibilità di comunicazione, ed in entrambe i casi le risposte ricevute sono state pertinenti, adeguate, cortesi e personalizzate ai quesiti che abbiamo posto.

3.5.3. Sintesi:

Punti di forza:

- Il sito è aggiornato di frequente;
- Nonostante la vasta presenza di collegamenti, non sono stati trovati dei links spezzati;
- Servizio di customer care molto attivo.

Punti di debolezza:

- Piattaforma non robusta, che obbliga dei riavvii frequenti

3.6. Accessibilità

3.6.1. Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Tempi d'accesso	3	1	3
Reperibilità	2,5	1	2,5
Indipendenza dal browser	4	0,75	3
Accessibilità per i disabili	0	0,25	0
Media / totale	2, 83	3	2,83

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

3.6.2. Analisi:

Tempi d'accesso: "I tempi d'accesso sono adeguati?"

Per valutare la dimensione delle pagine ed il relativo tempo d'accesso, è stato utilizzato il tool online Dr.Watson, disponibile all'indirizzo <http://watson.addy.com/>.

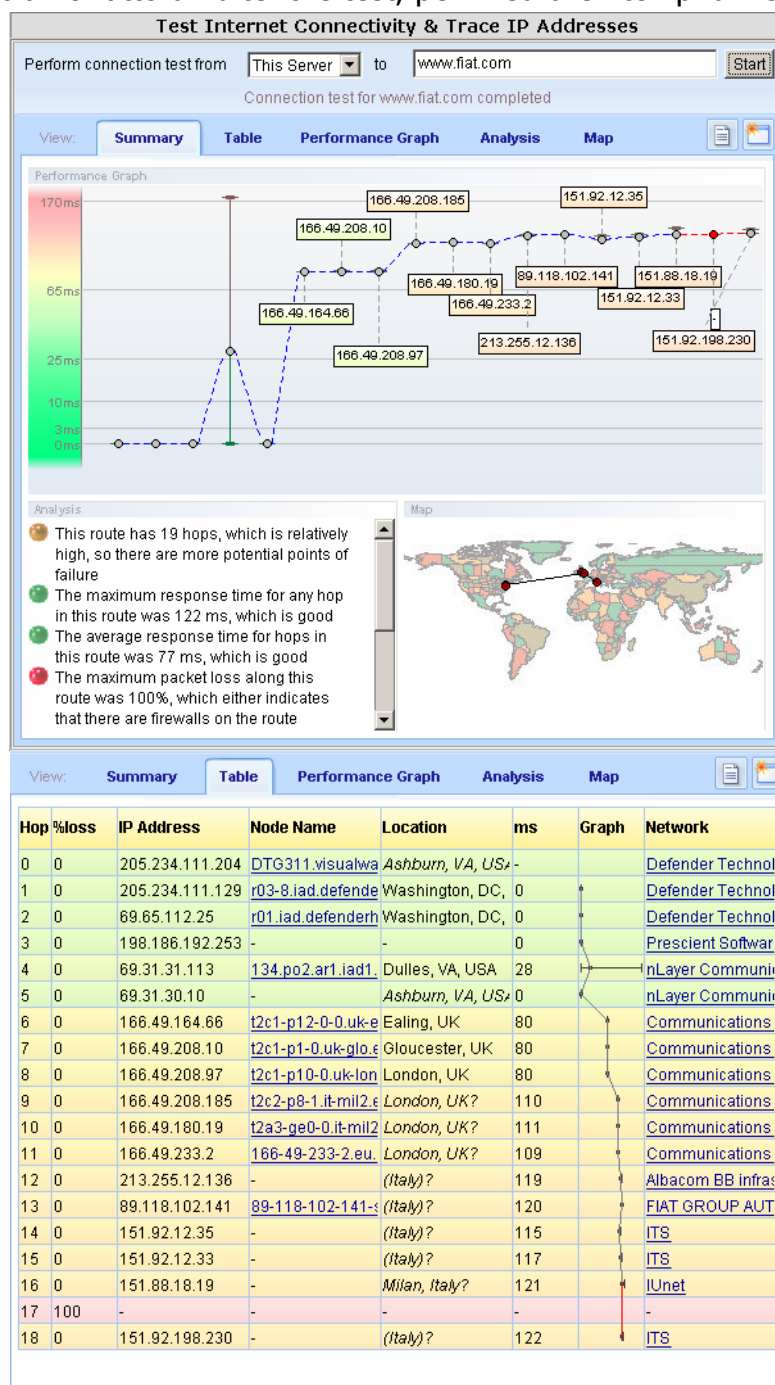
La tabella seguente mostra i risultati del test.

Analyzing HTML ... Computing download speeds ...								
Estimated download speed								
These download times are estimates and should only be used as a general guideline. Many factors, such as your modem, quality of connection, ISP load, server responsiveness, and Internet routing can greatly impact the actual download times experienced by your visitors.								
Object type	Number	Size in bytes	Estimated download times (seconds)					
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1
HTML								
1	55678	40.61	22.27	18.56	15.91	6.96	2.78	
Images	40	110790	80.81	44.32	36.93	31.65	13.85	5.54
Total	41	166468	121.42	66.59	55.49	47.56	20.81	8.32

Come si può notare dai dati riportati in tabella, l'home page ha una dimensione di circa 166 Kbyte; due terzi dei quali è rappresentato dal peso delle 40 immagini, mentre il resto dal codice HTML. Con un modem a 56K, l'utente impiega quasi un minuto a scaricare per intero la pagina. Non sempre l'utente è disposto ad aspettare fino ad un minuto solo per visualizzare l'home page di un sito; la sua dimensione dovrebbe essere ridotta, affinché gli utenti con un modem a 56K possano visualizzarla per intero entro poche decine di secondi (il tempo di download ottimale sarebbe entro 10-15 secondi).

I dati riportati sono delle semplici stime: bisogna tener conto di fattori tecnici come la localizzazione del server di Watson e quello fiat, lo streaming degli elementi video e flash, che permette di ottimizzare il tempo di load delle pagine. Effettuando quindi dei test con vari tipi di connessioni possiamo dire che il tempo di apertura delle pagine è accettabile, soprattutto per i contenuti informativi principali.

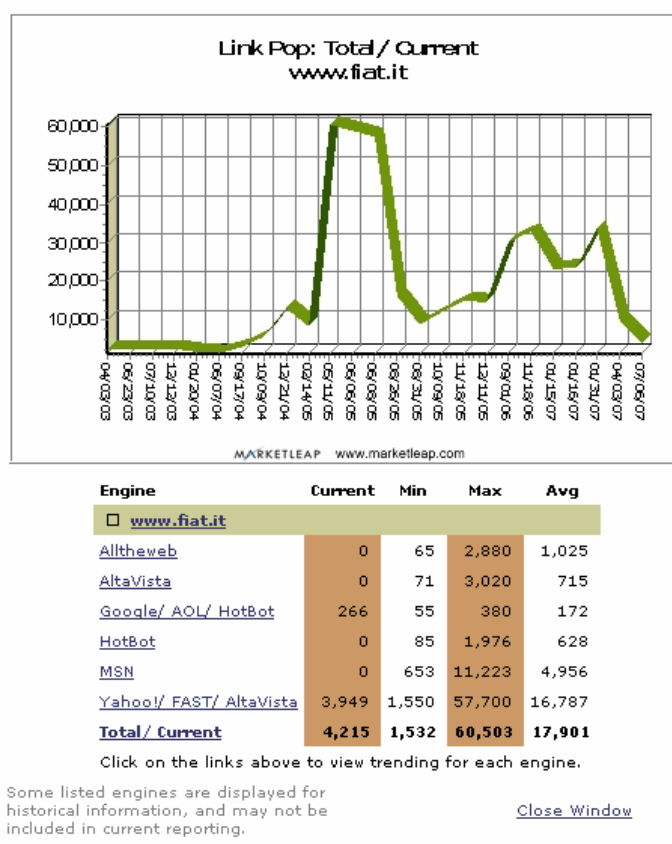
A tale scopo abbiamo fatto un ulteriore test, per misurare i tempi di risposta del server



Dall'analisi abbiamo riscontrato che il server dove risiede il sito fiat è situato in italia, ed ha un buon tempo di risposta (120 ms per una richiesta effettuata dagli stati uniti).

Reperibilità: "Il sito è facile da trovare?"

Abbiamo eseguito un test di "popolarità" del sito web in oggetto, presso i più importanti e diffusi motori di ricerca mondiali. Da questo test possiamo vedere che il sito nel passato ha avuto un'alta indicizzazione, mentre in questo periodo il sito non gode di una buona popolarità all'interno dei search engines mondiali.



Procediamo quindi a verificare il posizionamento del sito sui principali motori di ricerca italiani. NB: vengono ritenuti validi solo i risultati presentati nella prima pagina, in quanto la percentuale di utilizzatori di motori di ricerca che visualizza le pagine dei risultati oltre la prima è molto bassa.

Keyword / posizione			
fiat	1	3	1
automobili	//	//	//
dotazioni di serie punto	8	1	6

Nella tabella sono stati riportati i risultati significativi.

