

UNIVERSITA' DEGLI STUDI MILANO-BICOCCA.
FACOLTA' DI SCIENZE MATEMATICHE FISICHE E NATURALI
CORSO DI LAUREA IN INFORMATICA

Esame di **Interazione uomo-macchina**.
Docente: **Roberto Polillo**.

Valutazione della qualità di un sito web

The logo for Posteitaliane, featuring the word "Posteitaliane" in a bold, blue, sans-serif font. The text is centered within a bright yellow rectangular background that has a slight 3D effect with a shadow on the right side.

Autori:

Monguzzi Alessandra Gloria.
e-mail: alessandramonguzzi@libero.it

Mori Manuela Marina.
e-mail: manu-mori@libero.it

Giugno 2004

Sommario

1. Obbiettivi della valutazione
2. Metodologie utilizzate
3. Risultati della valutazione
 - 3.1. Architettura
 - 3.2. Comunicazione
 - 3.3. Funzionalità
 - 3.4. Contenuto
 - 3.5. Gestione
 - 3.6. Accessibilità
 - 3.7. Usabilità
 - 3.8. Sintesi
4. Raccomandazioni

1. Obiettivi della valutazione

Url del sito: www.poste.it oppure www.posteitaliane.it

Home Page:



Figura 1

Poste italiane è il sito dedicato al servizio postale italiano; ha lo scopo di far conoscere nel dettaglio i servizi offerti dall'azienda e di fornire alcuni di essi anche online.

Il sito, infatti, eroga un servizio di E-Banking, consente di acquistare online alcuni prodotti da catalogo o di pagare attraverso carta di credito telegrammi, vaglia o bollette senza doversi recare allo sportello. Offre inoltre la possibilità di avere gratuitamente una casella di posta elettronica.

Poste.it si rivolge a tutti gli Italiani, privati o aziende, anche residenti all'estero, garantendo un servizio su tutto il territorio nazionale.

L'accesso al sito è diretto. Non c'è infatti alcuna pagina introduttiva, filmato o animazione che l'utente debba visualizzare prima di accedere alle informazioni di suo interesse.

L'utente tipo del sito delle poste italiane accederà ad esso con 4 motivazioni: ricercare informazioni e prezzi sui servizi postali, BancoPosta o PosteAssicura; ricercare orari e ubicazione degli uffici postali; eseguire operazioni di sportello o operare sul proprio conto corrente.

Il nostro obiettivo è realizzare un check-up non molto approfondito, volto ad ottenere in tempi brevi e a costi limitati un insieme di indicazioni macroscopiche sui principali punti di forza e di debolezza del sito.

Ci concentreremo sulla sezione del sito dedicata ai privati, poiché non abbiamo gli strumenti indispensabili per poter esaminare e fare test sulla parte del sito dedicata alle imprese.

2. Metodologia utilizzata

Per valutare il sito abbiamo utilizzato due diverse postazioni, entrambe con sistema operativo WindowsMe, una con connessione ADSL e l'altra con modem 56K. Per l'analisi delle varie caratteristiche ci siamo avvalse di alcuni strumenti software reperibili gratuitamente in rete, come i link-checker, per la ricerca di eventuali link spezzati del sito, o di un availability site per un continuo monitoraggio della disponibilità delle pagine.

I voti assegnati ad ogni caratteristica sono il risultato di una media pesata dei voti attribuiti ad ognuna delle sottocaratteristiche ed hanno un range compreso tra 0 e 4: 0= pessimo, 1= insufficiente, 2= sufficiente, 3= buono, 4= ottimo. I pesi possono variare tra 0 e 1; il valore 0 è associato alle caratteristiche irrilevanti per il sito, che quindi non contribuiscono al voto finale, il valore 1 viene associato alle caratteristiche di importanza massima. Ad esempio:

Caratteristica	Voto	Peso	Voto Pesato
Architettura	0.66	2.5	0.6
- Struttura	0	1	0
- Mappa del sito	1	0.5	0.5
- Navigazione	1	1	1

