

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

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
Docente: Roberto Polillo

RAPPORTO DI CHECK-UP DEL SITO:

<http://www.samsung.com/it/>



Data:
13 Marzo 2006

A cura di:
Fabio Brivio matr. 032855 fabiobrivio@hotmail.com
Luca Vinciguerra matr. vinci17@email.it

1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Nome del sito
Samsung Italia

Home page

PRODOTTI NEWS DOWNLOAD ASSISTENZA AZIENDA Select Country / Region

TROVA PRODOTTO

imagine the possibilities
samsung CeBIT 2006
9-15 March 2006. Hannover

CeBIT
Join the vision

samsung prodotti IT
immagina il tuo business

samsung style in sica
immagina le tue soluzioni su misura

samsung TV LCD
colpisce in tutti i sensi

Samsung News
Ogni giorno notizie in anteprima sul mondo SAMSUNG

Centro Download
Scarica Drivers, Manuali, Software e Firmware

Punti Vendita
Centri Assistenza
Assistenza cellulari

NEWSLETTER Samsung News

REGISTRAZIONE PRODOTTI

AREA RISERVATA Information Technology

Privacy | Legal | Sitemap | Contatti
2005 SAMSUNG. Tutti i diritti riservati.
SAMSUNG Electronics Italia S.p.A. Via Donat Cattin 5 - 20063 Cernusco sul Naviglio (MI) - P.I. 11325690151

Requisiti generali del sito

Lo scopo principale del sito è promuovere e pubblicizzare i prodotti dell'azienda Samsung e quindi mantenere aggiornati gli utenti e i propri clienti su tutto quello che il mondo Samsung propone. In altre parole il sito cerca di accompagnare l'utente nel possibile percorso: scelta del prodotto, acquisto, manutenzione, risoluzione di eventuali problemi.

Si cerca di fornire un servizio di informazioni sui prodotti acquistati o da acquistare, mettendo a disposizione strumenti di assistenza e altro materiale utile come manuali, aggiornamenti software, schede tecniche, numeri utili.

La categoria di utenti a cui il sito si rivolge è molto ampia e coincide con le varie tipologie di possibili clienti. I prodotti e quindi il sito si propone di raggiungere indistintamente uomini e donne di età compresa dai 14 anni in su, nonché aziende e varie attività lavorative per cui possono essere utili prodotti tecnologici. Varie sezioni sono dedicate a clienti che cercano supporto tecnico o particolari informazioni sull'azienda (la storia, possibilità di impiego etc.).

Obiettivi della valutazione

La nostra valutazione si propone di analizzare il sito dal punto di vista di un utente privato medio, che è interessato ad acquistare un prodotto e a rintracciare più informazioni possibili su eventuali acquisti e sull'azienda o da un cliente che cerca invece assistenza riguardo ad un prodotto già acquistato.

Ci concentreremo quindi sull'utilità e la completezza delle informazioni, sull'efficienza dei servizi offerti e quindi sul grado di soddisfazione che può suscitare il sito nei riguardi di un utente che lo visita a questi fini.

2. METODOLOGIA USATA

Il lavoro di valutazione del sito è stato svolto sostanzialmente in due modi dai componenti del gruppo, alcune parti sono state analizzate in comune da entrambi, altre, assegnando ad ognuno dei compiti di analisi che poi venivano discussi e a volte corretti in team.

*Per un'analisi più approfondita e veloce abbiamo utilizzato alcuni strumenti software suggeriti dal sito del corso: per l'analisi dei link spezzati **Xenu's Link Sleuth** (scaricabile da <http://home.snafu.de/tilman/xenulink.html>), per il monitoraggio del sito e dei server che lo ospitano abbiamo usato **Netcraft**(www.netcraft.com), per la reperibilità, analisi dei percorsi e tempi di risposta **Visualroute**(www.visualroute.com) e **WebAXCT**([/webxact.watchfire.com](http://webxact.watchfire.com)) e per la compatibilità con i diversi browser **Browsercam** (www.browsercam.com).*

Per l'analisi completa abbiamo impiegato circa dieci giorni di lavoro, circa 5 giorni di analisi e acquisizione dati e appunti individuale e altri 5 giorni per stesura e altre valutazioni in gruppo. I voti alle varie caratteristiche sono stati assegnati da entrambi i componenti e nel caso di diversa valutazione si è indicata la media dei giudizi.

3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

3.1. ARCHITETTURA

Valutazione: 1,8

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

Analisi:

- Struttura-

Il sito si sviluppa su al massimo 5 livelli e raggiunge questa profondità solo nella sezione prodotti, il che è abbastanza naturale visto la quantità di offerte dell'azienda. Questa profondità ci sembra una buona scelta in quanto permette facilmente di rintracciare prodotti ben suddivisi in categorie sempre più specifiche. Per le altre principali sezioni si divide semplicemente su 3 livelli.

Il menù principale in alto a sinistra che rimane sempre visualizzato in tutte le sezioni ci mostra subito come la struttura del sito sia stata ben suddivisa e sia coerente con gli scopi che ci si era prefissati.

La terminologia usata per identificare le varie parti è facilmente comprensibile anche se abbiamo trovato qualche ambiguità. Ad esempio nella sezione Download, nel form centrale ci sono due macro-scelte riprese nel menù a sinistra ma Brochure ha un diverso nome, Depliant. Sarebbe stato più semplice e immediato usare lo stesso riferimento e non due sinonimi.

Home > Download

Supporto

Depliant

NEWSLETTER
Samsung News

REGISTRAZIONE
PRODOTTI

ASSISTENZA CELLULARI
Future Service

AREA RISERVATA
Information Technology

Brochure

Supporto

TV, video & audio
Informatica
Elettrodomestici
Telefonia

Certificati CE
Manuali/Driver/Software

Abbiamo poi notato che la sezione Download praticamente fornisce solo il download dei depliant, e per il resto si collega a Assistenza, dove troviamo il Download Center; ci sembra una scelta ragionevole per evitare sovrapposizioni di contenuti, ma non aiuta l'orientamento dell'utente meno esperto nella navigazione web.

-Mappa del sito-

La mappa del sito è visualizzabile cliccando sul link dal menù in fondo alla pagina, se si è nella home-page o dal piccolo menù in alto a destra per altre sezioni, non si capisce però perché quest'ultimo non viene visualizzato in ogni pagina ma solo nelle principali sezioni Prodotti, News e Azienda, dove, scendendo di livello, il menù scompare ancora per lasciare il posto al test-box per la scelta della lingua. Ci sarebbe sembrata una buona scelta lasciare visualizzati i tre link in figura

oppure tenere visualizzato il menù in basso alla home per ogni pagina del sito.

Cliccando su mappa del sito o dalla home-page su sitemap:



La mappa che si visualizza ha uno schema molto semplice e viene visualizzata in un'unica pagina video senza bisogno di scroll anche con risoluzione 800x600, da 1024x768 in su risulta però uno spreco di spazio bianco soprattutto a destra dello schermo.

Non facilita da sola la comprensione della struttura del sito anche se risulta semplice individuarne i contenuti e ne permette l'accesso diretto.

Purtroppo non visualizza tutte le pagine e per indicare che esistono livelli più profondi ci sono solo dei + rossi che, come ci si aspetterebbe, non sono cliccabili per allargare la sezione.

Crea un po' di confusione il fatto che sia le sottosezioni che le parti principali, pur utilizzando la stessa terminologia del sito, sono scritte con lo stesso carattere e non sono evidenziate tranne "Prodotti".

-Navigazione-

L'apparato di navigazione risulta chiaro e coerente con la struttura del sito, grazie soprattutto al menù di navigazione primaria molto semplice e sempre visualizzato in alto ad ogni pagina



fatta eccezione per la sezione Style Inside dove lo stile del sito cambia completamente e anche i menù sono differenti, crediamo che questa scelta di diversificare questa parte sia data dalla particolare categoria di prodotti di arredamento e design di interni che essa contiene.

Esistono anche menù di navigazione locale, i quali per alcune sezioni sono molto utili, come ad esempio le News

Categorie	Nuova tecnologia di connessione per telefoni cellulari
Generale	15.3.06 Categoria: Tecnologia
Prodotti	Per Samsung la connettività e' wireless.
Tecnologia	La nuova tecnologia di connessione per telefoni cellulari si chiama Ultra-Wideband (UWB) e permette la comunicazione wireless phone-to-phone e phone-to-STB (set-top-box).
Archivi	Utilizzando cellulari con tecnologia UWB gli utenti possono trasferire file multimediali (video clip, foto, ecc.) di dimensioni considerevoli senza passare per la rete GSM.
Marzo 2006	E' anche possibile trasferire filmati e DVD film a un set-top box per visualizzarli direttamente su schermi TV.
Febbraio 2006	Insieme all'UWB, Samsung ha presentato anche la tecnologia Ad-hoc Routing .
Gennaio 2006	Permette di chattare, giocare in multi-utenza, condividere file e musica senza utilizzare la rete GSM o hot-spot.
Dicembre 2005	Ciascun terminale puo' rilevare altri cellulari e connettersi a loro, creando una rete "multi-hop ad-hoc".
Novembre 2005	La connessione puo' avvenire in un raggio compreso tra i 20 e i 50 metri.
Ottobre 2005	Andrea Andreutti Permalink Trackback (0)
Settembre 2005	



L'apparato di navigazione del sito è stato realizzato in maniera molto semplice e per questo è di immediato utilizzo.

E' abbastanza facile mantenere l'orientamento durante la navigazione, la macro-sezione in cui ci si trova è sempre evidenziata da una striscia azzurro chiaro sul menù di navigazione primaria e dal colore arancione sui menù di navigazione locale.

PRODOTTI	NEWS	DOWNLOAD	ASSISTENZA	AZIENDA
Download Center				
FAQs				
Centri di Assistenza				
Politiche di Assistenza/Condizioni di garanzia				
Stato riparazioni				
Punti Vendita				
Registra il tuo prodotto				
Certificati CE				
Area Riservata CAT				

Per facilitare ancora di più l'orientamento viene utilizzata anche la tecnica dei breadcrumb. Così l'utente è aiutato in tutti i suoi spostamenti tra pagine permettendo di ripercorrere e ritornare indietro senza bisogno di usare il tasto indietro del Browser che è comunque possibile utilizzare correttamente.

[Home](#) > [Prodotti](#) > [TV, video & audio](#) > [Videoproiettori](#)

Una scelta interessante è data dalla possibilità di tornare in qualsiasi momento alla Home page cliccando sul logo Samsung da ogni pagina.

La navigazione non è però sempre fluida per una particolare organizzazione delle informazioni su altri URL di Samsung. Ad esempio nella sezione prodotti, cliccando su alcuni link (per specifiche categorie) si viene reindirizzati a altri siti samsung.

Per gli Optical Disk → samsung-europe.com

Per Audio e portatili MP3 → samsungplay.com

Per sistemi telefonici → tlc.samsung.it.

Questi link rimandano a siti Samsung più specifici e mirati a questi particolari prodotti ma purtroppo i loro collegamenti non sono visualizzati diversamente come ad esempio per Assistenza cellulari che rimanda a futureservice.samsung.it, e possono disorientare l'utente.