Notiamo che per la tradizionale ricerca per marchio il sito è posizionato bene su tutti e tre i motori di ricerca. Utilizzando una parola più generica come "automobili" il sito non è presente in nessuno dei tre motori di ricerca (aziende concorrenti sono però presenti con il loro sito istituzionale nelle prime posizioni). Se effettuiamo una query più articolata, come ad esempio la ricerca delle "dotazioni di serie della punto" notiamo che il sito viene trovato da tutti e tre i motori di ricerca, nonostante la presenza su internet di forum e funclub dedicati che trattano argomenti analoghi.

Indipendenza dal browser: "Il sito è accessibile con ogni browser?"

Per la stesura del presente rapporto sono stati utilizzati diversi browser e diversi sistemi operativi, data l'eterogeneità dei computer utilizzati dai componenti del gruppo di lavoro.

Browser	MS Internet Explorer	Mozilla Firefox	Apple Safari
Sistema Operativo			
Windows XP 	OK	OK	OK
Linux (FC6) 	-	OK	-
Mac OS X 	-	OK	OK

Riportiamo di seguito alcune schermate significative.

Microsoft Internet Explorer 6.x su piattaforma Windows XP

Mozilla Firefox 1.x su piattaforma Linux (Fedora Core 6)



Mozilla Firefox 2.x su piattaforma Mac OS X



Mozilla Firefox 2.x su piattaforma Windows XP



Apple Safari b3.x su piattaforma Windows XP



Apple Safari 2.x su piattaforma Mac OS X



In seguito alle prove effettuate con i vari browser possiamo dire che il sito è assolutamente indipendente dal browser utilizzato.

Accessibilità per disabili: "Il sito è utilizzabile da utenti disabili?"

Il sito è stato sottoposto ad alcuni tools per la validazione del codice e per la verifica di conformità alle linee guida del WAI per l'accessibilità degli utenti disabili.

 Total Validator

[Home](#) | [Validator](#) | [Support](#) | [Downloads](#) | [Feedback](#) | [Blog](#) | [Donations](#)

[Summary](#) | [Page Layout](#) | [More Information](#) | [Revalidate](#)

Summary

Starting page: http://www.fiat.it/cgi-bin/pbfat.dll/FIAT_ITALIA/home.jsp

Started at: 04:52:35 GMT, July 04, 2007

Time taken: 8 seconds

Validator Version: v4.1.0

Total links checked: 91

Total errors found: 336 (Parsing: 44, HTML: 185, WAI A: 107)

DOCTYPE used for this page: -//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN

Options:

- Accessibility: A
- Check for broken links: true
- DOCTYPE: Auto Detect

[Go to first problem](#)

Come si può notare dal risultato dell'analisi, il sito in oggetto non risponde a nessuna delle specifiche di accessibilità e/o di validità del codice. Questo può rappresentare un problema per gli utenti disabili.

3.6.3. Sintesi:

Punti di forza:

- Il sito è compatibile con la maggior parte di browser in circolazione;

Punti di debolezza:

- Non vi è alcuna aderenza alle specifiche del W3C, sia per la scrittura del codice, che per le linee guida riguardanti l'accessibilità degli utenti disabili.

3.7. Usabilità

3.7.1. Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Efficacia	3	1	3
Efficienza	3	1	3
Soddisfazione	2,75	1	2,75
Media / totale	2,92	3	2,92

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

3.7.2. Test di usabilità

Il test di usabilità è stato condotto su cinque persone appassionate di automobili o interessate all'acquisto di una nuova auto. Gli utenti campione sono stati scelti in modo da rappresentare categorie eterogenee di utenti al quale in sito si rivolge; inoltre, sono state scelte persone con diversa esperienza d'uso del web.

Al test di usabilità ha partecipato l'intero team di valutazione; ciascuno con un compito diversi: ovvero spiegare all'utente il compito, prendere nota dei tempi di esecuzione e del grado di soddisfazione dell'utente, oppure annotare le azioni e le difficoltà dell'utente nello svolgimento dei compiti.

Gli utenti prova

Analisi delle caratteristiche degli utenti che si sono prestati al test:

Nome	Età	Titolo di studio	Professione	Utilizzo internet alla settimana
Giuseppe	22	Perito elettronico	Elettricista	Al più 2
Davide	30	Liceo scientifico	Impiegato	Almeno 5
Erika	20	Liceo linguistico	Impiegata	Almeno 4
Marta	24	Liceo classico	Studentessa universitaria	Al più 3
Enrico	21	Geometra	Studente universitario	Al più 2

Di seguito alleghiamo la copia del questionario proposto:

QUESTIONARIO 1 (raccolta informazioni personali)	
NOME:	_____
COGNOME:	_____
ETA':	_____
TITOLO DI STUDIO:	_____
PROFESSIONE:	_____
1) POSSIEDI UN COMPUTER? Si ' No	
2) DA QUANTI ANNI POSSIEDI UN COMPUTER? _____	
3) OGNI SETTIMANA, QUANTE ORE TRASCORRI SUL WEB?	
' Meno di un'ora	
' Da 1 a 3 ore	
' Da 4 a 6 ore	
' Più di 6 ore	
4) FAI USO DEL COMPUTER SUL LUOGO DI LAVORO? ' Si ' No	
5) QUALI COMPITI SVOLGI SOLITAMENTE CON IL COMPUTER?	

6) INDICA IL TUO TIPO DI CONNESSIONE AD INTERNET: _____	
7) UTILIZZI LA TUA CONNESSIONE AD INTERNET PER:	
' Scuola	' Ricerca informazioni, files
' Lavoro	' Acquisti, prenotazioni
' Passatempo, curiosità	' Altro: _____

Compiti

Agli utenti che si sono sottoposti al test è stato chiesto di eseguire sempre le stesse azioni, di seguito riportate:

SCENARIO 1: Registrati sul sito www.fiat.it;

SCENARIO 2: Modifica dati personali;

SCENARIO 3: Ricerca il concessionario Fiat a te più vicino;

SCENARIO 4: Costruisci la tua Fiat e stampa il preventivo;

SCENARIO 5: Verifica se la Fiat Punto 1.4 Turbo T-Jet 120cv Sport 3p possiede in dotazione l'autoradio con lettore CD di serie o come optional.

Esecuzione del test

Di seguito riportiamo il test a cui si è sottoposto il primo utente, Giuseppe: per completezza di informazione e per aiutare meglio la comprensione del test, abbiamo deciso di riportare passo dopo passo lo svolgimento dello stesso; tale metodologia non è stata seguita per tutti gli altri componenti per ragioni di tempo. Prima di iniziare il test, è stato spiegato a Giuseppe che lo scopo di tale prova è raccogliere informazioni utili al fine di valutare l'usabilità del sito web in analisi.

La prima richiesta è stata la ricerca del sito dell'azienda Fiat, senza alcun suggerimento su come agire. Giuseppe ha aperto il browser di navigazione presente sul computer a lui fornito per il test ed ha digitato nella barra degli indirizzi l'indirizzo di Google, mentre nella barra di ricerca di quest'ultimo la parola "fiat". Giuseppe sceglie la prima voce elencata che, come visto durante le fasi di valutazione precedenti, è il link di nostro interesse.

Disponendo di una connessione ad internet di tipo ADSL 4MB, l'utente attende circa 5 secondi prima che il sito gli appaia completo in ogni sua parte.

SCENARIO 1: - Tempo utilizzato: dalle ore 21.30 alle ore 21.45 -

E' stato chiesto a Giuseppe di registrarsi sul sito. Dopo aver osservato attentamente la pagina, e i suoi numerosi link, egli ha deciso di cliccare su "Il tuo e-garage" (come segnalato nella Fig. 1.0) e, dopo aver esaminato coscienziosamente la pagina, ha scelto di cliccare su "Registrati" (come segnalato nella Fig. 1.1).