3. Risultati della Valutazione

3.1 ARCHITETTURA

Valutazione: 0.6

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

Analisi:

Struttura sito:

PRIVATI > PRODOTTI POSTALI <ul style="list-style-type: none"> • LETTERE <ul style="list-style-type: none"> • Posta prioritaria <ul style="list-style-type: none"> • Tariffe del prodotto • Zone tariffarie • Posta ordinaria <ul style="list-style-type: none"> • Tariffe del prodotto • Zone tariffarie • Posta raccomandata <ul style="list-style-type: none"> • Tariffe del prodotto • Tariffe invii contrassegno • Zone tariffarie • Posta assicurata <ul style="list-style-type: none"> • Tariffe del prodotto • Tariffe invii contrassegno 	> PRODOTTI BANCOPOSTA <ul style="list-style-type: none"> • CONTO E CARTE <ul style="list-style-type: none"> • Conto BancoPosta <ul style="list-style-type: none"> • Come diventare correntista • Postagiorno nazionale • Postagiorno internazionale • Bonifico • Pronto BancoPosta • Assegni • Carte <ul style="list-style-type: none"> ◆ Postamat Maestro ◆ Carta di credito classica ◆ Carta di credito ricaricabile 	<ul style="list-style-type: none"> • PRODOTTI ASSICURATIVI <ul style="list-style-type: none"> • Postapresente • Postafuturo • Programma dinamico • Posteassicura casa • Posteassicura capofamiglia • Posteassicura infortuni > SERVIZI POSTALI ONLINE <ul style="list-style-type: none"> • POSTA RACCOMANDATA ON LINE <ul style="list-style-type: none"> • Informati • Invia una raccomandata • Richieste in corso • Archivio • Rubrica e prezzi • TELEGRAMMA
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Zone tariffarie • Posta celere • Carnet prepagati • Servizi accessori • PACCHI <ul style="list-style-type: none"> • Pacco celere 1 <ul style="list-style-type: none"> • Carnet prepagati • Servizi accessori • Confezionamento • Pacco celere 3 <ul style="list-style-type: none"> • Carnet prepagati • Servizi accessori • Confezionamento • Pacco ordinario <ul style="list-style-type: none"> • Servizi accessori • Confezionamento • Pacchi per l'estero <ul style="list-style-type: none"> • Pacco celere internazionale • EMS corriere espresso internazionale • Quick Pack Europe • Scatole di imballaggio • TELEGRAMMI E PRODOTTI TELEMATICI <ul style="list-style-type: none"> • Telegramma <ul style="list-style-type: none"> • Prezzi • Zone tariffarie • Fax <ul style="list-style-type: none"> • Prezzi • Certificazioni • Certitel <ul style="list-style-type: none"> • Documenti CCIAA • Certificati anagrafici • Documenti catastali • FILATELIA <ul style="list-style-type: none"> • E-commerce <ul style="list-style-type: none"> • Francobolli • Interi postali • Buste "primo giorno" • Bollettini illustrativi • Cartoline filateliche • Folder • Tessere filateliche • Libro dei francobolli • Quaderno dei francobolli • Album filatelico • Pubblicazioni editoriali • Volumi di aggiornamento • Prodotti filatelici <ul style="list-style-type: none"> • Francobolli • Interi postali • Buste "primo giorno" • Bollettini illustrativi • Cartoline filateliche • Folder • Tessere filateliche • Libro dei francobolli • Quaderno dei francobolli • Album filatelico • Pubblicazioni editoriali • Volumi di aggiornamento • Marcografia • Sportelli