Sintesi:

Punti di forza:

- *Profondità adeguata*
- *Navigazione primaria e locale semplice e immediata*
- *Utilizzo breadcrumbs*

Punti di debolezza:

- *Mappa incompleta*
- *Piccolo menù (home, contattaci, mappa) non sempre visualizzato*
- *Alcuni link esterni non segnalati che disorientano*

3.2. COMUNICAZIONE

Valutazione: 3

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

Analisi:

-Home page-

La home-page si apre con un evidente frame pubblicitario centrale con uno slogan "imagine the possibilities" seguito da un richiamo ad una fiera espositiva, il CeBIT 2006 che si tiene ad Hannover dal 9 al 15 Marzo.

All'interno di questo spazio che attira l'attenzione dell'utente per il colore limpido e per il soggetto ritratto, tre riquadri in cui, sia dallo sfondo che dal testo, si capisce che sono dedicati alle diverse esigenze degli utenti: lavoro, casa e intrattenimento.

Già da questo risulta facilmente intuibile il principale scopo di promozione e pubblicizzazione dei prodotti Samsung per ogni ambiente e per ampie categorie di utenti.



A fianco di questo frame centrale troviamo un riquadro di sfondo azzurro chiaro con all'interno dei link utili per reperire informazioni sulle novità del mondo Samsung, punti vendita, assistenza e centro download; quindi si riconosce immediatamente l'intenzione oltre che di promuovere i propri prodotti, di mantenere l'utente informato su tutto quello che riguarda il mondo Samsung e fornire materiale utile per il corretto e miglior utilizzo delle varie offerte.

In altre parole il sito cerca di accompagnare l'utente nel possibile percorso: scelta del prodotto, acquisto, manutenzione, risoluzione di eventuali problemi.

- Brand image-

Samsung ha creato un brand ormai molto forte e affermato facilmente riconoscibile dal colore blu intenso e dalla scritta Samsung inserita all'interno di un ellisse messa in diagonale, questo logo rimane visualizzato in ogni pagina.

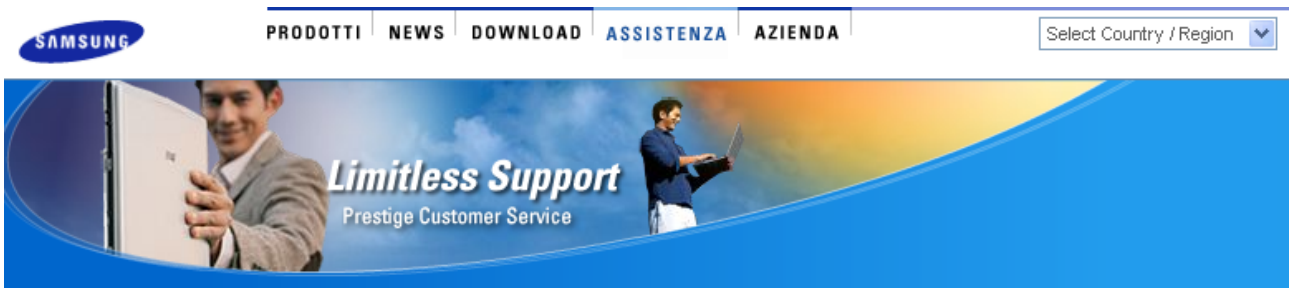


(Cliccandolo da qualsiasi pagina si torna sempre alla home)

Il colore blu, distintivo del brand, e le sue varie sfumature caratterizzano tutte le sezioni e le pagine del sito fatta eccezione per la parte "samsung style inside" dove predomina il colore grigio e anche il logo diventa nero. Si nota subito che questa parte ha uno stile differente e anche se la scelta del colore diverso potrebbe sembrare poco coerente in questa sezione si mantiene bene quel tratto tecnologico, elegante e un po' futuristico che caratterizza il brand.



Altri elementi che richiamano e valorizzano il brand sono inseriti nelle diverse pagine ad esempio nei banner sotto il menù principale le immagini vengono visualizzate all'interno di una sezione della forma ellittica classica dell'azienda.



- Grafica -

Il sito utilizza un layout fisso ottimizzato per il formato video 800*600, un formato ancora molto diffuso tra i possibili utenti, l'allineamento è in alto a sinistra e se saliamo di risoluzione si creano spazi bianchi e dello stesso colore dello sfondo.

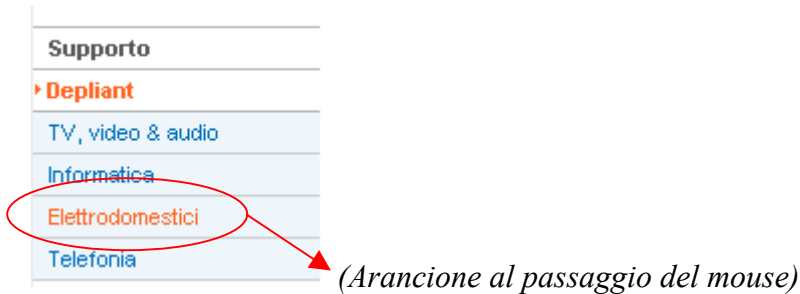
Il layout delle pagine è ben organizzato. Nel frame centrale ci sono sempre le informazioni importanti e più dettagliate, alcuni frame particolari vengono evidenziati da cornici e sfondi differenti in modo che siano facili da individuare.

Spesso vengono utilizzate immagini esemplificative cliccabili come sfondo a collegamenti per varie sezioni.



In alto è sempre visualizzato il menù principale e sui lati troviamo i menù di navigazione locale e altri link. Non ci sono inserti pubblicitari esterni e quelli dell'azienda sono ben inseriti nell'organizzazione delle pagine e non ne disturbano la comprensione ma anzi, cercano di aiutare l'utente nella ricerca delle informazioni.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei colori ci sembra che siano stati ben utilizzati anche per la gestione dell'organizzazione delle pagine. Varie tonalità di blu, azzurro per i menù e brevi informazioni, grigio e nero per le parti di testo più descrittive. Questi colori sullo sfondo prevalentemente bianco o azzurrino rendono facile l'individuazione e l'evidenziazione di alcune parti grazie soprattutto all'uso dell'arancione per mettere in risalto dove ci troviamo o per rendere ben visibili alcuni link cliccabili o per risaltare un collegamento al passaggio del mouse.



Si hanno differenti combinazioni a seconda dei menù e dei contenuti: per il menù principale si è scelto un azzurro chiaro per evidenziare e nero per gli altri titoli con una linea blu sopra.

Per la navigazione secondaria, grigio il testo e arancione le evidenze.

Per i breadcrumbs blu i livelli precedenti e grigio l'attuale.

Cambiano i colori per la sezione Style inside dove si utilizza uno sfondo prevalentemente grigio con testo nero e evidenziazione in bianco o sottolineatura nera.

I colori sono stati utilizzati in maniera consistente e senza eccessi e sono state scelte tonalità adeguate alle comuni associazioni di significato.

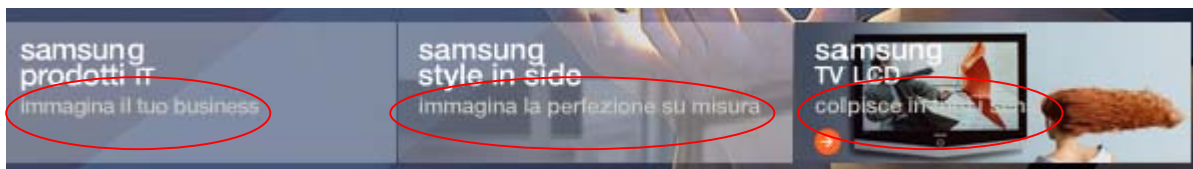
Si usano due font differenti per il sito: il più classico Arial per la maggior parte del testo e il Verdana per tutta la sezione Azienda e non si usa mai il corsivo o il tutto maiuscolo per i testi lunghi. Tutti e due i font risultano essere ben leggibili sul video anche se per utenti con qualche disturbo della vista sarebbe stato meglio una dimensione maggiore del testo o quantomeno la possibilità di ingrandirlo.



TV al plasma
PS42D51S

Prestazioni tecnologiche da record riguardano anche il nuovo modello PS42D51S, anch'esso caratterizzato dal sistema Dual 12 Bit. Con un elevato rapporto di contrasto di 10.000:1 questo 42" è espressione di un primato assoluto. Ideale per gli amanti delle prestazioni e delle innovazioni, questo prodotto vanta non solo un parco completo di connessioni per l'alta definizione come l'ingresso digitale HDMI, ma anche il sensore di luminosità ambientale e My Color Control Plus, una funzionalità avanzata nella regolazione del colore che consente di personalizzare il proprio Tv.

Il colore del testo è sempre corretto rispetto allo sfondo fatta un'unica eccezione per il grigio dei sottotitoli usato su sfondo azzurrino che troviamo nella home sui tre riquadri centrali. Era difficile però trovare un colore adatto visto che le immagini di sfondo cambiano continuamente.



Nello stesso testo sono ben mescolati caratteri di colori diversi che rendono piacevole e scorrevole la lettura o l'individuazione dei contenuti essenziali o più interessanti.

[Home](#) > [Azienda](#) > [Samsung Italia](#)

Samsung Italia

Samsung Electronics Italia

Samsung Electronics Italia: la storia di un successo tutto italiano.

Quella di Samsung Electronics in Italia è la storia di successo di un'azienda che ha scelto di crescere al passo con le esigenze dei suoi clienti. In Italia dal 1991 opera oggi nei mercati: **audio-video** (tv, videoregistratori, sistemi hi-fi, videocamere), **elettrodomestici** (forni a microonde, aspirapolvere, lavatrici, frigoriferi), condizionamento dell'aria, **telecomunicazioni** (cellulari, cordless, centralini) e **informatica** (monitor, stampanti fax e componenti).

Il fatturato globale sviluppato in Italia è cresciuto anno per anno, arrivando a oltre **770 milioni di euro** nel 2003. Questo risultato è stato ottenuto grazie all'elevato livellotecnologico dei prodotti, all'innovativo design, alla notorietà del brand e alla costante attenzione verso il consumatore. Con un portafoglio prodotti completo, continui investimenti nella ricerca e nel design, con profitti in crescita e una strategia di comunicazione sempre più worldwide; Samsung si vuole presentare sul mercato come leader nella tecnologia digitale.

Il sito ha una grafica moderna, allegra e attraente e in certe sue parti molto elegante come per la sezione style inside.

[> Punti vendita](#)

Frigoriferi
Forni
Wine Cellar

FORNO COMPACT MULTIFUNZIONE

Forno compact

Modelli

[> FC 139 STF](#)

[> Schede Tecniche \[.PDF \]](#)

FC 139 STF

- Capacità: 37 litri
- Vano cottura in ceramica smaltata
- Forno ventilato 250°
- Potenza grill: 1300 Watt
- Potenza microonde: 900 Watt
- Pannello comandi elettronico
- Display digitale
- Funzione di controllo DED
- Programmi di cottura automatica
- Riscaldamento pre-programmato
- Scongelamento automatico
- Quick Start (+30 sec)
- Sicurezza bambini
- Dimensioni (L x A x P): 592 x 460 x 554 mm

C'è un buon equilibrio tra immagini, colori e testo che rende molto gradevole l'impatto visivo delle pagine e la lettura delle informazioni.