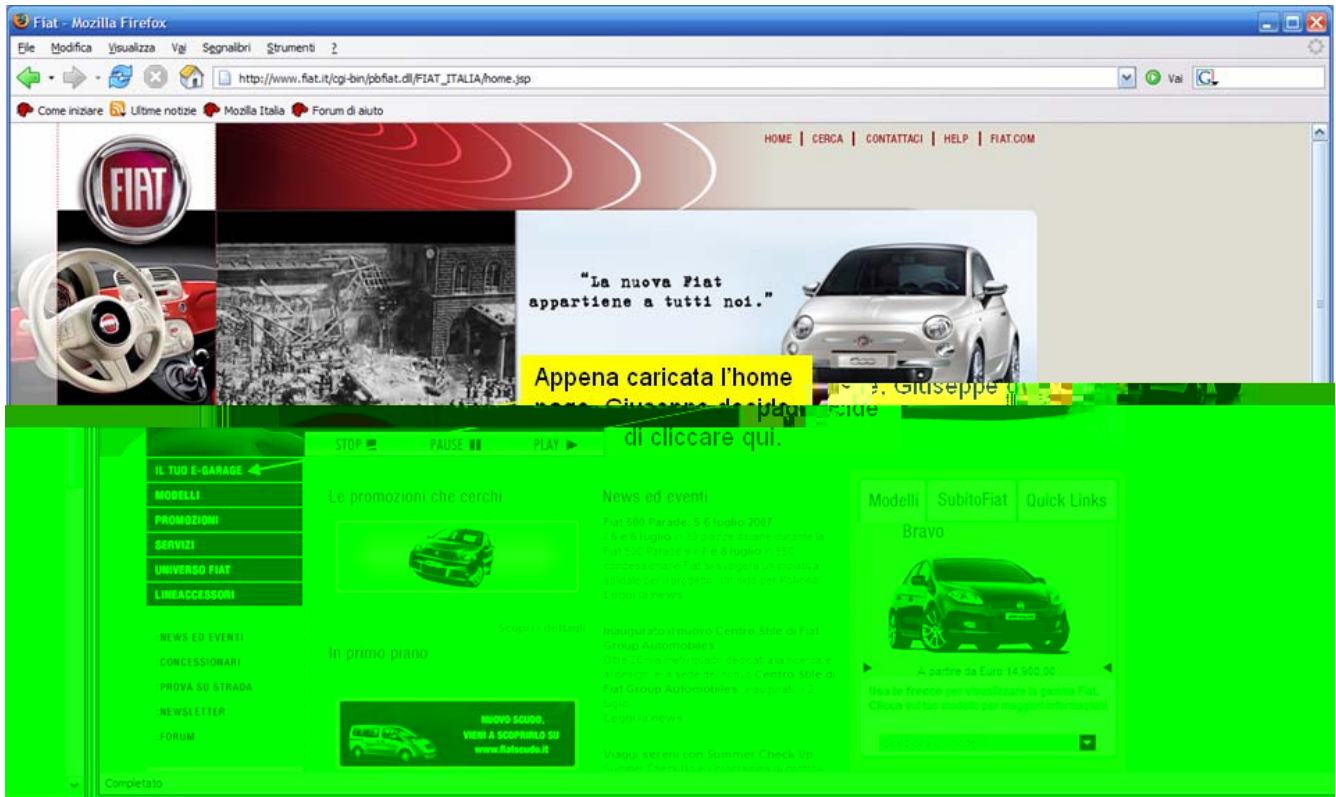


Fig. 1.0



Fig. 1.1

Dopo aver cliccato su "Registrati", Giuseppe attende circa 3 secondi per il caricamento della nuova pagina (vedi Fig. 1.2).

Fiat / Il tuo E-garage / Registrazione - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Vai Segnalibri Strumenti ?

http://www.fiat.it/cgi-bin/pbfat.dll/FIAT_ITALIA/registration/register.jsp?BV_SessionID=@@@1832701094.1183665927@@@8BV_EngineID=cccfaaddigimhgcfecejgdfic

Come iniziare Life time notizie Mozilla Italia Forum di aiuto

MODELLI
PROMOZIONI
SERVIZI
UNIVERSO FIAT
LINEACCESSORI

:NEWS ED EVENTI
:CONCESSIONARI
:PROVA SU STRADA
:NEWSLETTER
:FORUM

CIAOFIAT 800342800

FIAT YAMAHA

Compila i campi sottostanti

Per accedere al servizio che hai richiesto, completa la tua registrazione.

In questo modo, potremo soddisfare al meglio la tua richiesta. Se desideri modificare i dati personali precedentemente inseriti, vai alla pagina "il tuo profilo" nella sezione "il tuo E-Garage".

I campi contrassegnati da * sono obbligatori

Nome* Cognome*

Sesso

Username* Password*

Conferma password* Email*

Indirizzo Num. Civico

C.a.p.

Città* Provincia*

Fiat.it richiede questi dati per facilitarti nella ricerca dei concessionari più vicini a te, nel caso tu voglia usufruire del servizio I tuoi concessionari preferiti.

Inserire il numero di telefono fisso o quello di cellulare

Numero telefono fisso Prefisso Numero

Numero telefono cellulare Prefisso Numero

La tua auto:

Marca

Completato

Fig. 1.2

Giuseppe inserisce i propri dati, decidendo di non compilare i campi non contrassegnati come obbligatori. Al termine della form, l'utente decide di confermare ed inviare i suoi dati cliccando sul tasto "Invia"; purtroppo non si accorge di aver omesso il segno di spunta con cui dichiara di aver letto ed acconsentito o meno all'informativa ai sensi del DLGS 196/2003: ciò produce un messaggio di errore (vedi Fig. 1.3).

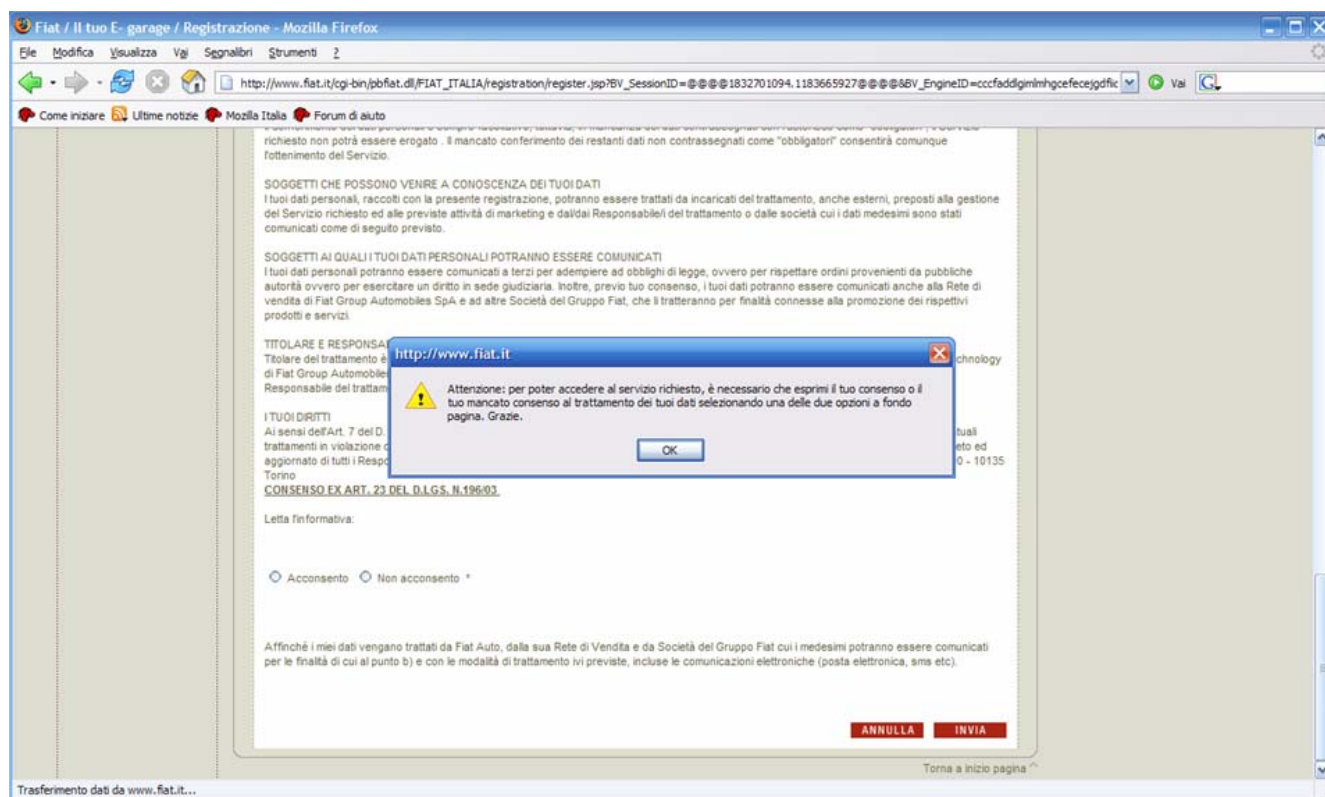


Fig. 1.3

Dopo aver seguito le indicazioni di tale messaggio, l'utente clicca ancora sul tasto "Invia" e la registrazione va a buon fine.

SCENARIO 2: - Tempo utilizzato: dalle ore 21.45 alle ore 21.54 -

E' stato chiesto all'utente di dover cambiare un'informazione del suo profilo inserita durante lo svolgimento dello scenario 1. Egli, dopo aver esaminato attentamente la pagina "Il tuo e-garage", clicca sul link "Vai" del riquadro "Il tuo profilo" (come segnalato nella Fig. 2.0).