filatelici 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta di credito oro • Carta postepay • Mondo BancoPosta <ul style="list-style-type: none"> • Alimentari • Casa • Elettronica e telefonia • Hobby e tempo libero • Auto e moto • Modalità di acquisto • Catalogo • Carta Postamat Maestro • Carta BancoPosta classica • Carta BancoPosta ricaricabile • Carta BancoPosta oro • Carta Postepay • INVESTIMENTI <ul style="list-style-type: none"> • Fondi BancoPosta <ul style="list-style-type: none"> • Profilo Protezione • Profilo Rendimento • Profilo Opportunità • Profilo Crescita • Profilo Sviluppo • Monetario • Obbligazionario euro • Azionario internazionale • Obbligazioni strutturate <ul style="list-style-type: none"> • Quotazioni • Obbligazioni collocate • Libretto di risparmio postale <ul style="list-style-type: none"> • Libretti ordinari • Io cresco • Io conosco • Io capisco • Buoni fruttiferi postali <ul style="list-style-type: none"> • Buoni ordinari • Buoni indicizzati • Buoni a termine • Verifica il valore • FINANZIAMENTI <ul style="list-style-type: none"> • Prestito BancoPosta • Mutuo BancoPosta <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni economiche • Mutuo a tasso fisso • Mutuo a tasso variabile • Mutuo a tasso misto • TRASFERIMENTO FONDI <ul style="list-style-type: none"> • Vaglia postale <ul style="list-style-type: none"> • Tariffe • Domande frequenti • Vaglia online <ul style="list-style-type: none"> • Tariffe • Domande frequenti • Vaglia internazionale <ul style="list-style-type: none"> • Tariffe • Paesi abilitati • Domande frequenti • BancoPosta Money Gram <ul style="list-style-type: none"> • Costi • Paesi abilitati • Domande frequenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Informati • Invia un telegramma • Calcola il costo • Archivio • Rubrica • Prezzi • Zone tariffarie • POSTEMAIL <ul style="list-style-type: none"> • Informati • Come configurare il client di posta • Entra in Postemail • POSTEMAIL A.R. <ul style="list-style-type: none"> • Informati • Come inviare un messaggio • Entra in Postemail A.R. • INTERPOSTA <ul style="list-style-type: none"> • Informati • Invia una lettera • Archivio • Rubrica • POSTEBOLLO <ul style="list-style-type: none"> • Informati • Acquista PosteBollo • Cerca frazionario • Download • Richiedi il CD • Come installare Postebollo • Modifica i tuoi dati • Rinnovo canone • E-SCRIVIMI <ul style="list-style-type: none"> • Manda una cartolina • Le cartoline • Poste Hit • PRENOTAZIONE PICK UP <ul style="list-style-type: none"> • Informati • Prenota Pick up • Prenotazioni in corso • Cerca località abilitate • Orari di erogazione • Prezzi servizio • Archivio • DOVEQUANDO • E-FILATELIA ➤ SERVIZI FINANZIARI ONLINE • CARTA POSTEPAY <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni • Condizioni economiche • Servizi online per i titolari • Orari e costi • Sicurezza • PAGAMENTO BOLLETTINI <ul style="list-style-type: none"> • Informati • Orari e costi • Quali bollettini puoi pagare? • CALCOLO DEL VALORE DEI BUONI FRUTTIFERI POSTALI • BANCO POSTA ONLINE <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche • Orari e costi • Come attivare il servizio • Sicurezza
---	---	---

IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	SERVIZI ON LINE	NEGOZI ONLINE
➤ PRODOTTI POSTALI <ul style="list-style-type: none"> • DIRECT MARKETING <ul style="list-style-type: none"> • Postatarget • Postatarget-Magazine • Postatarget-Info • Inviati senza indirizzo • Promoposta • Guida al direct marketing • LETTERE 	➤ SERVIZI ONLINE PER PRIVATI <ul style="list-style-type: none"> • SERVIZI POSTALI <ul style="list-style-type: none"> • Posta raccomandata online • Telegramma • Interposta • E-scrivimi • Postebollo • Dovequando • Cerca ufficio postale 	➤ MONDO BANCOPOSTA <ul style="list-style-type: none"> • Alimentari • Casa • Elettronica e telefonia • Hobby e tempo libero • Auto e moto • Modalità di acquisto • Catalogo ➤ E-FILATELIA

<ul style="list-style-type: none"> • Posta prioritaria • Posta ordinaria • Posta raccomandata • Posta assicurata • Posta celere • PACCHI <ul style="list-style-type: none"> • Pacco celere 1 • Pacco celere 3 • Pacco ordinario • Pacco celere impresa • TELEGRAMMI E PRODOTTI TELEMATICI <ul style="list-style-type: none"> • Telegramma • Fax • Certitel • Teltex • Posta raccomandata online e servizi di comunicazione • CORRISPONDENZA <ul style="list-style-type: none"> • Premium • Economy • IDM-International direct Mail • M-bags premium • M-bags economy • Direct Entry • PACCHI <ul style="list-style-type: none"> • Paccocelere internazionale • EMS corriere espresso internazionale • Quick Pack Europe ➤ PRODOTTI BANCOPOSTA <ul style="list-style-type: none"> • CONTO BANCOPOSTA IMPRESA <ul style="list-style-type: none"> • Assegni • Bonifico e Postagiرو • CONTO BANCOPOSTA IMPRESA ONLINE <ul style="list-style-type: none"> • Assegni • Bonifico e Postagiرو • Bollettini • Domiciliazione preautorizzate • Servizi e costi • CARTE AZIENDALI <ul style="list-style-type: none"> • Carta Postamat Impresa • Carta BancoPosta Corporate Card • Carta BancoPosta Gold Corporate Card • TRASFERIMENTO FONDI <ul style="list-style-type: none"> • Vaglia postale • Vaglia online • Vaglia internazionale • BancoPosta MoneyGram • Eurogiro ➤ SERVIZI POSTALI ONLINE <ul style="list-style-type: none"> • Posta raccomandata online • Postemail A.R. • Interposta office • Postebollo • Prenotazione spedizioni • Prenotazione pick up ➤ SERVIZI FINANZIARI ONLINE <ul style="list-style-type: none"> • CONTO BANCOPOSTA IMPRESA ONLINE <ul style="list-style-type: none"> • Assegni • Bonifico e Postagiرو • Bollettini • Domiciliazione preautorizzate • Servizi e costi 	<ul style="list-style-type: none"> • Cerca CAP • E-filateria • SERVIZI FINANZIARI <ul style="list-style-type: none"> • Carta postepay • Pagamento bollettini • BancoPosta online • Valore dei Buoni Fruttiferi Postali • Obbligazioni strutturate • Fondi BancoPosta • Programma Dinamico • MESSAGGISTICA E FIRMA DIGITALE <ul style="list-style-type: none"> • Postemail • Postemail A.R. • Postecert ➤ SERVIZI ONLINE PER IMPRESE e P.A. <ul style="list-style-type: none"> • SERVIZI POSTALI <ul style="list-style-type: none"> • Posta raccomandata • Interposta office • Postebollo • Dovequando • Prenotazione Pick up • Prenotazione spedizioni • Cerca ufficio postale • Cerca CAP • SERVIZI FINANZIARI <ul style="list-style-type: none"> • Conto BancoPostalimpresa online <ul style="list-style-type: none"> • Come diventare correntista • Assegni • Bonifico e Postagiرو • Carte aziendali • Bollettini • Domiciliazioni preautorizzate • Servizi e costi • MESSAGGISTICA E FIRMA DIGITALE <ul style="list-style-type: none"> • Postemail A.R. • Postecert ➤ REGISTRAZIONE AL SITO 	<ul style="list-style-type: none"> • E-commerce <ul style="list-style-type: none"> • Francobolli • Interi postali • Buste “primo giorno” • Bollettini illustrativi • Cartoline filateliche • Folder • Tessere filateliche • Libro dei francobolli • Quaderno dei francobolli • Album filatelico • Pubblicazioni editoriali • Volumi di aggiornamento • Prodotti filatelici <ul style="list-style-type: none"> • Francobolli • Interi postali • Buste “primo giorno” • Bollettini illustrativi • Cartoline filateliche • Folder • Tessere filateliche • Libro dei francobolli • Quaderno dei francobolli • Album filatelico • Pubblicazioni editoriali • Volumi di aggiornamento • Marcofilia • Sportelli filatelici ➤ REGISTRAZIONE AL SITO
---	---	--