Sintesi:

Punti di forza:

- *Buon utilizzo della forza del brand*
- *Buona organizzazione grafica dei contenuti*
- *Pochi colori semplici e ben utilizzati*
- *Buon utilizzo delle immagini*
- *Grafica piacevole, elegante e accattivante*

Punti di debolezza:

- *Dimensione caratteri di testo piccola e non modificabile*
- *Testo su immagine poco leggibile*

3.3. FUNZIONALITÀ

Valutazione: 3

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

Analisi:

- Adeguatezza -

Il sito non mette a disposizione grandi transazioni o funzionalità quali e-commerce e registrazione utenti ma molte altre di diverso genere: download di materiale come manuali, depliant e software, un piccolo motore di ricerca interno per i vari prodotti, ricerca di punti vendita e centri di assistenza, controllo on-line dello stato di riparazione dei prodotti, FAQs e richieste di supporto via e-mail.

Vengono messe a disposizione dell'utente molte transazioni che rispondono bene ai tipici scenari d'uso e alle frequenti necessità degli utilizzatori del sito siano essi privati o aziende. Per altre funzionalità come la registrazione prodotti o l'invio del curriculum per la ricerca d'impiego sono presenti dei collegamenti a siti Samsung specifici.

Le funzionalità offerte richiedono informazioni proporzionate e specifiche al loro uso, sono semplici e ben corredate da spiegazioni. In molti casi non si deve digitare nulla ma è fornito un elenco completo delle scelte da effettuare. Un esempio il Download center dove si può ricercare documenti scaricabili e manuali sia con un form inserendo il codice o il nome del modello sia tramite una ricerca step by step.

Download Center

Il Download Center fornisce **documenti scaricabili** e **manuali** a supporto dei prodotti Samsung.

Cerca il modello | Nome prodotto

Inserisci il nome del prodotto che stai cercando o parte dello stesso.

Inserisci il codice o il nome del modello: (Esempio : 1750, ML-1750)

[Help](#)

Seleziona il tuo modello | Step by Step

Scegli la categoria di prodotto e le famiglie di appartenenza, operando da sinistra verso destra.

Seleziona Categoria	Seleziona Famiglia	Seleziona Sottofamiglia	Seleziona Modello
Telefonia TV, Video, Audio Informatica Elettrodomestici	TV Lettori DVD Videoregistratori Ricevitori digitali Videocamere Lettori MP3 Sistemi audio Sistemi home theatre CD portatili	TV LCD TV al plasma TV a retroproiezione TV Flat (ultrapiatti) TV CRT TV con DVD/VHS	CW29M064NR CW-29M066V CW29M164VR CW-29M166V CW-29M204N CW-29M206VN CW29M64N CW29M64V CW29M66V CW29Z068T

L'utente è sempre ben guidato e aiutato da immagini esemplificative e help.

FAQs

Telefoni cellulari



Telefoni cellulari

TV, Audio, Video



TV



Videocamere



Lettori DVD



Lettori MP3



Ricevitori digitali



Sistemi audio



Sistemi home theatre



Videoregistratori

Le politiche sulla privacy vengono spiegate e fornite dettagliatamente cliccando sull'apposito link privacy della home.

Tutte le transazioni del sito sono progettate in modo molto attento a prevenire, per quanto possibile, che anche l'utente meno esperto commetta errori. Questo è sicuramente facilitato dalla semplicità delle funzionalità offerte.

Il modulo più complesso è la richiesta di supporto via e-mail, cliccando su **Contattaci**:



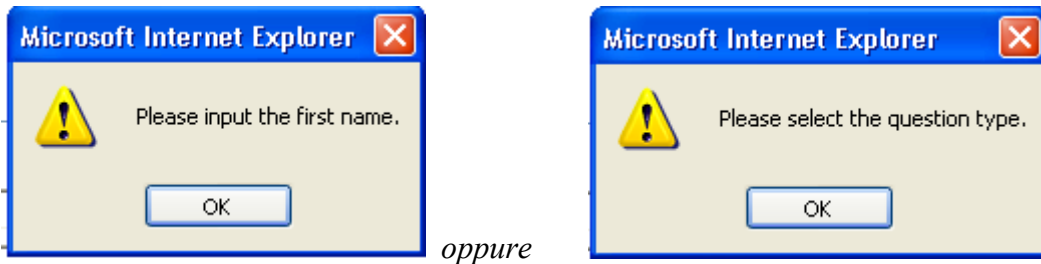
Si apre una nuova finestra del browser che richiede di selezionare a quale categoria di prodotto si è interessati. Scegliendo ad esempio TV si passa al form di richiesta dove sono segnalati i campi obbligatori con un asterisco arancione. Per facilitare la scelta e rendere la possibilità di errore nulla i primi tre campi del form sono dei menù a tendina dove noi possiamo individuare ad esempio il nostro modello di TV e nel caso non lo trovassimo possiamo scegliere la voce Altro (anche per i tipi di richiesta generica).

TV

* Required Field

Modello*	---Seleziona un modello---
Tipo di richiesta *	---Seleziona il tipo di richiesta---
Nazione*	---Seleziona il tipo di richiesta---
Nome*	Come utilizzare un prodotto
E-mail*	Informazioni per l'acquisto
Prefisso/Telefono	Informazioni di prodotto
Oggetto *	Richiesta Driver/SW, Libretto di istruzioni/Catalogo
	Richiesta di Assistenza
	Reclamo
	Suggerimento
	Altro

Sono stati inseriti controlli per ogni campo obbligatorio nel caso l'utente si dimentichi di compilare.



Viene controllata anche la correttezza dell'indirizzo e-mail.

E-mail*

Prefisso/Telefono

Oggetto *

Testo*

Microsoft Internet Explorer [X] Invalid mail address. Please input the mail address OK

Tutti questi messaggi di errore sono a scomparsa una volta premuto OK l'utente è obbligato a inserire l'informazione richiesta e non da la possibilità di spostarsi in altri campi se prima non si è risolto l'errore. Se ci sono più errori o mancanze viene visualizzato e risolto un errore alla volta nell'ordine di inserimento. Non vengono fornite soluzioni o esempi. In caso di errore le parti corrette vengono mantenute e non ci sono perdite di dati. Durante la nostra analisi non abbiamo rilevato cadute di sistema.

In fondo al form oltre ad altri campi facoltativi abbiamo un check-box per la richiesta di invio di informazioni periodiche, il riferimento alla legge sulla privacy e le scelte Invia, Cancella e Chiudi.

Number of file ▼

Allega file Sfoglia...

Società

Indirizzo

Provincia/CAP

Samsung Electronics Italia informa che i dati rilasciati nel presente form saranno trattati in accordo alla legge 31/12/1996 n°675

Autorizzo Samsung Electronics Italia a inviarmi informazioni periodiche relative ai propri prodotti e servizi

Una volta compilate tutte le parti obbligatorie del form si Invia e viene visualizzato un messaggio di conferma.



Il motore di ricerca interno del sito è efficiente e veloce. La piccola form per la ricerca è sempre visualizzata su ogni pagina e quando viene utilizzata si passa alla presentazione dei risultati con un collegamento ad una guida utile e completa per ottimizzare l'utilizzo del motore di ricerca. La pagina Search Results è molto ben organizzata e facile da scorrere e utilizzare.

Home > Ricerca

Search Results

Categorie : All Keyword : dvd r119 Ricerca questi risultati [Guida](#)

Risultati per: **dvd r119**

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | ..50

1-10 of 646 results

Data

1. SAMSUNG's Digital World - Lettori DVD | DVD-R119

2006-02-28

Dvd Recorder. Formati registrabili DVD-R/- RW. Funzione One Touch Recording. Design Silver & Black.
http://www.samsung.com/it/products/dvdplayer/standarddvdplayer/dvd_r119xet.asp

La guida si apre in un'altra pagina del browser e fornisce una spiegazione dettagliata e completa per le varie opzioni di ricerca.

Ricerca Guida

Suggerimenti rapidi ed esempi | Perfezionamento di una ricerca | Richiesta o esclusione di termini | Riassunto della sintassi della ricerca

Suggerimenti rapidi ed esempi

Tips og eksempler
È facile eseguire ricerche con il Inktomi Search. Basta inserire alcune parole o frasi. Provate a usare termini differenzianti che è probabile appaiano solo nei documenti che state cercando. Quante più parole si inseriscono, tanto migliori sono i risultati che si ottengono. Ecco alcuni esempi:

Ricerca con l'inserzione di parole e frasi.

Computer Pentium con CD-ROM 8x in vendita

Il Samsung Search troverà i documenti che contengono il maggior numero possibile di queste parole o frasi e li elencherà classificandoli da quello più pertinente all'interrogazione a quello meno pertinente. Non preoccupatevi di non trovare un documento perché non contiene una delle parole dell'interrogazione - il Inktomi Search riporterà tutti i documenti pertinenti anche se non contengono tutte le parole dell'interrogazione.

Identificate le frasi scrivendole tra virgolette e separate da una virgola.

Computer Pentium con "CD-ROM 8x", "in vendita"

All Contents Copyright ©2005 SAMSUNG.

Non c'è un vero e proprio link per contattare chi gestisce il sito. L'unico utilizzabile è Contatti analizzato precedentemente e nella pagina Contattaci vengono messi a disposizione numeri di telefono utili.

Contattaci

Samsung On Line

E' il servizio che tramite telefono e posta elettronica risponde a tutte le domande e richieste di informazioni sui prodotti Samsung.

Recapiti telefonici

199.153.153* per tutti i prodotti esclusa la telefonia

* Servizio a pagamento: 11.88 €cent/min - IVA esclusa - nella fascia intera e 4.65 €cent/min - IVA esclusa - nella fascia ridotta e festivi. I costi da telefonia mobile variano in funzione del gestore da cui viene effettuata la chiamata.

800.31.42.78 per i telefoni con marchio Samsung

800.04.89.89 per i telefoni Samsung con marchio TIM

Per richieste di supporto via e-mail

Per le vostre richieste via mail relative a tutte le famiglie di prodotto [fare clic qui](#).

Samsung Electronics Italia S.p.A
Via C. Donat Cattin, 5
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)
Tel. 02.92189.1 - Fax 02.92141801
P.IVA 11325690151 - c.f. 10352790157

E' la stessa Samsung Italia che gestisce il sito essendo un'azienda all'avanguardia anche in questo campo e quindi comunicare per richieste sui servizi offerti dal sito o eventuali problemi si può utilizzare la stessa form dei prodotti. Anche se ci sarebbe sembrato corretto aggiungere la possibilità di un contatto diretto con l'amministratore del sito.

- Correttezza -

Durante la nostra analisi non si sono verificati malfunzionamenti in nessuna funzionalità o transazione e il sito non ha segnalato nessun problema interno al software.