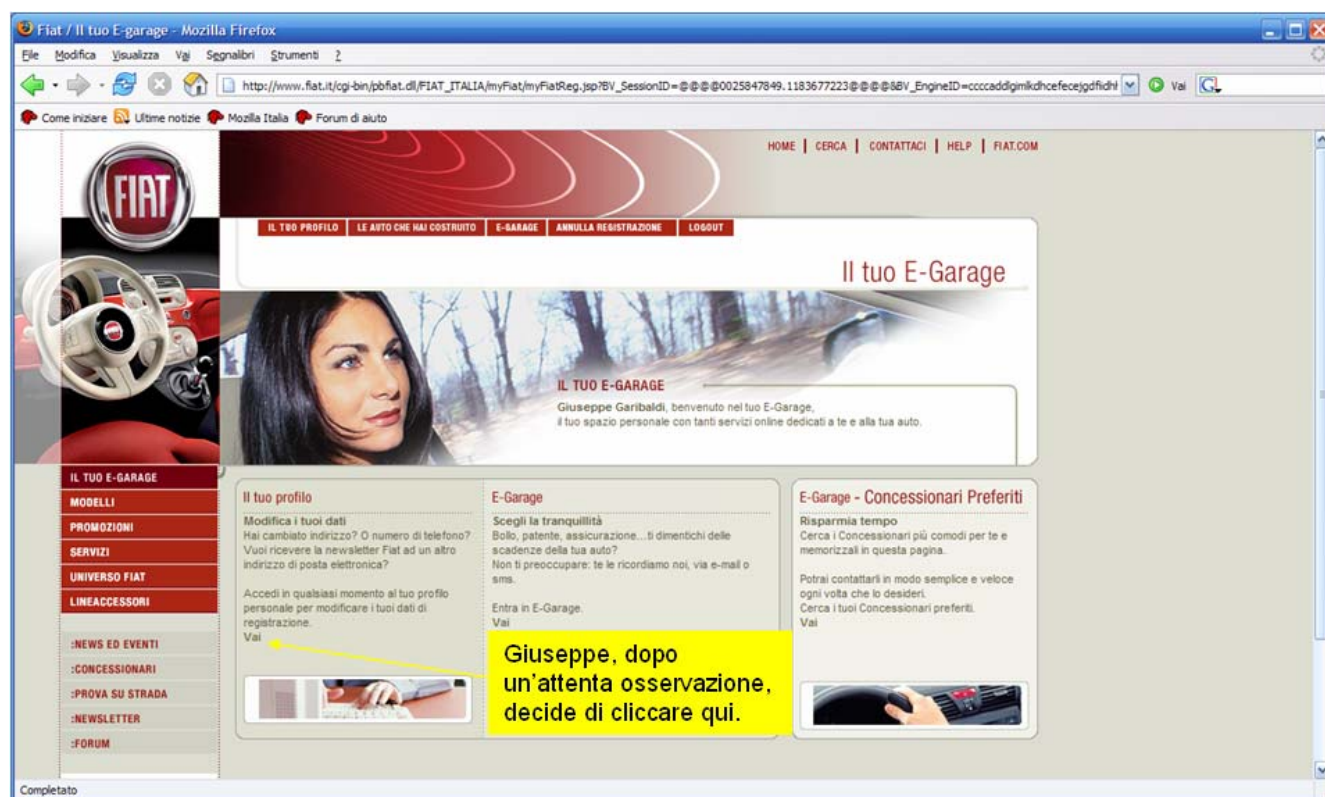


Fig. 2.0

Compare una pagina che consente la possibilità di modificare qualsiasi informazione del profilo inserita nello scenario 1, quindi campi obbligatori e non obbligatori (vedi Fig. 2.1).

Fiat / Modifica Profilo - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Vai Segnalibri Strumenti 2

http://www.fiat.it/cgi-bin/pbfat.dll/FIAT_ITALIA/registration/modifyProfile.jsp?BV_SessionID=@@@1129428489.1183678077@@@52V_EngineID=ccccaddigmkdhcefecej

Come iniziare Ultime notizie Mozilla Italia Forum di aiuto

MODELLI
PROMOZIONI
SERVIZI
UNIVERSO FIAT
LINEACCESSORI

:NEWS ED EVENTI
:CONCESSIONARI
:PROVA SU STRADA
:NEWSLETTER
:FORUM

CIAOFIAT 800342800

FIAT
YAMAHA

Compila i campi sottostanti

Giuseppe Garibaldi,
benvenuto nel tuo E-Garage,
il tuo spazio personale con tanti servizi online dedicati a te e alla tua auto.

Modifica o aggiorna i tuoi dati personali.

I campi contrassegnati da * sono obbligatori

Nome* Giuseppe Cognome* Garibaldi

Sesso* Maschio

Username* Beppe82 Password* *****

Conferma password* ***** Email* Beppe82@email.it

Indirizzo* Num. Civico*

C.a.p.* Provincia* MILANO

Città* Cormano

Fiat.it richiede questi dati per facilitarti nella ricerca dei concessionari più vicini a te, nel caso tu voglia usufruire del servizio I tuoi concessionari preferiti.

Inserire il numero di telefono fisso o quello di cellulare

Numero telefono fisso Prefisso* Numero*

Numero telefono cellulare Prefisso* Numero*

La tua auto:

Completato

Fig. 2.1

Dopo l'opportuna modifica al campo Email, l'utente clicca nuovamente sul tasto "Invia" e l'operazione va a buon fine, il nuovo contatto è stato appena registrato.

SCENARIO 3: - Tempo utilizzato: dalle ore 21.56 alle ore 22.11 -

E' stato chiesto all'utente di effettuare una ricerca al fine di trovare il concessionario Fiat più comodo da raggiungere. Giuseppe, trovandosi ancora nella pagina "Il tuo e-garage" ed escludendo il riquadro utilizzato per lo scenario 2, in pochi attimi si accorge del link "Vai" presente nel riquadro "E-Garage - Concessionari Preferiti" (come segnalato nella Fig. 3.0).

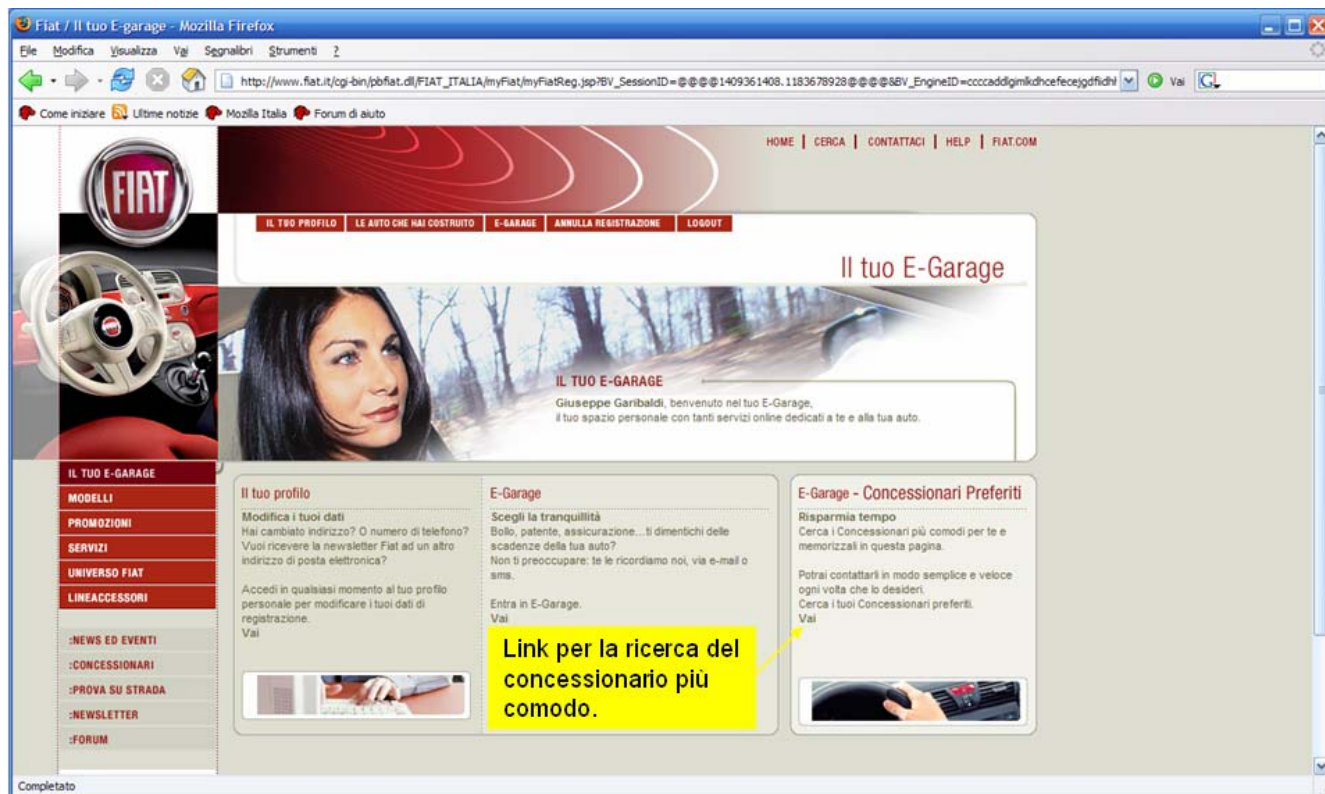


Fig. 3.0

Nella pagina appena caricata, l'utente è invitato a selezionare una regione e subito dopo una provincia per accedere all'elenco completo di concessionari relativi alla sua zona di interesse. Giuseppe, sfogliando l'elenco dei risultati, trova a pagina 5 il rivenditore autorizzato più vicino a casa sua (come segnalato nella Fig. 3.1).