AZIENDA	REGISTRAZIONE	UFFICI POSTALI	CONTATTI
<ul style="list-style-type: none"> ➤ CDA ➤ ORGANIZZAZIONE ➤ SOCIETA' DEL GRUPPO <ul style="list-style-type: none"> • SDA <ul style="list-style-type: none"> • kipoint • POSTEL • POSTECOM ➤ PIANO DI IMPRESA ➤ UFFICIO STAMPA 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PRIVATI <ul style="list-style-type: none"> • Residenti in Italia • Residenti all'estero • Inserisci codice di attivazione • Utenti preregistrati ➤ IMPRESE <ul style="list-style-type: none"> • Liberi professionisti • Aziende • Ditte singole 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ FERMOPOSTA ➤ CASELLE POSTALI ➤ SERVIZIO “SEGUIMI” ➤ SERVIZIO AFFRANCATURA ➤ ATM POSTAMAT ➤ PASSAPORTI ➤ MODULISTICA 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ LETTERA DI RECLAMO ➤ DOMANDA DI CONCILIAZIONE

<ul style="list-style-type: none"> • COMUNICATI STAMPA • ARCHIVIO ➤ I NUMERI ➤ FORNITURE E GARE ➤ ALLOGGI PATRIMONIALE: MANUTENZIONE E VENDITE 	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblica amministrazione 		
---	--	--	--

SOCIETA' DEL GRUPPO	MAPPA DEL SITO	PERSONALIZZA VISUALIZZAZIONE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ SDA ➤ KIPOINT ➤ POSTEL ➤ POSTECOM 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'AZIENDA ➤ SERVIZI ONLINE ➤ UFFICI POSTALI ➤ LE SOCIETA 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'AZIENDA ➤ SERVIZI ONLINE ➤ UFFICI POSTALI ➤ PRIVATI ➤ IMPRESE ➤ LE SOCIETA



Figura 2

La suddivisione del sito non è sempre coerente, difatti la maggior parte delle volte il menù secondario (in fucsia) ha una suddivisione in contraddizione sia con la divisione della pagina, sia con il menù locale (in verde). Infatti, nel corpo della pagina gli argomenti sono suddivisi in 4 categorie, così come nel menù locale, mentre in quello secondario le voci "servizi postali online" e "servizi finanziari online" sono stati raggruppati come "servizi online". Questo tipo di contraddizione è presente molto spesso nel sito.

La struttura del sito non ha una comprensione immediata per l'utente perché oltre alle numerose contraddizioni presenta spesso link ridondanti che rendono difficile all'utente la formazione di uno schema mentale.

Abbiamo riscontrato numerose sovrapposizioni di contenuto tra le varie pagine del sito, ad esempio ci sono diversi link etichettati "telegramma" posizionati in menù diversi che portano a pagine diverse ma con gli stessi contenuti generali. Inoltre ci sono link con nomi simili che portano a pagine differenti e link con nomi differenti che portano alla stessa pagina.

I termini utilizzati per distinguere le diverse parti del sito possono essere ingannevoli e ambigui; non è sempre immediato, infatti, capire la differenza tra prodotti e servizi.

Mappa del Sito:

Il sito possiede una mappa che è accessibile direttamente dalla home page, tuttavia, come si può vedere dall'immagine, risulta poco chiara e molto incompleta.

Posteitaliane
L'azienda Poste Italiane
Servizi online
Uffici postali
Privati
Imprese

Le società del gruppo:
Post e.com
Postel
SDA
ki point
Poste/risponde

WWW.POSTE.IT
All'indirizzo www.poste.it trovi la pagina principale del sito di Poste Italiane

- » **Il sito di Poste Italiane**
- » Uffici postali
- » Servizi online

Il sito di Poste Italiane è suddiviso in due importanti sezioni:

- » **Privati**
- » **Imprese**

PRIVATI
Nella sezione **Privati** è possibile trovare informazioni e utilizzare servizi online espressamente dedicati al privato cittadino