Sintesi:

Punti di forza:

- *Transazioni semplici e veloci*
- *Politiche sulla privacy chiare e possibilità di scegliere se ricevere materiale pubblicitario*
- *Buona prevenzione degli errori*
- *Buoni strumenti di ricerca*

Punti di debolezza:

- *Mancanza di correzione errori automatica o suggerimenti ed esempi*
- *Mancanza contatto dedicato con amministratore del sito*

3.4. CONTENUTO

Valutazione: 3,25

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

Analisi:

- Categorizzazione / labelling -

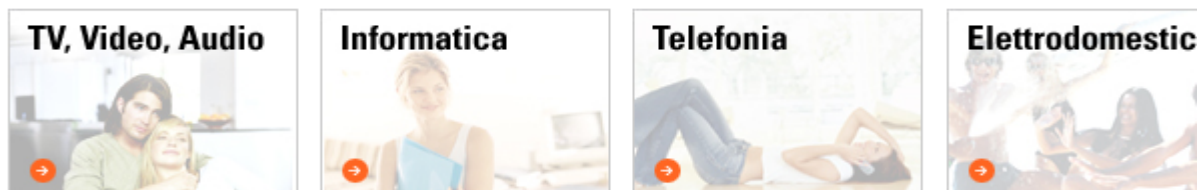
Analizzando il sito dal punto di vista del contenuto si vede come le informazioni siano state organizzate ordinatamente secondo le 5 macrosezioni che vengono rappresentate dal solito menù principale:

- . Prodotti
- . News
- . Download
- . Assistenza
- . Azienda

Ci è sembrata una buona scelta visto gli obiettivi primari del sito, così qualsiasi utente ha ben chiaro sin da subito in che area andare a ricercare ciò che gli interessa o di cui ha bisogno.

Questo è reso facile e immediato dal labelling semplice e intuitivo usato per i link principali ma anche per le aree interne. Ad esempio nella sezione Prodotti si è scelto di raggruppare le informazioni in quattro categorie che a loro volta si suddividono in sottocategorie.

Home > Prodotti



TV

- TV LCD
- TV al plasma
- TV a retroproiezione
- TV SlimFit
- TV Piano 16:9 (ultrapiatti)
- TV Piano 4:3 (ultrapiatti)
- TVC con DVD

Lettori DVD

- DVD Recoder
- Lettori DVD
- Sistemi home theatre
- Dual Vision DVD+VHS

Videoproiettori

Ricevitori digitali

Videocamere

- Digitali - Mini DV
- Analogiche

Audio portatili - MP3

- Lettori MP3
- CD portatili

Sistemi audio

- Impianti Hi-Fi Mini

Monitor

- TFT/LCD
- CRT/Flat Screen
- Plasma Screen

Stampanti

- Stampanti laser a colori
- Stampanti laser b/n

Multifunzione laser

Hard disk

Optical disk

- CD-ROM
- DVD-ROM
- Combo
- CD-RW
- DVD-RW
- Slimdrive

Fax

- Fax laser
- Fax ink-jet

Telefoni cellulari

Telefoni cordless

Sistemi telefonici

Elettrodomestici da

incasso

Climatizzatori

Frigoriferi

- Wine Cellar
- Side by side
- Combinati
- Doppia porta

Forni a microonde

- Combinato ventilato
- Microonde con grill

Lavatrici

- Slim
- Carica frontale

Aspirapolvere

- A traino
- Scope elettriche

Meno evidente ma molto interessante è la suddivisione di informazioni che viene fatta dai tre riquadri centrali della Homepage.



In questo modo è possibile ricercare i contenuti per Lavoro, Casa e arredamento, Intrattenimento e tempo libero. La prima categoria è chiaramente rivolta alle aziende così da suddividere anche con il criterio del tipo di utente.

Naturalmente essendo l'offerta di prodotti identica per le varie categorie di utenti, cambia solo il percorso per raggiungere le informazioni. Per quanto riguarda la ricerca di informazioni e l'interazione con i rivenditori affiliati e i Centri Assistenza Tecnica (CAT) il sito mette a disposizione dei link a siti Samsung dedicati.

Area Rivenditori

GSBN (Global Samsung Business Network) 端 area dedicata ai Rivenditori IT che desiderano sviluppare il proprio business con i prodotti Samsung. [Regstrandovi](#) riceverete user ID e password che vi permetteranno di accedere ai contenuti riservati.

[Registrati](#) →

(Dalla sezione "Samsung prodotti IT")



(Dalla Homepage)

ASSISTENZA

Download Center

FAQs

Centri di Assistenza

Politiche di Assistenza/Condizioni di garanzia

Stato riparazioni

Punti Vendita

Registra il tuo prodotto

Certificati CE

Area Riservata CAT

(Dalla sezione "Assistenza")

Le uniche ambiguità di labelling già riscontrate nell'analisi della struttura sono: la sezione "Download" e "Download Center" all'interno della sezione "Assistenza" e "Brochure" e "Depliant".

- Stile -

La maggior parte del testo è organizzata in brevi paragrafi veloci da leggere con molti titoli evidenziati e molte suddivisioni in sottoparagrafi soprattutto nella sezione prodotti e per la descrizione delle caratteristiche tecniche. Lo sviluppo verticale del testo obbliga a volte a usare la barra di scorrimento per visualizzare interamente la descrizione di un prodotto o le news.

The screenshot shows the Samsung Italia website interface. At the top, there is a navigation bar with the Samsung logo and menu items: PRODOTTI, NEWS, DOWNLOAD, ASSISTENZA, AZIENDA. On the right, there are links for HOME, CONTATTI, MAPPA DEL SITO, and ITALIA. Below the navigation bar is a search bar with the text "TROVA PRODOTTO" and a magnifying glass icon. The main content area features a news article titled "Per i notebook di domani, ecco gli hard disk NAND Flash-based" dated 21.3.06. The article text describes the benefits of NAND Flash-based SSDs compared to traditional hard disks, highlighting their smaller size, lower power consumption, and faster access times. It includes a comparison table between a Samsung Flash-SSD (1.8" type) and a traditional Hard Disk (1.8" type). The Flash-SSD has a capacity of 32 GB, weighs 15 g, and has a read speed of 57 MBps. The Hard Disk has a capacity of 30/20 GB, weighs 61 g, and has a read speed of 15 MBps. The article also includes a small image of the Samsung Flash-SSD card. To the left of the article, there is a sidebar with a "Benvenuti!" message, an RSS feed link, a search bar, and a list of categories and archives. The categories listed are Generale, Prodotti, Tecnologia, and Archivi. The archives show dates from March 2006 to February 2006. Below the article, there is another news item titled "Il PC su chiavetta USB" dated 21.3.06, which discusses portable apps and USB drives. This article includes a small image of various USB drives and a globe.

I link ipertestuali sono ben evidenziati con il classico colore azzurro chiaro (per il testo semplice usa il nero) e diventano arancioni al passaggio del mouse. Il linguaggio usato per la descrizione dei prodotti e dell'azienda è chiaro, semplice e conciso. In alcuni casi però, i termini tecnici utilizzati nella descrizione di particolari prodotti possono mettere a disagio l'utente. La maggior parte delle informazioni comunque risultano facilmente capibili dagli utenti a cui il sito si rivolge. Termini puramente tecnici vengono inseriti per la maggior parte nelle schede tecniche. Quando si rivolge direttamente all'utente lo fa in maniera informale in seconda persona cercando di dare l'idea che l'azienda sia sempre vicino al cliente.

immagina qualcuno interessato al tuo business come lo sei tu.
samsung ti aiuta con le sue soluzioni.

- Informazione -

Le informazioni contenute sono adeguate e complete per lo scopo del sito. Ogni prodotto ha una sua breve descrizione e una tabella delle caratteristiche molto dettagliata. Anche la descrizione dell'azienda e le varie News sono approfondite e corredate da foto.

L'affidabilità delle descrizioni dei prodotti e delle News non è completamente verificabile, abbiamo potuto testarla solo per un telefono cellulare modello SGH E-340 di cui eravamo in possesso:

la scheda tecnica e la descrizione corrispondevano alle caratteristiche del prodotto.

Per quanto riguarda l'aggiornamento delle informazioni ci siamo basati sulle date di inserimento delle News che per il nostro periodo di test risultano inserite e aggiornate quotidianamente. Non ci sembra altrettanto ben aggiornata la Home-page che fino alla data 24 marzo 2006 visualizzava ancora in grande il richiamo al CeBIT, salone di esposizione tenutosi ad Hannover dal 9 al 15 Marzo. Il link può anche essere lasciato perché rimanda a una pagina dove si può vedere gli oggetti Samsung che erano stati esposti ma si potrebbe correggerlo rimuovendo le date o cambiandone il labelling.

- Localizzazione -

Il sito è correttamente localizzato per l'Italia. Fa parte di un grande gruppo di siti della Samsung Electronics.

[Home](#) > [Azienda](#) > [Samsung global link](#)

Global Site

• <http://www.samsung.com/>

America

• Argentina
<http://www.samsung.com.ar/>

• Brazil
<http://www.samsung.com.br/>

• Canada
<http://www.samsung.ca/>

• Chile
<http://www.samsung.cl/>

• Mexico
<http://www.samsung.com.mx/>

• Panama
<http://www.samsung-latin.com/>

• Peru
<http://www.samsungperu.com/>

• USA
<http://www.samsungusa.com/>

Asia Pacific

• Australia
<http://www.samsung.com.au/>

• China
<http://www.isamsung.com.cn/>

• Hongkong China
<http://www.samsungelectronics.com.hk/>

• India
<http://www.samsungindia.com/>

• Indonesia
<http://www.samsungelectronics.co.id>

• Korea
<http://www.sec.co.kr/>
<http://www.samsung.co.kr/>

• Japan
<http://www.samsung.co.jp/>

• Malaysia
<http://www.samsungelectronics.com.my/>

• Singapore
<http://www.samsung.com.sg/>

• Taiwan
<http://www.samsungelectronics.com.tw/>

• Thailand
<http://www.samsungelectronics.co.th/>

• Vietnam
<http://www.samsungvina.com.vn/>

Europe

- | | | |
|--|---|---|
| • Austria
http://www.samsung.at/ | • Belgium
http://www.samsung.be/ | • CIS & Baltic
http://www.samsung.ru/ |
| • Finland
http://www.samsung.fi/ | • France
http://www.samsung.fr/ | • Germany
http://www.samsung.de/ |
| • Hungary
http://www.samsung.hu/ | • Italy
http://www.samsung.it/ | • Kazakhstan
http://www.samsung.kz/ |
| • Latvia
http://www.samsung.lv/ | • Lithuania
http://www.samsung.lt/ | • Netherlands
http://www.samsung.nl/ |
| • Poland
http://www.samsung.pl/ | • Russia
http://www.samsungelectronics.ru/ | • Spain
http://www.samsung.es/ |
| • Sweden
http://www.samsung.se/ | • Turkey
http://www.samsung.com.tr/ | • UK
http://www.samsungelectronics.co.uk/ |
| • Ukraine
http://www.samsung.ua/ | • Portugal
http://www.samsung.pt/ | |

Middle East Africa

- | | |
|--|---|
| • Middle East
http://www.samsung.com/mea | • South Africa
http://www.samsung.co.za/ |
|--|---|

Ed è gestito nel caso dell'italia dalla Samsung Electronics Italia:



PRIVACY | LEGAL

© 2005 SAMSUNG Electronics Italia S.p.A - Tutti i diritti riservati - Samsung Electronics Italia S.p.A.
Via Donat Cattin 5 - 20063 Cernusco sul Naviglio (MI) - P.I. 11325690151

Alcune pagine risultano non tradotte come ad esempio l'help del Download Center o i messaggi di errore del form Contattaci.