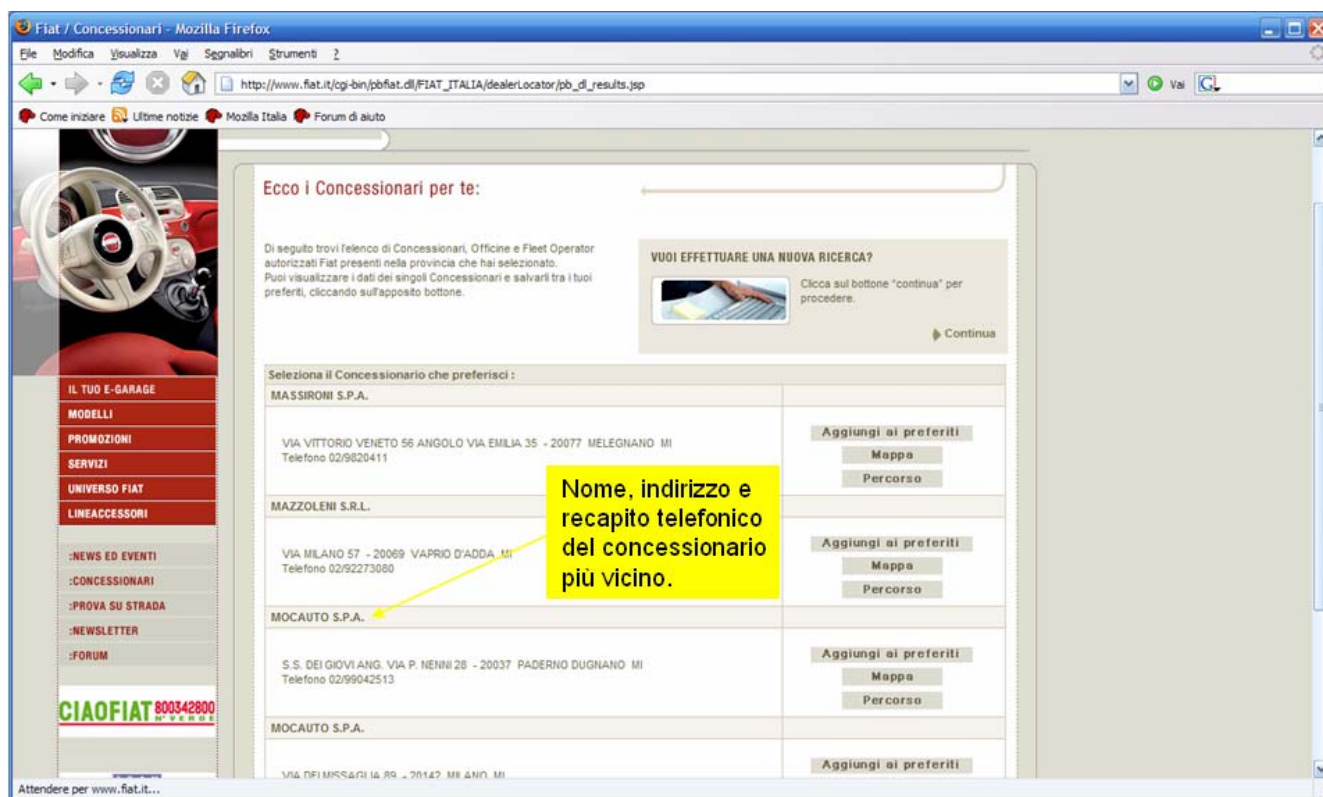


Fig. 3.1

Infine, egli decide di visionare sia la mappa che il percorso per raggiungere il concessionario: è evidente che l'operazione richiestagli si è conclusa con successo.

SCENARIO 4: - Tempo utilizzato: dalle ore 22.11 alle ore 22.48 -

Prima di affrontare questo compito, ovvero quello di costruirsi "la propria" Fiat Punto con tanto di preventivo (iva inclusa), Giuseppe, per ragioni di comodità, decide di tornare all'home page e lo fa cliccando sul logo della Fiat presente in alto a sinistra.

Dopo un'attenta consultazione della pagina, l'istinto lo spinge a cliccare sulla voce "Modelli" (vedi Fig. 4.0).

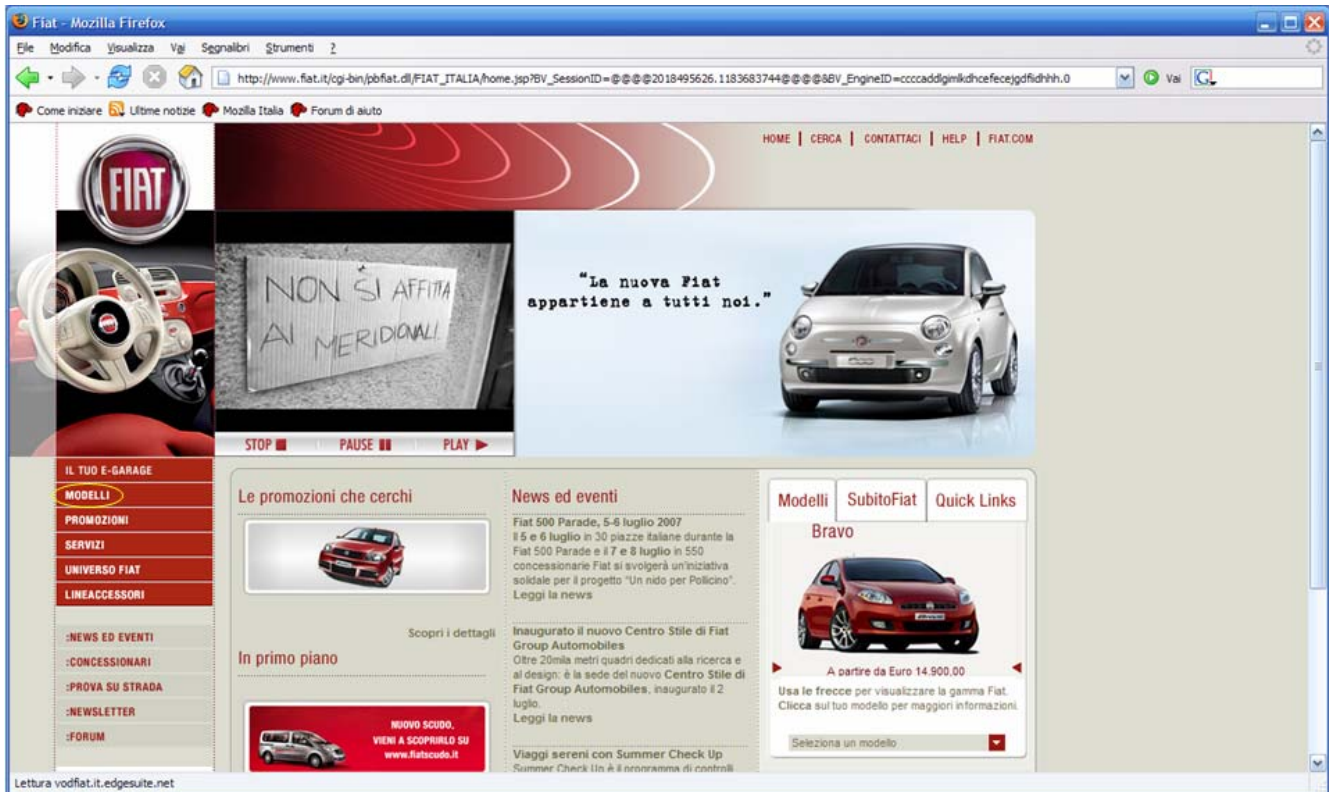


Fig. 4.0

Nella pagina appena caricata è possibile utilizzare le frecce per spostarsi da un veicolo all'altro della vasta gamma Fiat; Giuseppe, una volta raggiunto il modello di interesse, ovvero la "Grande Punto 3 porte", clicca sulla voce "Costruisci la tua Fiat" per costruirsi l'auto su misura. L'utente aggiunge il suo segno di spunta sul modello "1.4 Turbo T-Jet 120cv Sport 3p" e clicca su "Continua". La pagina seguente consente di scegliere il colore, i rivestimenti interni e il modello di cerchi in lega, perciò Giuseppe fa le sue scelte rispecchiando i suoi gusti (vedi Fig. 4.1).