- » **Sezione Privati**
- » Servizi online
- » Prodotti Postali
- » Prodotti BancoPosta

IMPRESE
La sezione **Imprese** contiene informazioni e servizi online per Aziende, liberi professionisti, Enti e Pubblica Amministrazione

- » **Sezione Imprese**
- » Servizi online
- » Corrispondenza
- » Logistica e Pacchi
- » BancoPosta

Visualizza mappa della sezione Privati »

Visualizza mappa della sezione Imprese »

Figura 3

Gli oggetti della mappa sono testuali e cliccabili, però ci sono numerose ripetizioni di collegamenti ipertestuali (evidenziati in rosso) alla stessa pagina e a volte con etichette leggermente diverse. Questo causa all'utente molta confusione anche perché l'unico modo possibile per scoprire se effettivamente siano collegamenti alla stessa pagina è provarli. Questa mappa è molto generica in quanto si riferisce solo alla home. Per esaminare i dettagli è necessario cliccare su un link posto a fondo pagina (evidenziato in verde).



Figura 4

Questa è la mappa della sezione privati. Il menù locale, che è presente in ogni schermata di questo sito, la maggior parte delle volte risulta poco chiaro, in contraddizione con la pagina web e molto fuorviante; mentre, al contrario, dovrebbe essere un punto di riferimento per l'utente dato che segue lo scroll della pagina.

Navigazione:

Nella figura 2 possiamo notare che l'apparato di navigazione del sito è composto da 5 differenti menù: il menù principale a cartella (in rosso) suddivide il sito in privati e imprese; il menù secondario (in fucsia) permette la navigazione tra le categorie "Servizi Online" "Prodotti Postali" e "Prodotti BancoPosta"; il menù locale (in verde) consente di proseguire con l'esplorazione in profondità del sito, e in caso di pagina foglia di spostarsi nella pagina sorella; il menù fisso superiore (in azzurro); il menù fisso inferiore (in nero). Quest'ultimo risulta poco evidente essendo posto appena sotto le pubblicità, inoltre non si capisce l'utilità di due menù separati dato che sono presenti entrambi in tutte le schermate. Come già accennato l'apparato di navigazione è contraddittorio e spesso eccessivo; proprio per questo risulta spesso difficile orientarsi tra le pagine. Punto decisamente a sfavore è la mancanza di un collegamento alla pagina padre, che impedisce di muoversi agevolmente tra le sottosezioni; a volte è comunque presente un collegamento alla home "privati" o "imprese" nel menù fisso inferiore, mentre il link alla home page è in quello superiore.

Non vi è nessun tipo di ausilio all'orientamento se non il nome stesso della pagina e l'etichetta "in rilievo" del menù principale, che mette in evidenza in quale delle due grandi aree mi trovo.

Sintesi:

Punti di Forza:

- ☺ La mappa del sito esiste, è accessibile da ogni pagina e permette di accedere ai suoi contenuti in modo diretto.
- ☺ Esiste una navigazione primaria e una locale.

Punti di debolezza:

- ☹ La struttura non è di naturale e immediata comprensione.
- ☹ Molte sovrapposizioni di contenuti.
- ☹ Ambiguità nella terminologia utilizzata per distinguere le varie parti.
- ☹ La mappa del sito è poco chiara e molto incompleta.
- ☹ L'apparato di navigazione non è facilmente comprensibile.
- ☹ Impossibile mantenere l'orientamento tra le pagine se non a livello macroscopico.

Caratteristica	Voto	Peso	Voto Pesato
Architettura	0.66	2.5	0.6
- Struttura	0	1	0
- Mappa del sito	1	0.5	0.5
- Navigazione	1	1	1

3.2 COMUNICAZIONE

Valutazione: 2.33

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

Analisi:

Home Page:

La pagina principale del sito è direttamente raggiungibile, non è infatti preceduta da nessun tipo di filmato o animazione. Risulta veloce da caricare poiché limita al minimo la parte grafica, non ci sono infatti immagini particolarmente grandi o pesanti da visualizzare. Dalla home page sono riconoscibili gli obiettivi del sito, anche se è troppo articolata.