E' molto facile scegliere la lingua e cambiare Paese grazie all'apposito menù a scomparsa visualizzato in quasi tutte le pagine del sito.

PRODOTTI | NEWS | DOWNLOAD | ASSISTENZA | AZIENDA

Select Country / Region ▼

Sintesi:

Punti di forza:

- *Informazione ben raggruppata e adeguata agli obbiettivi*
- *Ottima categorizzazione delle informazioni con l'uso di immagini*
- *Informazioni complete e dettagliate*
- *Testi ben strutturati con collegamenti ipertestuali*

Punti di debolezza:

- *Ambiguità nel labelling*
- *Alcune pagine non tradotte*

3.5. GESTIONE



Valutazione: 3

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

Analisi:

- Disponibilità -

Per quanto riguarda il testing diretto della disponibilità del servizio ,durante il periodo in cui abbiamo monitorato il sito, non abbiamo mai riscontrato interruzioni. Abbiamo eseguito accessi alle pagine tutti i giorni della settimana a varie ore del giorno e della notte e abbiamo sempre trovato disponibili tutte le informazioni e i servizi offerti. Abbiamo infine utilizzato uno strumento software disponibile su www.netcraft.com per un controllo più approfondito sulla gestione del sito e del server su cui risiede.

Site report for www.samsung.it			
Site	http://www.samsung.it	Last reboot	9 days ago  Uptime graph
Domain	samsung.it	Netblock owner	Samsung Electronics Italia public subnet
IP address	83.103.48.40	Site rank	116308
Country	 IT	Nameserver	ns1.samsung.it
Date first seen	October 1998	DNS admin	dnsmaster@samsung.it
Domain Registry	nic.it	Reverse DNS	83-103-48-40.ip.fastwebnet.it
Organisation	Samsung Electronics Italia Spa, Italy	Nameserver Organisation	Samsung Electronics Italia Spa, Italy
Check another site:	<input type="text"/>		

Hosting History				
Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed
Samsung Electronics Italia public subnet	83.103.48.40	Linux	Microsoft-IIS/5.0	13-Feb-2006
Samsung Electronics Italia public subnet	83.103.48.40	Linux	unknown	12-Feb-2006
Samsung Electronics Italia public subnet	83.103.48.40	Linux	Microsoft-IIS/5.0	27-Sep-2005
Samsung Electronics Italia SpA	195.120.98.162	Linux	Microsoft-IIS/5.0	5-Jul-2004
Samsung Electronics Italia SpA	195.120.98.167	Linux	unknown	17-Jan-2002
Samsung Electronics Italia SpA	195.120.98.130	Linux	Microsoft-IIS/4.0	14-Jan-2002
Samsung Electronics Italia SpA	195.120.98.167	Linux	unknown	12-Jan-2002
Samsung Electronics Italia SpA	195.120.98.130	Linux	Microsoft-IIS/4.0	11-Jan-2002
Samsung Electronics Italia SpA	195.120.98.167	Linux	unknown	29-Nov-2001
Samsung Electronics Italia SpA	195.120.98.130	Linux	Microsoft-IIS/4.0	17-Nov-2001

Possiamo vedere dall'hosting history che il server viene aggiornato periodicamente a intervalli non regolari a volte anche più di due volte l'anno e l'ultima modifica risale al 13 Febbraio 2006. Il sistema operativo è sempre Linux.

E' stato effettuato un riavvio del sistema 9 giorni fa , non sappiamo se si sia verificato un problema o se c'è stata un'interruzione dovuta ad altre cause, è probabile però che si siano riscontrati disagi per gli utenti.

- Monitoraggio e Relazioni con gli utenti -

Abbiamo testato il monitoraggio del sito inviando varie richieste ai gestori tramite il modulo descritto nell'analisi delle funzionalità.

Tipo di richiesta *	---Seleziona il tipo di richiesta---
Nazione*	---Seleziona il tipo di richiesta---
Nome*	Come utilizzare un prodotto
E-mail*	Informazioni per l'acquisto
Prefisso/Telefono	Informazioni di prodotto
Oggetto *	Richiesta Driver/SW, Libretto di istruzioni/Catalogo
	Richiesta di Assistenza
	Reclamo
	Suggerimento
	Altro

Abbiamo avuto risposte dopo al massimo tre giorni dall'invio delle domande. Nel testo delle mail di risposta viene indicato che la stessa è stata inviata da un sistema automatico ma ci hanno confermato che il corpo della mail è selezionato dal personale del Servizio clienti. In quella che riportiamo in figura abbiamo simulato la richiesta di alcune caratteristiche tecniche di una TV.

★ SAMSUNG ERMS <dear_customer@erms.samsung.com> a me [Altre opzioni](#) 22 mar (1 giorno fa)

 SAMSUNG CUSTOMER CARE CENTRE



Attenzione: questa e-mail è stata inviata da un sistema automatico. La risposta con il tasto INVIA del Vs. sistema di posta elettronica non permette di raggiungere il Ns. Servizio Clienti. Qualora vogliate ulteriori informazioni Vi invitiamo a contattarci dal Ns. sito internet www.samsung.it

Gentile Sig.Brivio,
Benvenuto nel Servizio Clienti Samsung

In merito alla Sua richiesta,Le inviamo le caratteristiche tecniche del modello da Lei indicato:

SISTEMA
PAL-B/G, D/K, I
SECAM-B/G, D/K, L/L
NTSC 4.43, VIT (AV NTSC 3.58)
VHF/UHF (2-12 / 21/69)
Cavo/perbanda (S1-S20 / S21-S41)

CINESCOPIO
Formato: 4:3
Pure Flat

AUDIO

Potenza d'uscita (RMS): 5W+5W

Stereo/Mono: A2 <(>&<)> Nicam

FUNZIONI

Menu' sullo schermo OSD (Euro Multi)

Plug <(>&<)> Play

Livellatore automatico di volume

Absent Power off

Funzione Sleep Timer

Blocco di sicurezza

Blue Screen

Teletext

COLLEGAMENTI

Laterali: AV, 1H/P

Posteriori: 2 presa Scart

ALTRE CARATTERISTICHE

Alimentazione: AC 230V, 50/60 Hz

Consumo in Stand by: 6W

Colore: Silver

DIMENSIONI

(LxPxA) (mm): 582x481x456

Peso (Kg): 24

(Caratteristiche tecniche del modello di televisione a cui eravamo interessati.)

Cordiali Saluti

Servizio Clienti Samsung

[Product] CW21M63N

[Contact Information]

Cognome :

Nome : Brivio

Indirizzo :

CAP/Città : /

e-mail : fabio.briv@gmail.com

Tel. :

Fax :

The information was useful to me

Satisfied [5](#) [4](#) [3](#) [2](#) [1](#) Not Satisfied

* Please do not reply back to this email message as this email address is used for outbound messages only.

* If you are not satisfied with the answer we provided, please [click here](#)

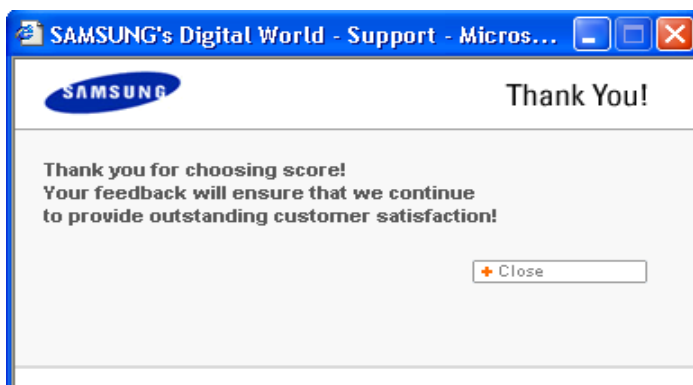
* if you have a question on another product, [click here](#)

Your Question Caratteristiche tecniche?

Sono indeciso se acquistare questo televisore e volevo una scheda con le caratteristiche tecniche. Grazie.

© 2006 SAMSUNG. All rights reserved.

In fondo alla mail è stata copiata la nostra richiesta di informazioni e alcuni link utili per comunicare ancora con il servizio clienti se non si è soddisfatti della risposta o per altre curiosità. Più sopra c'è una scala di gradimento cliccabile per dare un voto da 1 a 5 al servizio informazioni utilizzato. Una volta dato il voto viene visualizzato un messaggio di ringraziamento e conferma per la valutazione data che l'azienda terrà in considerazione per migliorare il servizio.



Non c'è una vera e propria valutazione del sito e gradimento di varie parti ma tramite il solito form di comunicazione si può scegliere la voce *Suggerimenti* o *Reclami* per inviare un messaggio all'azienda.

Nella sezione *privacy* si fa poi riferimento alle politiche di monitoraggio:

SAMSUNG E IL RISPETTO DELLA PRIVACY IN INTERNET

Il nostro Web server riconosce automaticamente la combinazione: indirizzo IP / nome del dominio di ogni visitatore del nostro sito.

La combinazione indirizzo IP / nome del dominio di ogni visitatore viene registrata, così come l'indirizzo e-mail di chi inserisce messaggi nel nostro bulletin board e l'indirizzo e-mail di coloro che comunicano con noi via mail.

Vengono inoltre registrate le informazioni relative a quali pagine i consumatori accedono e visitano, specifiche informazioni che possono essere richieste a chi accede al sito e che vengono inserite volontariamente dell'utilizzatore, nonché informazioni personali richieste per la registrazione al sito, eventuali promozioni, ordini di acquisto, ecc.

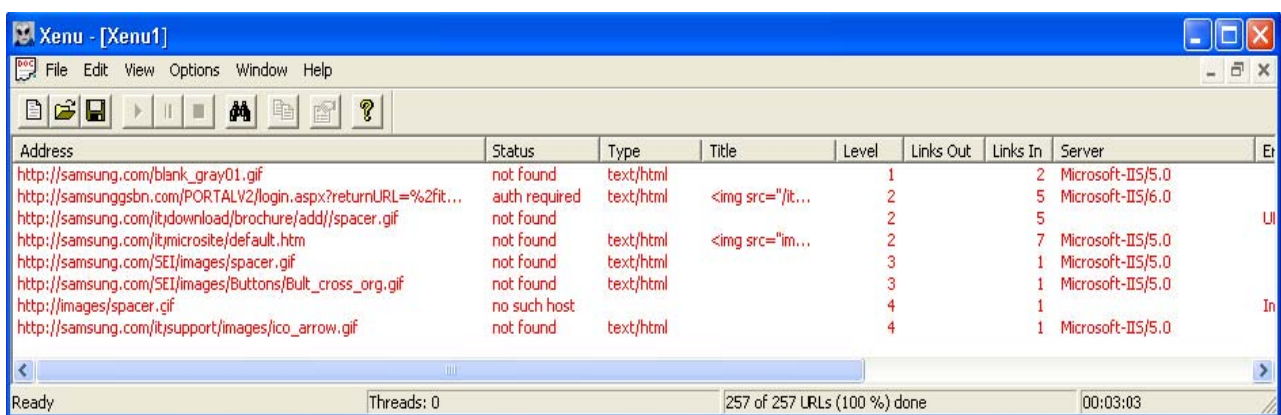
(continua..)