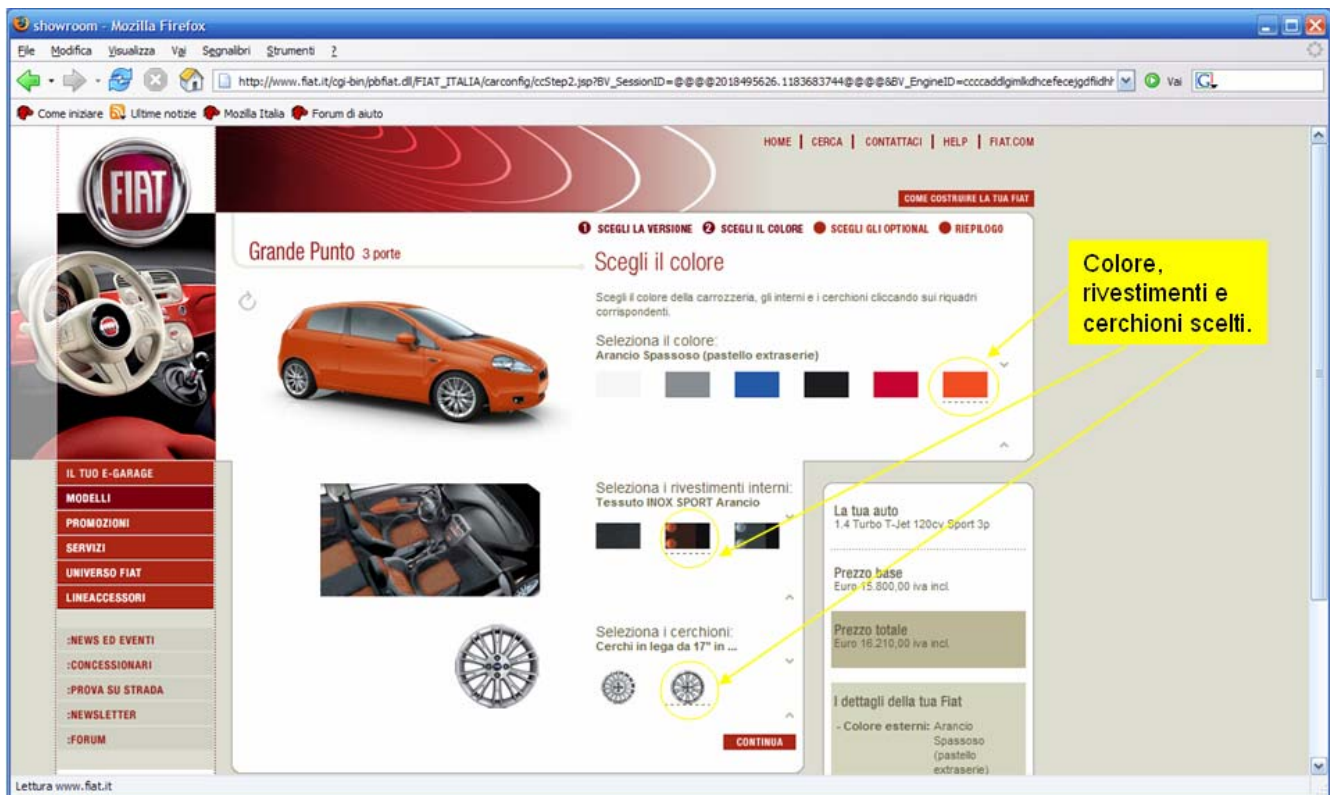


Fig. 4.1

L'utente, una volta cliccato il tasto "Continua", accede finalmente alla pagina di scelta degli optional e dopo un'attenta osservazione, decide di equipaggiare il suo modello con:

- | | |
|--|---------------------|
| - Riscaldatore addizionale elettrico PTC | prezzo: 100,00 euro |
| - Sedili anteriori riscaldati | prezzo: 260,00 euro |
| - TPMS sensore gonfiaggio pneumatici | prezzo: 100,00 euro |
| - Cristalli posteriori e lunotto oscurati | prezzo: 90,00 euro |
| - Autoradio lettore CD+MP3, comandi al volante, impianto HiFi 40W, 4 altop, 2 tweeter, antenna | prezzo: 50,00 euro |

Cliccando sul tasto "Continua", Giuseppe viene avvisato da un messaggio d'errore che gli indica che non è possibile proseguire in quanto ha selezionato alcuni optional tra loro non compatibili. A questo punto, l'utente non sapendo come risolvere il conflitto, prima di abbandonare la pagina, si annota il prezzo totale del preventivo. E' evidente che l'obiettivo dello scenario 4 non è stato completamente raggiunto.

SCENARIO 5: - Tempo utilizzato: dalle ore 22.48 alle ore 22.48 -

Durante la scelta degli optional nello scenario 4, Giuseppe si accorge che il suo modello di Fiat Punto dispone dell'autoradio con lettore CD come accessorio di serie (vedi Fig. 5.0), quindi l'obiettivo è pienamente raggiunto.

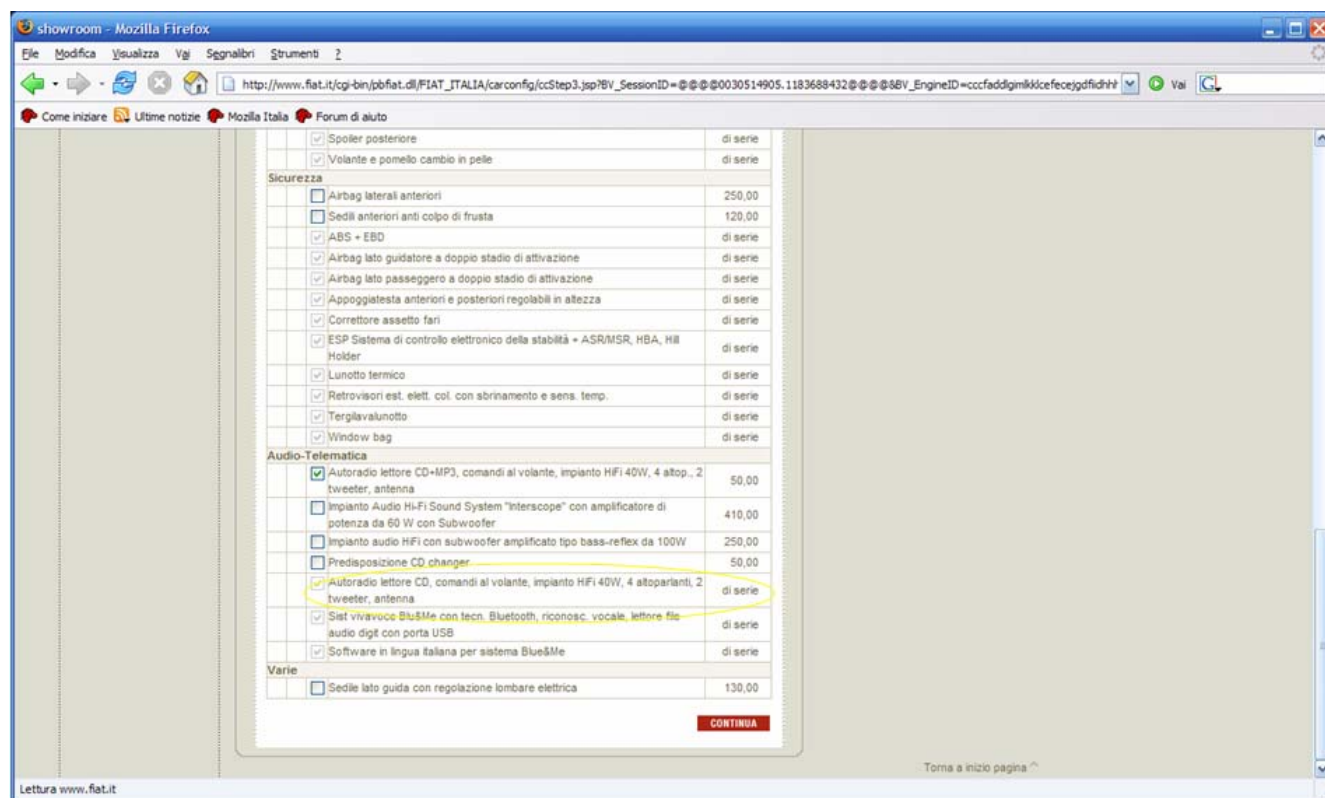


Fig. 5.0

Risultati

I parametri da noi valutati durante lo svolgimento delle attività sottoposte ad ogni utente sono riportati nelle seguenti tabelle:

Utente 1: Giuseppe

Scenari	Successo / Insuccesso	Tempo (in min)	Gradimento (da 1 a 5)
1	Successo	15	4
2	Successo	9	5
3	Successo	15	4
4	Quasi successo	37	3
5	Successo	0	4

Utente 2: Davide

Scenari	Successo / Insuccesso	Tempo (in min)	Gradimento (da 1 a 5)
1	Successo	13	5
2	Successo	7	5
3	Successo	13	5
4	Successo	35	4
5	Successo	0	5

Utente 3: Erika

Scenari	Successo / Insuccesso	Tempo (in min)	Gradimento (da 1 a 5)
1	Successo	20	2
2	Successo	14	3
3	Successo	20	2
4	Quasi successo	42	1
5	Successo	5	2

Utente 4: Marta

Scenari	Successo / Insuccesso	Tempo (in min)	Gradimento (da 1 a 5)
1	Successo	25	3
2	Successo	19	4
3	Successo	25	3
4	Insuccesso	47	1
5	Insuccesso	10	1

Utente 5: Enrico

Scenari	Successo / Insuccesso	Tempo (in min)	Gradimento (da 1 a 5)
1	Successo	16	5
2	Successo	10	5
3	Successo	17	5
4	Successo	32	5
5	Successo	1	5

QUESTIONARIO 2

(giudizio del sito)

Dopo aver navigato ed affrontato tutti gli scenari proposti, gli utenti hanno risposto alle seguenti 20 domande. Riportiamo di seguito le loro risposte:

1) CONOSCEVI GIA' IL SITO?

GIUSEPPE: si

DAVIDE: si

ERIKA: no

MARTA: no

ENRICO: si

2) QUALE IMPRESSIONE GENERALE TI HA FATTO IL SITO?

GIUSEPPE: carino e completo

DAVIDE: professionale

ERIKA: non eccezionale

MARTA: mediocre

ENRICO: curato nei particolari, abbastanza semplice

3) IL SITO TI SEMBRA COERENTE CON L'IMMAGINE DELL'AZIENDA?

GIUSEPPE: si

DAVIDE: si, molto

ERIKA: si

MARTA: non saprei

ENRICO: abbastanza

4) QUALE PARTE HAI GRADITO DI PIU'?

GIUSEPPE: l'idea di costruire la tua Fiat

DAVIDE: nessuna in particolare, le trovo tutte abbastanza curate

ERIKA: la sezione modelli

MARTA: l'home page

ENRICO: la veste grafica

5) QUALE PARTE HAI GRADITO DI MENO?

GIUSEPPE: i conflitti quasi inevitabili nella selezione degli optional

DAVIDE: nessuna

ERIKA: tutte quelle pagine che presentano link doppi

MARTA: la strutturazione del sito (disposizione di menu e immagini)

ENRICO: la scelta delle motorizzazioni

6) LA NAVIGAZIONE DEL SITO E' SEMPLICE?