Brand Image:

Il logo del sito è sempre in posizione di rilievo. Sono rispettati i colori utilizzati nelle loro campagne pubblicitarie ma non sono usati in modo eccessivo o di disturbo. Il sito sostanzialmente mantiene la brand image dell'azienda.

Grafica:

Il layout della pagina ha una risoluzione fissa, ottimizzata per i monitor 800x600. Utilizzando una risoluzione maggiore l'immagine rimane in alto a sinistra, non viene centrata e lo sfondo non viene espanso. Ciò non crea particolari problemi di visione all'utente. Per gli utenti che utilizzano una risoluzione 640x480 viene visualizzata la barra di scorrimento orizzontale che,

oltre ad essere poco pratica, provoca lo scorrimento orizzontale anche del menù locale.

Nel sito c'è un banner pubblicitario per ogni pagina, ma è una pubblicità dell'azienda stessa. Tuttavia questo è generalmente posizionato a ridosso del menù fisso inferiore, oscurandone così la visibilità.

Le principali aree del sito sono contraddistinte da colori diversi che aiutano l'utente a stabilire a quale area appartiene un collegamento. Nella Home Page, tuttavia, invece di utilizzare il colore per identificare il gruppo "servizi online", viene utilizzato il simbolo . Questo è poco visibile rispetto alle icone utilizzate per le altre categorie . Il risultato è quello di far pensare che i servizi online siano una sottocategoria dei prodotti precedenti.

Il sito è omologato anche per le persone con problemi visivi, infatti facendo un test sui colori per le persone affette da daltonismo e deuteranopia risulta comunque leggibile, anche perché i colori non sono fondamentali per la corretta comprensione del sito.



Figura 5

Il font e il colore usato per il testo sono chiari e adatti allo sfondo, tuttavia risulta troppo piccolo e compatto. Non è possibile agire sulle sue dimensioni utilizzando le impostazioni del browser, ma solo attraverso la sezione "personalizza visualizzazione" presente nel menù fisso inferiore.

Sintesi:

Punti di Forza:

- ☺ Il sito è totalmente coerente con la brand image dell'azienda.
- ☺ Colori diversi sono associati ad aree di contenuto differenti.
- ☺ I colori e la grafica del sito sono sobri.
- ☺ Buon contrasto tra carattere e sfondo.

Punti di debolezza:

- ☹ Il layout non è liquido.
- ☹ La home necessita di uno scroll per poter essere visualizzata nel suo insieme anche nel formato per cui è ottimizzata.
- ☹ I caratteri utilizzati sono troppo piccoli (Verdana 7,5)

Caratteristica	Voto	Peso	Voto Pesato
Comunicazione	2.33	3	2.33
- Home Page	2	1	2
- Brand Image	3	1	3
- Grafica	2	1	2

3.3 FUNZIONALITÀ

Valutazione: 1

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

Analisi:

Adeguatezza:

Le transazioni sono molte e adeguate al sito, tuttavia presentano problemi di immediatezza e semplicità. Un utente di media esperienza impiegherebbe meno tempo recandosi all'ufficio postale del suo comune che cercando di fare l'operazione online. La registrazione al sito è lunga e laboriosa, inoltre implica che l'utente riceva un codice segreto attraverso telegramma; ciò impedisce di poter svolgere immediatamente il compito per cui ci si è registrati. In secondo luogo i moduli/form di immissione delle informazioni sono difficili e non contengono spiegazioni sulla compilazione e le poche presenti sono molto lacunose. In tutti i form del sito non c'è prevenzione degli errori, a parte qualche menù a tendina; viene segnalato l'errore e l'eventuale formato del dato da inserire solo dopo aver dato la conferma.