- Aggiornamento -

L'aggiornamento delle informazioni è praticamente quotidiano (vedi *News*). Per quanto riguarda la gestione, nel periodo di analisi abbiamo notato l'aggiornamento della *Home-page* dove è stato cambiato lo sfondo centrale dove prima compariva il richiamo al *CeBIT*, un salone di esposizione tenutosi ad *Hannover*.

Abbiamo anche ritrovato nella sezione *News* un avviso di agosto 2005 in cui si avvisavano gli utenti che gli aggiornamenti sarebbero ripresi a settembre.

Per l'analisi dei link spezzati abbiamo usato il software *Xenu's Link Sleuth* (scaricabile da <http://home.snafu.de/tilman/xenulink.html>) che permette di visualizzare i risultati dell'analisi sulla schermata del programma:



Address	Status	Type	Title	Level	Links Out	Links In	Server	Et
http://samsung.com/blank_gray01.gif	not found	text/html		1		2	Microsoft-IIS/5.0	
http://samsungsbn.com/PORTALV2/login.aspx?returnURL=%2ft...	auth required	text/html	23.21 kB					
▶ Total download size:	 77.60 kB / 00:00:11 on 56.6 connection							
File (MIME) type:	 text/html							
Last updated:	 Date and time of last update not available							

- Reperibilità -

L'URL principale del sito è www.samsung.com/it/ ma ci sono altre due redirect www.samsung.it e www.samsung-italia.com.

Il nome del sito si ricorda facilmente anche perché grazie al forte brand creato chiunque è a conoscenza del nome dell'azienda e quindi facilmente può raggiungere il sito.

Abbiamo testato la reperibilità inserendo il nome Samsung nei più diffusi motori di ricerca:

Google 1° posto

Yahoo 2° posto

Virgilio 1° posto

MSN 2° posto

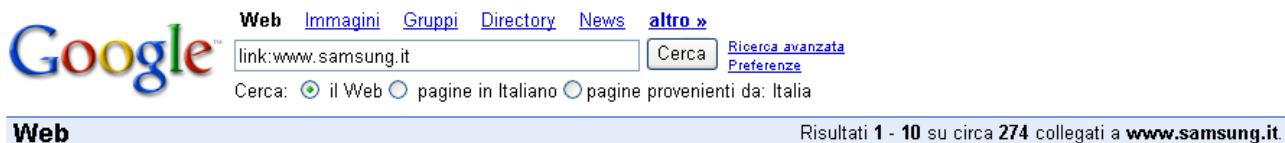
Libero 1° posto

Altavista 1° posto

Il sito risulta facilmente reperibile anche se in due casi non è al primo posto del report della ricerca.

Abbiamo poi ricercato con i servizi offerti da google e da MSN i siti che contengano un collegamento a quello analizzato:

Google 274 siti collegati



The screenshot shows the Google search interface. The search bar contains the text "link:www.samsung.it". Below the search bar, there are several tabs: "Web", "Immagini", "Gruppi", "Directory", "News", and "altro »". To the right of the search bar, there are links for "Ricerca avanzata" and "Preferenze". Below the search bar, there are radio buttons for "il Web" (selected), "pagine in Italiano", and "pagine provenienti da: Italia". At the bottom of the search results, it says "Web Risultati 1 - 10 su circa 274 collegati a www.samsung.it".

MSN 3709 siti collegati



The screenshot shows the MSN search interface. The search bar contains the text "link:www.samsung.it". To the right of the search bar, there is a green "Cerca" button. Below the search bar, there are links for "+Ricerca avanzata", "Impostazioni", and "Guida". At the bottom of the search results, there are checkboxes for "In Italiano" and "siti registrati in Italia".

Risultati Web

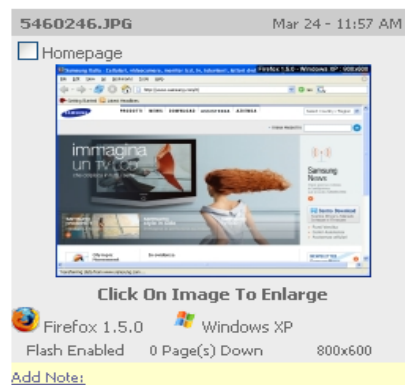
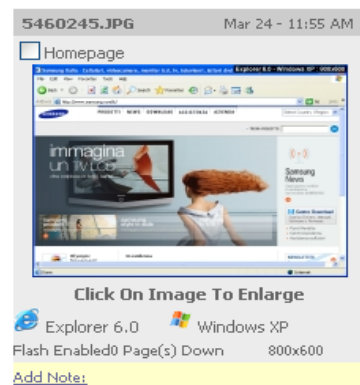
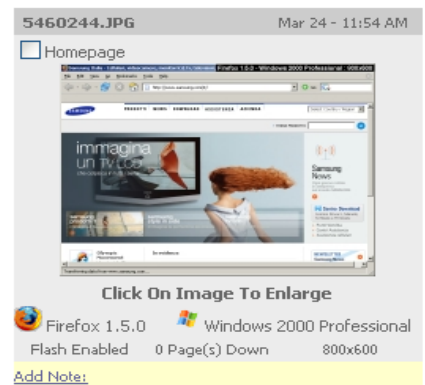
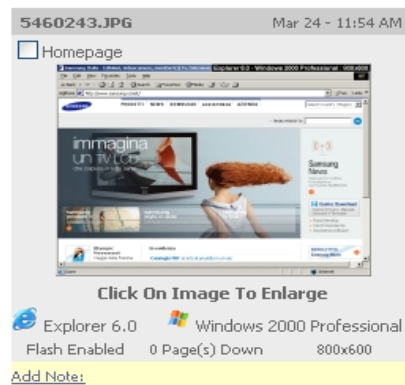
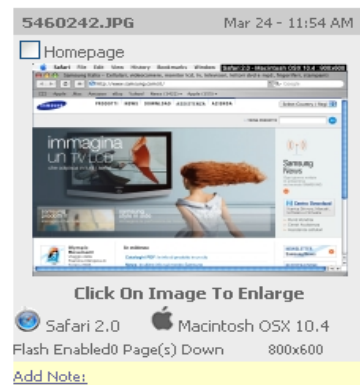
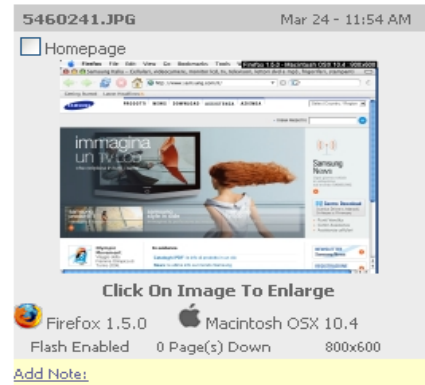
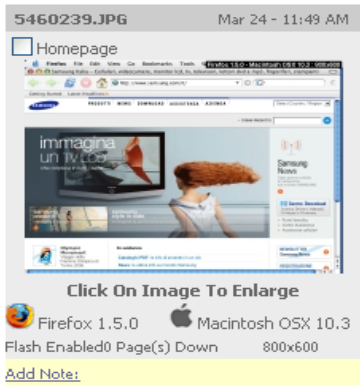
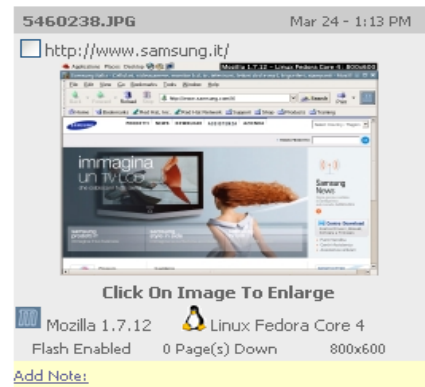
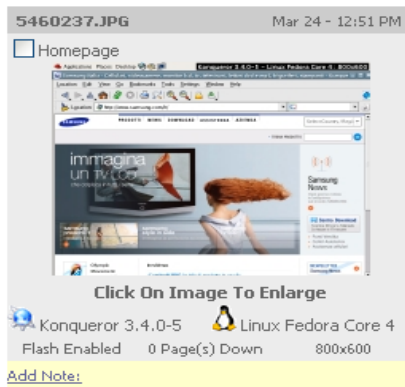
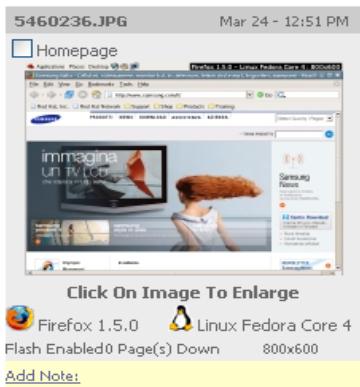
Pagina 4 di 3.709 risultati contenenti link:www.samsung.it (0,20 secondi)

Il sito è quindi ben referenziato da altri.

- Indipendenza dal browser -

Per verificare l'accessibilità del sito con i più diffusi browser abbiamo utilizzato il software Browsercam su www.browsercam.com, versione in prova per 24 ore.

Il software permetteva di analizzare diverse versioni di browser, con supporto Flash abilitato e non-abilitato e su diversi sistemi operativi, riportiamo di seguito solo le schermate dei browser più recenti e più utilizzati con flash-enabled:



Si sono verificati dei problemi di visualizzazione con:

Konqueror 3.4.0-5 Linuz Fedora Core 4

Netscape 4.78 Windows XP Professional

Opera 7-54U2 Windows Xp

Il sito risulta comunque adeguatamente accessibile con i browser più diffusi fra i suoi utenti.

- Accessibilità per i disabili -

Abbiamo analizzato il sito per valutare se erano state seguite le linee guida stabilite dal WAI(Web Accessibility Iniziative), ci siamo riferiti in particolare ai 14 punti della sintesi del W3C e abbiamo riscontrato vari problemi:

- . Non sono fornite alternative equivalenti ai contenuti visivi e uditivi;*
 - . Alcuni testi e immagini non sono comprensibili senza l'uso del colore;*
 - . L'utente non può controllare gli oggetti e le pagine in movimento(vedi frame centrale Homepage);*
 - . Alcuni contenuti non sono comprensibili senza l'uso del colore;*
 - . Testi all'interno di immagini non sono visualizzati se si disabilitano queste ultime;*
 - . Pagine non comprensibili senza colore, immagini e tecnologia flash disabilitata;*
- Abbiamo concluso che il sito non ci sembra utilizzabile da utenti disabili.*

Sintesi:

Punti di forza:

- Buoni tempi di accesso in relazione alla dimensione delle pagine*
- Nome sito facile da ricordare e buon redirect*
- Sito ben referenziato da altri*

Punti di debolezza:

- Non utilizzabile da utenti disabili*
- Al secondo posto nella ricerca con due famosi motori di ricerca*

3.7. USABILITÀ

Valutazione: 2,83

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

Analisi:

- Efficacia -

Percentuale compiti portati a termine nel test di usabilità: 88%

L'utente intervistato ha raggiunto per la grande maggioranza delle prove il risultato richiesto in maniera accurata e completa.