GIUSEPPE: abbastanza

DAVIDE: decisamente

ERIKA: si

MARTA: non sempre

ENRICO: moltissimo

7) LO SCOPO DEL SITO E' CHIARO?

GIUSEPPE: si

DAVIDE: si

ERIKA: si

MARTA: si

ENRICO: si

8) TROVI IL SITO DI FACILE O DIFFICILE COMPrensIONE?

GIUSEPPE: media comprensione

DAVIDE: facile

ERIKA: media comprensione

MARTA: difficile comprensione

ENRICO: semplice

9) E' STATO FACILE REPERIRE LE INFORMAZIONI SUL SITO?

GIUSEPPE: si

DAVIDE: si, sempre

ERIKA: non sempre

MARTA: qualche volta

ENRICO: si, molto

10) GLI ARGOMENTI TROVATI SONO SEMPRE STATI COERENTI CON LE SCELTE EFFETTUATE?

GIUSEPPE: fortunatamente si

DAVIDE: sempre

ERIKA: qualche volta

MARTA: poco

ENRICO: sempre

11) COME GIUDICHI LA GRAFICA?

GIUSEPPE: ottima
DAVIDE: eccellente
ERIKA: buona
MARTA: buona
ENRICO: ricercata

12) I CARATTERI SONO BEN LEGGIBILI A TUTTI?

GIUSEPPE: no
DAVIDE: non proprio tutti
ERIKA: no
MARTA: no
ENRICO: si

13) COME TI SEMBRANO I TEMPI DI ACCESSO ALLE PAGINE?

GIUSEPPE: discreti
DAVIDE: ottimi
ERIKA: sufficienti
MARTA: sufficienti
ENRICO: discreti

14) COSA ELIMINERESTI DAL SITO?

GIUSEPPE: nulla
DAVIDE: nulla
ERIKA: la sezione "Fiat by T-logic"
MARTA: i link inutili/doppi
ENRICO: niente

15) COSA AGGIUNGERESTI?

GIUSEPPE: nulla
DAVIDE: niente
ERIKA: più cerchi in lega nella pagina di costruzione della tua Fiat
MARTA: una fotogallery
ENRICO: una sezione sportiva

16) USERAI ANCORA IL SITO?

GIUSEPPE: no
DAVIDE: credo
ERIKA: non ho idea
MARTA: no
ENRICO: forse

17) CONSIGLIERAI IL SITO AD UN AMICO?

GIUSEPPE: sì

DAVIDE: perché no

ERIKA: no

MARTA: no

ENRICO: forse

18) HAI DEI MIGLIORAMENTI DA SUGGERIRE?

GIUSEPPE: no

DAVIDE: no

ERIKA: approfondire i contenuti della pagina "Costruisci la tua Fiat"

MARTA: eliminare i link inutili/doppi

ENRICO: aggiungere una sezione sportiva

19) COMMENTI PERSONALI:

GIUSEPPE: nessun commento

DAVIDE: ottimo sito

ERIKA: nel complesso è un buon sito

MARTA: non pensate che tutti sappiano usare bene il pc

ENRICO: nessun commento

20) DAI UNA TUA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SITO (0=pessimo, 1=insufficiente, 2=sufficiente, 3=buono, 4=discreto, 5=ottimo):

GIUSEPPE: 4

DAVIDE: 5

ERIKA: 3

MARTA: 2

ENRICO: 5

Conclusione del test

Dalle interviste fatte agli utenti è emerso che in media tutti usano internet principalmente per la scuola e il lavoro, per la ricerca di informazioni e files, e per passatempo (giochi) o curiosità.

I motori di ricerca principalmente usati sono Google, Virgilio e Yahoo e, nella lista dei risultati trovati dopo una ricerca, utilizzano i links riportati esclusivamente sulla prima pagina e difficilmente scendono oltre la quinta posizione.

Gli utenti dichiarano inoltre di essere affascinati da siti che offrono una grafica accattivante ma, se a causa di questa il raggiungimento delle informazioni subisce un evidente ritardo, preferiscono consultare un altri siti.

L'utente tipo è solitamente poco paziente e desidera trovare tutto e subito.

3.7.3. Analisi:

	Compito 1		Compito 2		Compito 3		Compito 4		Compito 5	
	Risolto	Tempo (')	Risolto	Tempo (')	Risolto	Tempo (')	Risolto	Tempo (')	Risolto	Tempo (')
Giuseppe	si	15	si	9	si	15	si (in par)	37	si	0
Davide	si	13	si	7	si	13	si	35	si	0
Erika	si	20	si	14	si	20	si (in par)	42	si	5
Marta	si	25	si	19	si	25	no	47	no	10
Enrico	si	16	si	10	si	17	si	32	si	1

Efficacia: *"L'utente raggiunge il risultato voluto in modo accurato e completo?"*

La maggior parte dei compiti specificati nel test sono stati eseguiti mediamente tutti, fatta eccezione per qualche funzione, come il car configurator che ha destato qualche difficoltà in alcuni utenti.

Questi risultati dimostrano che in genere l'usabilità del sito è accettabile, anche se potrebbe essere migliorata in alcune funzionalità.

Gli utenti che hanno un buon livello di esperienza con l'utilizzo del sito riescono a navigare facilmente e velocemente, mentre i principianti hanno avuto qualche difficoltà, ma sono comunque riusciti a portare a termine buona parte dei compiti assegnati.

Efficienza: *"Lo sforzo richiesto all'utente per ottenere il risultato voluto è accettabile?"*

Come già accennato nel paragrafo precedente, i visitatori più esperti hanno portato a termine con estrema facilità i compiti assegnati, mentre gli altri hanno dovuto fare qualche sforzo in più.

Il compito 4 (costruisci la tua vettura e stampa il preventivo) è risultato il più difficile da eseguire, questo si evince percentuale di successo.

Crediamo che il sito offra un modello abbastanza semplice ed intuitivo per compiere questo tipo di operazione; dobbiamo comunque premettere che l'operazione di costruzione di un automobile (anche se virtualmente) richiede un minimo di conoscenze nell'ambito: questo aspetto può pregiudicare la riuscita del test.

I primi tre compiti sono risultati i più semplice da portare a termine

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

Soddisfazione dell'utente: "Il sito è confortevole e ben accetto all'utente?"

Dalla tabella di pagina 95 ricaviamo il livello di soddisfazione medio, che è pari a:

$$91 / 25 = 3,64$$

Abbiamo calcolato anche il grado di soddisfazione medio di ciascun utente:

Giuseppe:	4
Davide:	4,8
Erika:	2
Marta:	2,4
Enrico	5

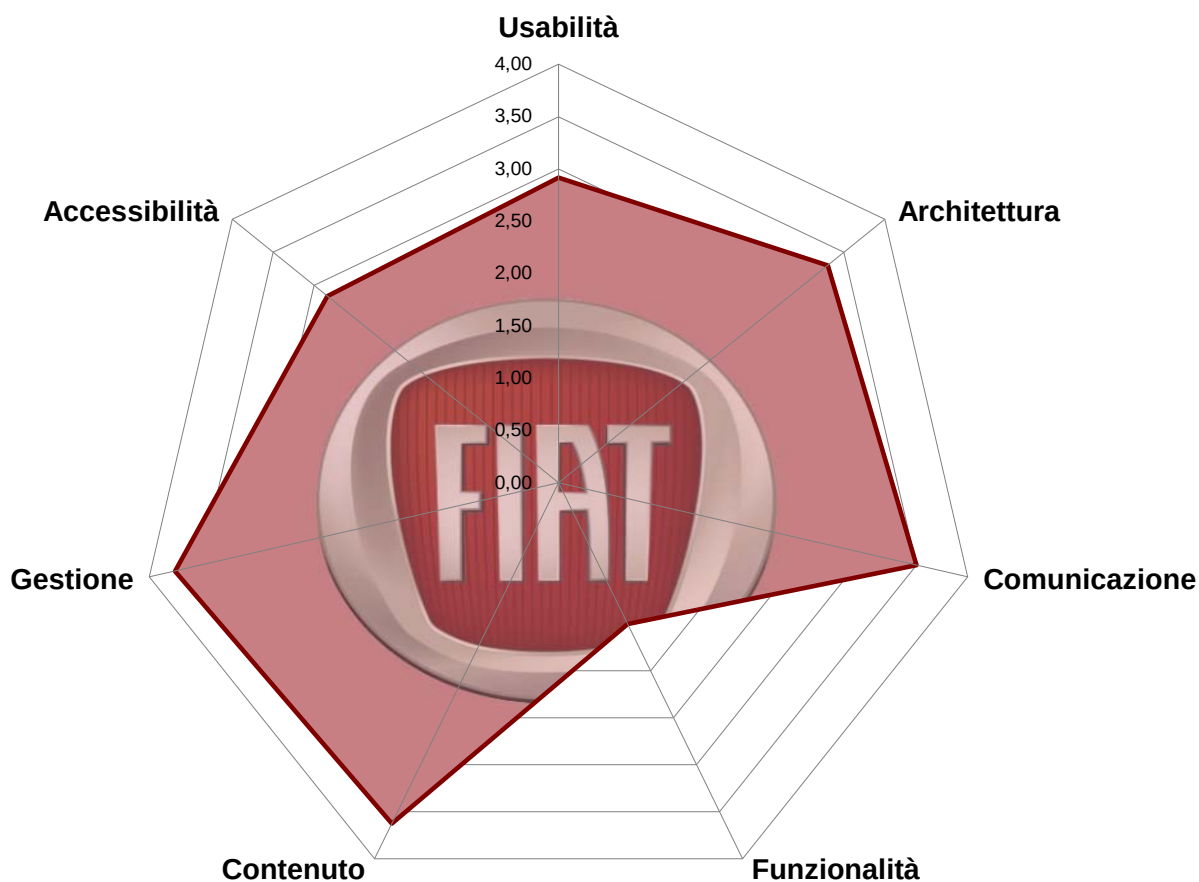
Sebbene, mediamente, il grado di soddisfazione si medioalto (3,64) e quindi quasi buono, notiamo che il livello è appena sufficiente per Erika, e poco più per Marta.

Possiamo quindi affermare che in generale il sito è stato giudicato positivamente.

4. Sintesi

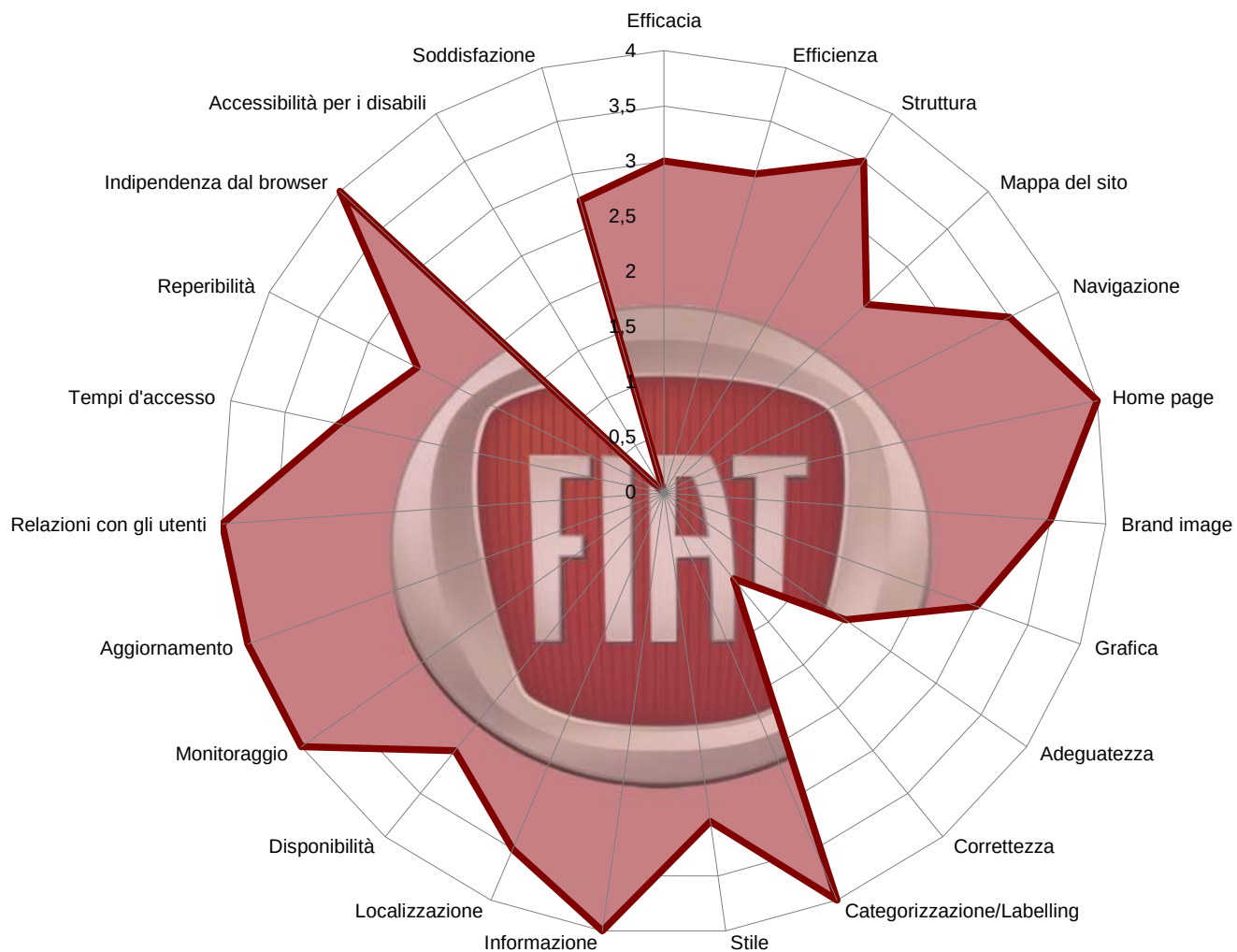
Il sito è risultato in genere più che sufficiente, riportiamo di seguito la tabella sommarie riepilogativa delle caratteristiche principali, con il relativo grafico.

Caratteristica	Voto Pesato
Usabilità	2,92
Architettura	3,30
Comunicazione	3,50
Funzionalità	1,50
Contenuto	3,63
Gestione	3,75
Accessibilità	2,83



Riportiamo inoltre la tabella dettagliata, con il grafico delle caratteristiche specifiche analizzate

Caratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Architettura	3,17	2,50	3,30
Struttura	3,5	1	3,5
Mappa del sito	2,5	0,5	1,25
Navigazione	3,5	1	3,5
Comunicazione	3,50	3,00	3,50
Home page	4	1	4
Brand image	3,5	1	3,5
Grafica	3	1	3
Funzionalità	1,50	2,00	1,50
Adeguatezza	2	1	2
Correttezza	1	1	1
Contenuto	3,63	4,00	3,63
Categorizzazione/labelling	4	1	4
Stile	3	1	3
Informazione	4	1	4
Localizzazione	3,5	1	3,5
Gestione	5,00	4,00	3,75
Disponibilità	3	1	3
Monitoraggio	4	1	4
Aggiornamento	4	1	4
Relazioni con gli utenti	4	1	4
Accessibilità	2,38	3,00	2,83
Tempi d'accesso	3	1	3
Reperibilità	2,5	1	2,5
Indipendenza dal browser	4	0,75	3
Accessibilità per i disabili	0	0,25	0
Usabilità	2,92	3,00	2,92
Efficacia	3	1	3
Efficienza	3	1	3
Soddisfazione	2,75	1	2,75



4.1. Punti di forza

I punti di forza che sono emessi durante l'analisi sono:

- o Feedback dello stato del sistema sempre chiaro e ben visibile;
- o Mappa completa ed accurata;
- o Possibilità di gestire determinate funzioni direttamente dalla home page;
- o Il sito comunica in modo chiaro e preciso i suoi obbiettivi;
- o Il sito rafforza la brand image dell'azienda;
- o La grafica ed in particolare il layout delle pagine del sito sono gradevoli e curate.
- o Funzioni innovative e specifiche per il contesto;
- o La ricerca del concessionario autorizzato risulta molto semplice, precisa e dettagliata;
- o Il car configurator è ben realizzato e offre all'utente una funzione molto utile e piacevole rendendo la navigazione del sito più gradevole;
- o Ottime possibilità di comunicazione con il sito.
- o Utilizza un buon stile di comunicazione;
- o L'informazione è adeguata e conforme allo stile del sito;
- o Testi brevi che si adattano alla dimensione della pagina.
- o Il sito è aggiornato di frequente;
- o Nonostante la vasta presenza di collegamenti, non sono stati trovati dei links spezzati;
- o Servizio di customer care molto attivo.
- o Il sito è compatibile con la maggior parte di browser in circolazione;

4.2. Punti di debolezza:

I punti di debolezza che sono emessi durante l'analisi sono:

- o Risulta difficile reperire la mappa del sito;
- o Navigazione ai link di secondo o terzo livello spesso non intuitiva;
- o Manca uno slogan associato al marchio;
- o Grafica e disposizione del menù non molto chiara;
- o La gestione degli errori è generalmente pessima, quasi inesistente;
- o Il motore di ricerca interno non funziona;
- o Vengono mostrati gli errori interni del server;
- o Collegamenti ipertestuali non intuitivi;
- o Localizzazione del sito molto ben realizzata ma difficile da trovare;
- o Piattaforma non robusta, che obbliga dei riavvii frequenti;
- o Non vi è alcuna aderenza alle specifiche del W3C, sia per la scrittura del codice, che per le linee guida riguardanti l'accessibilità degli utenti disabili.

4.3. Raccomandazioni finali

4.3.1. Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- o Riportare nel primo livello dei menù e quindi in tutte le pagine il collegamento alla mappa del sito;
- o Implementare le funzionalità di gestione degli errori nella form di registrazione e nella risposta agli errori HTTP;
- o Rendere operativa la funzionalità del motore di ricerca interno;
- o Configurare il webserver in modo da non esporre gli errori interni;
- o Adottare uno stile comune per tutti i collegamenti ipertestuali (ad esempio sottolineati).

4.3.2. Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgente

- o Riorganizzare la struttura dei menu, unificando e omogeneizzando le voci e le funzioni simili;
- o Implementazione degli standard dettati dal W3C per gli standard sul codice e per l'accessibilità degli utenti disabili;

4.3.3. Priorità 3: Interventi auspicati

- o Passaggio ad una piattaforma più solida e robusta rispetto a quella in uso;
- o Studio e realizzazione di un payoff/slogan che accompagni il marchio aziendale;