Ci sembra che il test di usabilità abbia portato risultati soddisfacenti per utenti relativamente giovani e con una buona abilità di navigazione e come ci si poteva aspettare, qualche difficoltà per utenti con meno esperienza con il web.

- Efficienza -

Tempo medio per portare a termine i compiti assegnati: 2' 26"

Come già accennato lo sforzo maggiore per svolgere i compiti è stato compiuto dagli utenti con meno abilità di navigazione. Abbiamo anche notato un approccio iniziale ai primi compiti; più lento in quanto nessuno aveva mai visitato questo sito prima e ci si soffermava un po' di più sulla homepage per capire meglio come erano organizzate le informazioni. Il tempo medio è stato influenzato sicuramente dal secondo compito dove si richiedeva il download di materiale e poi da qualche utente che si è "perso" nella ricerca di informazioni per colpa di qualche link di cui è stato frainteso il labelling. Anche il quinto compito ha contribuito ad alzare il tempo medio in quanto si richiedeva la compilazione del form per la richiesta di supporto, qualche utente ha inserito tutte le informazioni, anche quelle facoltative.

- Soddisfazione dell'utente -

Il gradimento del sito è abbastanza buono soprattutto da chi ha più esperienza sul web. Le parti più apprezzate sono la grafica e i contenuti. Alcune critiche sulla struttura, la navigazione e l'aggiornamento. Il sito comunque risulta abbastanza confortevole e ben accetto all'utente, meglio se più giovane e con una discreta abilità ed esperienza web.

Sintesi:

Punti di forza:

- *Grafica attraente e adeguata anche come aiuto nel riconoscere le informazioni contenute*
- *Informazioni complete e dettagliate*
- *Buoni servizi offerti*

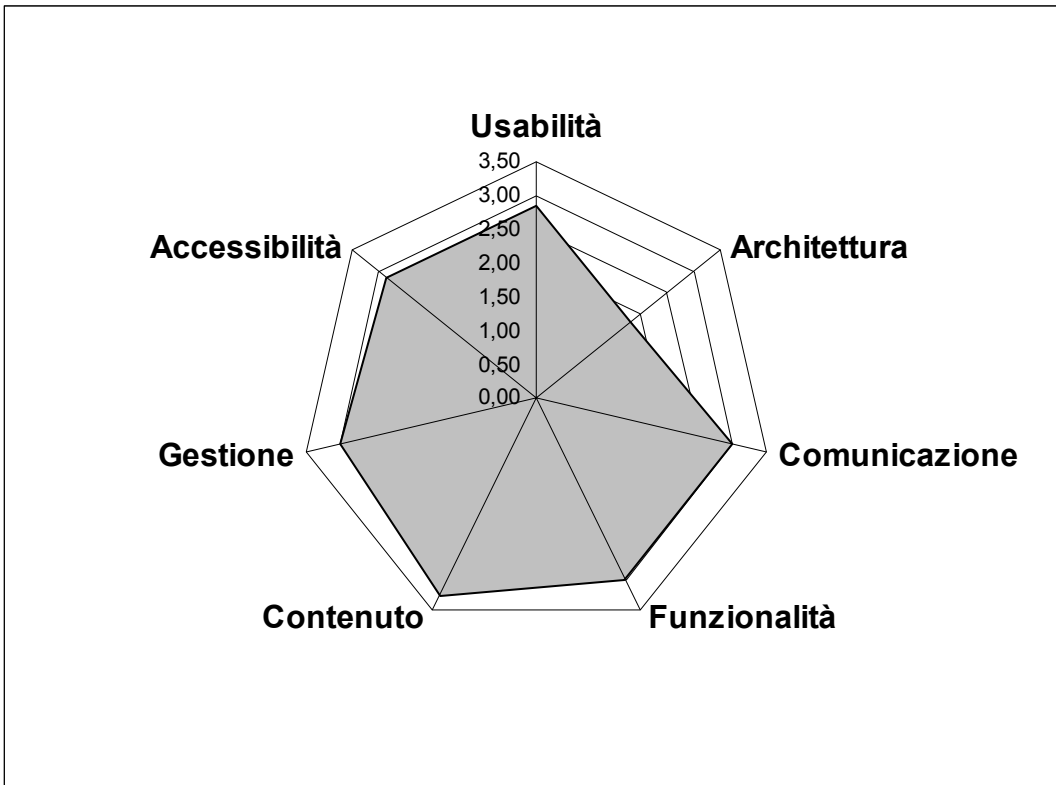
Punti di debolezza:

- *Navigazione difficile per utenti poco esperti*
- *Alcuni link esterni che disorientano*

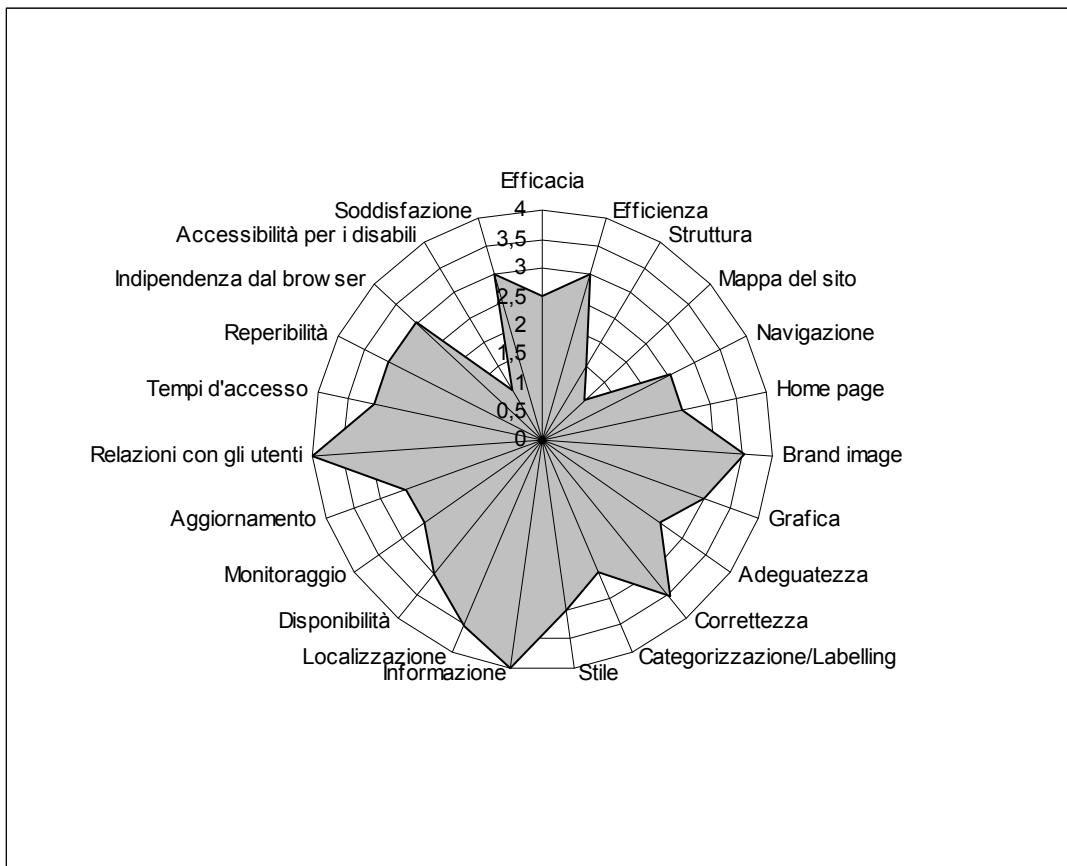
3.8. SINTESI

Caratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Architettura	1,67	2,50	1,80
Struttura	1,5	1	1,5
Mappa del sito	1	0,5	0,5
Navigazione	2,5	1	2,5
Comunicazione	3,00	3,00	3,00
Home page	2,5	1	2,5
Brand image	3,5	1	3,5
Grafica	3	1	3
Funzionalità	3,00	2,00	3,00
Adeguatezza	2,5	1	2,5
Correttezza	3,5	1	3,5
Contenuto	3,25	4,00	3,25
Categorizzazione/labelling	2,5	1	2,5
Stile	3	1	3
Informazione	4	1	4
Localizzazione	3,5	1	3,5
Gestione	4,00	4,00	3,00
Disponibilità	3	1	3
Monitoraggio	2,5	1	2,5
Aggiornamento	2,5	1	2,5
Relazioni con gli utenti	4	1	4
Accessibilità	2,50	3,00	2,83
Tempi d'accesso	3	1	3
Reperibilità	3	1	3
Indipendenza dal browser	3	0,75	2,25
Accessibilità per i disabili	1	0,25	0,25
Usabilità	2,83	3,00	2,83
Efficacia	2,5	1	2,5
Efficienza	3	1	3
Soddisfazione	3	1	3

Caratteristica	Voto Pesato
Usabilità	2,83
Architettura	1,80
Comunicazione	3,00
Funzionalità	3,00
Contenuto	3,25
Gestione	3,00
Accessibilità	2,83



Sottocaratteristica	Voto
Efficacia	2,5
Efficienza	3
Struttura	1,5
Mappa del sito	1
Navigazione	2,5
Home page	2,5
Brand image	3,5
Grafica	3
Adeguatezza	2,5
Correttezza	3,5
Categorizzazione/Labelling	2,5
Stile	3
Informazione	4
Localizzazione	3,5
Disponibilità	3
Monitoraggio	2,5
Aggiornamento	2,5
Relazioni con gli utenti	4
Tempi d'accesso	3
Reperibilità	3
Indipendenza dal browser	3
Accessibilità per i disabili	1
Soddisfazione	3



Punti di forza:

- *Profondità adeguata*
- *Navigazione primaria e locale semplice e immediata*
- *Utilizzo breadcrumbs*
- *Buon utilizzo della forza del brand*
- *Buona organizzazione grafica dei contenuti*
- *Pochi colori semplici e ben utilizzati*
- *Buon utilizzo delle immagini*
- *Grafica piacevole, elegante e accattivante*
- *Transazioni semplici e veloci*
- *Politiche sulla privacy chiare e possibilità di scegliere se ricevere materiale pubblicitario*
- *Buona prevenzione degli errori*
- *Buoni strumenti di ricerca*
- *Informazione ben raggruppata e adeguata agli obiettivi*
- *Ottima categorizzazione delle informazioni con l'uso di immagini*
- *Informazioni complete e dettagliate*
- *Testi ben strutturati con collegamenti ipertestuali*
- *Aggiornamento Server periodico*
- *Monitoraggio e registrazione utenti tramite indirizzo Ip / Nome Dominio*
- *Raccolta opinioni degli utenti*
- *Velocità di risposta alle richieste utenti*
- *Risposte pertinenti, cortesi e personalizzate*
- *Buoni tempi di accesso in relazione alla dimensione delle pagine*
- *Nome sito facile da ricordare e buon redirect*
- *Sito ben referenziato da altri*
- *Grafica attraente e adeguata come aiuto nel riconoscere le informazioni contenute*
- *Buoni servizi offerti per l'usabilità*

Punti di debolezza:

- *Mappa incompleta*
- *Piccolo menù(home, contattaci, mappa) non sempre visualizzato*
- *Alcuni link esterni non segnalati che disorientano*
- *Dimensione caratteri di testo piccola e non modificabile*
- *Testo su immagine poco leggibile*
- *Mancanza di correzione errori automatica o suggerimenti ed esempi*
- *Mancanza contatto dedicato con amministratore del sito*
- *Ambiguità nel labelling*
- *Alcune pagine non tradotte*
- *Nessun riferimento alla data di aggiornamento del sito*
- *Presenza di alcuni link spezzati*
- *Non utilizzabile da utenti disabili*
- *Al secondo posto nella ricerca con due famosi motori di ricerca*
- *Navigazione difficile per utenti poco esperti*
- *Disorientamento per alcuni link esterni*

4. RACCOMANDAZIONI FINALI

Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- *Completamento Mappa del sito e visualizzazione in ogni pagina*
- *Dimensione caratteri più grande o possibilità di dimensionamento*
- *Rendere il sito utilizzabile da utenti disabili*
- *Correzione ambiguità labelling*
- *Link esterni meglio segnalati*
- *Correzione link spezzati*

Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgente

- *Accorgimenti per testo su immagine poco leggibile*
- *Menù con contatti, home e mappa sempre visualizzato*
- *Contatto dedicato con amministratore del sito*
- *Traduzione in italiano di tutte le pagine e gli avvisi*

Priorità 3: Interventi auspicati

- *Help per la navigazione per utenti poco esperti*
- *1° posto in tutti i motori di ricerca essendo il sito ufficiale*
- *Data di aggiornamento*
- *Correzione errori automatica o suggerimenti alternative*

ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ

a. OBIETTIVI DEL TEST

<i>Nome</i>	<i>Età</i>	<i>Occupazione</i>	<i>Abilità WEB</i>
<i>Dario</i>	<i>20</i>	<i>Disoccupato</i>	<i>Sufficiente</i>
<i>Stefania</i>	<i>23</i>	<i>Studentessa</i>	<i>Buona</i>
<i>Claudio</i>	<i>30</i>	<i>Programmatore</i>	<i>Ottima</i>
<i>Loredana</i>	<i>49</i>	<i>Impiegata</i>	<i>Insufficiente</i>
<i>Venanzio</i>	<i>54</i>	<i>Imprenditore</i>	<i>Insufficiente</i>

(Abilità Web: ottima, buona, sufficiente, insufficiente, nessuna)

Abbiamo chiesto a questi utenti campione di eseguire 5 semplici compiti utilizzando i contenuti e le funzionalità del sito:

- 1. Ricerca caratteristiche di un prodotto a loro scelta*
- 2. Ricerca caratteristiche di un prodotto a nostra scelta e download manuale/software relativo*
- 3. Ricerca punto vendita*
- 4. Ricerca centro assistenza*
- 5. Contattare il servizio clienti(via e-mail)*

I compiti sono stati scelti secondo delle possibili situazioni che potrebbero realmente capitare, ad esempio il primo compito è una simulazione di una ricerca di informazioni per un prodotto Samsung che si pensa di acquistare; il secondo compito è stato pensato per qualcuno che dopo aver acquistato un prodotto Samsung ha bisogno del manuale d'uso che ha perso o di aggiornamenti software; il terzo e il quarto compito è una semplice ricerca per rintracciare punti vendita e centri assistenza più vicini, con numero di telefono e indirizzo; il quinto compito è una richiesta di supporto tramite e-mail dal servizio clienti.

b. METODOLOGIA USATA

Abbiamo svolto il test ad un utente alla volta, davanti al PC era presente solo l'intervistato e noi osservatori, in modo da non aiutare i successivi utenti campione, abbiamo intervistato tutti con lo stesso PC. Ogni compito veniva prima spiegato nel dettaglio cercando di far simulare all'utente un vero interesse per le informazioni da ricercare. Abbiamo fatto eseguire un compito alla volta sempre facendoli partire dalla homepage. Per ogni compito abbiamo cronometrato il tempo di svolgimento e registrato se l'utente non riusciva a raggiungere l'obiettivo. Noi osservatori non siamo mai intervenuti nell'esecuzione dei compiti e abbiamo aiutato gli intervistati solo specificando le informazioni che dovevano cercare e in due casi in cui l'utente non riusciva più a tornare alla Homepage perché aveva cliccato un link esterno e non avendo grande abilità rimaneva bloccato su altri URL. I compiti non svolti sono i casi in cui l'intervistato dopo vari tentativi rinunciava.

Abbiamo registrato i risultati in una tabella:

	Compito 1		Compito 2		Compito 3		Compito 4		Compito 5	
	Si/No	sec	Si/No	sec	Si/No	sec	Si/No	sec	Si/No	sec
Dario	Si	58''	Si	3'10''	Si	1'03''	Si	20''	Si	4'20''
Stefania	Si	42''	Si	2'25''	Si	45''	Si	17''	Si	8'02''
Claudio	Si	11''	Si	3'35''	Si	50''	Si	23''	Si	3'50''
Loredana	Si	2'10''	No		Si	2'33''	Si	48''	No	
Venanzio	Si	35''	Si	6'39''	Si	1'21''	Si	32''	No	

(Si = Compito terminato con successo, No = Compito non terminato)

Percentuale compiti terminati con successo: 88% (22 successi / 25 totali)

Tempo medio per i compiti terminati con successo: 2' 04'' (45' 29'' totale / 22 successi)

Abbiamo chiesto per ogni compito ad ogni utente anche il livello di gradimento personale delle informazioni ricercate e del servizio offerto sempre simulando un vero interesse per queste ultime:

	Compito 1	Compito 2	Compito 3	Compito 4	Compito 5
Dario	4	5	5	5	3
Stefania	4	5	5	5	2
Claudio	5	5	4	4	4
Loredana	4	-	5	5	-
Venanzio	5	5	5	5	-

(5=Ottima informazione/sevizio, 4=Buona, 3=Sufficiente, 2=Insufficiente, 1=Pessima)

Abbiamo rivolto agli utenti campione alcune domande relative al sito:

Giudizio generale sul sito?

Dario: Buono

Stefania: Discreto

Claudio: Discreto

Loredana: Buono

Venanzio: Sufficiente

Hai capito subito lo scopo principale del sito?

Dario: Sì

Stefania: Sì

Claudio: Sì

Loredana: No

Venanzio: Sì

Il sito è ben strutturato?

Dario: Non molto ben organizzato

Stefania: Sì

Claudio: Sì

Loredana: Non so

Venanzio: No

La navigazione del sito è di facile comprensione e utilizzo?

Dario: Veloce ma non facile all'inizio

Stefania: Sì

Claudio: Sì
Loredana: No
Venanzio: Abbastanza

La grafica del sito è adeguata all'azienda che rappresenta?

Dario: Sì
Stefania: Sì
Claudio: Sì
Loredana: Sì
Venanzio: Sì

I caratteri utilizzati sono ben leggibili?

Dario: Sì
Stefania: Sì
Claudio: Sì
Loredana: Sì
Venanzio: No

Ti piace la grafica del sito?

Dario: Sì
Stefania: Sì
Claudio: Sì
Loredana: Sì
Venanzio: Sì

Le funzioni che hai testato sono adeguate(utili e corrette)?

Dario: Sì
Stefania: Sì
Claudio: Sì
Loredana: Non so
Venanzio: Alcune sì

Le informazioni sono chiare e adeguate?

Dario: Sì
Stefania: Sì
Claudio: Sì
Loredana: Sì
Venanzio: Sì

Ti è sembrato che il sito fosse aggiornato?

Dario: No
Stefania: No
Claudio: Sì
Loredana: No
Venanzio: No

I tempi di accesso e navigazione sono adeguati?(Per tutti connessione ADSL)

Dario: No
Stefania: Sì
Claudio: Sì
Loredana: Sì

Venanzio: No

Il sito è facile da usare?

Dario: Abbastanza

Stefania: Sì

Claudio: Sì

Loredana: No

Venanzio: No

Hai dei miglioramenti da suggerire? Se sì quali?

Dario: Scelte per navigare più grandi (evidenziate).

Stefania: No

Claudio: No

Loredana: Usare più colori

Venanzio: Non so

Come giudichi il sito paragonato ad altri simili (se ne conosci)?

Dario: Non ne conosco

Stefania: Meglio quello della Nokia

Claudio: Bello e utile rispetto a molti altri

Loredana: Non ne conosco

Venanzio: Non ne conosco

c. RISULTATI DEL TEST

I risultati del test sono ben descritti dalla tabella relativa:

	Compito 1		Compito 2		Compito 3		Compito 4		Compito 5	
	<i>Si/No</i>	<i>sec</i>	<i>Si/No</i>	<i>sec</i>	<i>Si/No</i>	<i>sec</i>	<i>Si/No</i>	<i>sec</i>	<i>Si/No</i>	<i>sec</i>
<i>Dario</i>	<i>Sì</i>	<i>58''</i>	<i>Sì</i>	<i>3'10''</i>	<i>Sì</i>	<i>1'03''</i>	<i>Sì</i>	<i>20''</i>	<i>Sì</i>	<i>4'20''</i>
<i>Stefania</i>	<i>Sì</i>	<i>42''</i>	<i>Sì</i>	<i>2'25''</i>	<i>Sì</i>	<i>45''</i>	<i>Sì</i>	<i>17''</i>	<i>Sì</i>	<i>8'02''</i>
<i>Claudio</i>	<i>Sì</i>	<i>11''</i>	<i>Sì</i>	<i>3'35''</i>	<i>Sì</i>	<i>50''</i>	<i>Sì</i>	<i>23''</i>	<i>Sì</i>	<i>3'50''</i>
<i>Loredana</i>	<i>Sì</i>	<i>2'10''</i>	<i>No</i>		<i>Sì</i>	<i>2'33''</i>	<i>Sì</i>	<i>48''</i>	<i>No</i>	
<i>Venanzio</i>	<i>Sì</i>	<i>35''</i>	<i>Sì</i>	<i>6'39''</i>	<i>Sì</i>	<i>1'21''</i>	<i>Sì</i>	<i>32''</i>	<i>No</i>	

(Si = Compito terminato con successo, No = Compito non terminato)

Da questa abbiamo riscontrato una notevole difficoltà di navigazione e ricerca di informazioni nel sito da parte della categoria di utenti più anziani e soprattutto con meno abilità di utilizzo del Web. Ci sembra normale comunque che avendo poca esperienza di navigazione Internet e non avendo praticamente mai visitato siti di questo tipo ci si trovi in difficoltà soprattutto nell'individuazione esatta delle informazioni.

Nel primo compito, che ci sembrava il più facile e immediato abbiamo dei tempi medio alti perché tutti gli intervistati si soffermavano nella lettura della Homepage per cercare di capire come fossero organizzati i menù e le informazioni e per un orientamento iniziale. Il secondo compito è comprensivo del tempo di download ma escludendo quello sarebbe stato molto più basso. Il compito eseguito in maniera più veloce è invece la ricerca dei centri assistenza anche perché il labelling della sezione assistenza è immediato. Il quinto impegnava un po' di tempo per riempire i campi del form di richiesta. I compiti assegnati sono stati eseguiti con successo nell'88% dei casi e con un tempo medio di 2'04''. La valutazione del gradimento del sito attraverso le domande poste agli intervistati è risultata abbastanza buona.