La registrazione al sito scoraggia l'utente fin dal primo accesso. La prima pagina presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, scritta in un linguaggio troppo burocratico e in modo troppo esteso; inoltre non chiede subito il consenso ma prima fa inserire i dati anagrafici. In questo modo l'utente non ha la possibilità di riesaminare la legge perché non c'è il tasto per tornare indietro e perché annullando perderebbe tutti i dati inseriti. Il form risulta troppo lungo per essere visualizzato su una sola schermata, inoltre le note per la corretta compilazione sono messe a fondo pagina, segnalate da asterischi, nonostante vi sia spazio bianco accanto al campo. La casella in cui inserire il codice fiscale è divisa in 16 spazi, una per ogni cifra del codice. Questo, se da una parte può essere utile, in quanto rende impossibile l'aggiunta o la perdita di una lettera, dall'altra rende molto difficoltoso all'utente l'inserimento corretto. Infatti, premendo un qualsiasi tasto, compresi quelli di funzione, il cursore si sposta alla casella successiva; mentre, in altri casi, se voglio spostarmi alla casella precedente utilizzando le frecce non ottengo risultati. Per quanto riguarda l'indirizzo, non è chiaro il significato dei 2 spazi vuoti (in verde).

Eventuali errori di immissione sono segnalati in rosso all'inizio della schermata senza indicazione sul campo specifico; vengono rilevati uno alla volta e i messaggi visualizzati risultano troppo generici. Nella figura 6 ad esempio l'errore sta nell'aver confuso un 5 con una S: dato che quel campo è così specifico, si poteva inserire un controllo sul tipo di dato digitato; non era difficile specificare che in quel quadratino andava un numero invece di una lettera. Succede spesso che durante le modifiche dei dati il campo "Sesso" si cancelli da solo; questo porta una grave noia all'utente che non se ne accorge e solo dopo aver confermato i dati si ritrova un ulteriore messaggio di errore.

Registrazione - Verifica l'esattezza dei tuoi dati

Hai inserito in modo errato il tuo codice fiscale oppure non hai compilato uno dei campi obbligatori. Correggi e verifica l'esattezza dei tuoi dati prima di continuare con la Registrazione.

Il codice fiscale, o uno dei campi che hai inserito per il controllo, non sono validi.

Dati generali:	
Nome	Manuela Marina
Cognome	Mori
Codice fiscale	M R O M L M 8 2 T S 5 L 3 1 9 L
Sesso	
Data di nascita:	
Luogo di nascita*	TRADATE Varese
Nazione	Italia
Data di nascita	15 dicembre 1982
Indirizzo di residenza**:	
Indirizzo	VIA PADOVA n° 3
Città e provincia	CESATE Milano
CAP	20020
Domicilio postale**:	
Indirizzo	
Città e provincia	Provincia
CAP	
Dati aggiuntivi:	
Numero di telefono***	
Attività Lavorativa****	Attività lavorativa
Titolo di Studio ****	Titolo di Studio

* Per i nati all'estero nel campo Luogo di nascita va inserita la Nazione

**Qualora il tuo indirizzo di residenza non coincida con il tuo domicilio postale (ossia, dove ricevi la corrispondenza), compila anche gli spazi sottostanti

*** L'inserimento di questo dato è facoltativo, ma consentirà al Call Center di contattarti in caso di necessità

**** L'inserimento di questi dati è facoltativo, ma consentirà a Poste.it di conoscerti meglio.



Il codice fiscale è molto importante: assicurati di inserirlo correttamente. Infatti, questo è il principale elemento che consente a Poste.it di garantirvi la funzionalità e la sicurezza dei servizi online.

Figura 6

Nell'area dei servizi online, il sistema non segnala all'utente quando è loggato se non attraverso due piccole scritte, non presenti tra l'altro in tutte le pagine, poste sotto il menù locale: "La tua Home" e "Chiudi sessione".

Il sito ha un motore di ricerca interno, facile da utilizzare, che purtroppo non sempre fornisce informazioni pertinenti con le chiavi di ricerca inserite; inoltre i risultati non sono ordinati secondo il comune criterio di attinenza. La pagina coi risultati della ricerca non riporta la parola cercata; questo dato può essere utile all'utente che non ha avuto riscontri in quanto gli permetterebbe di evidenziare eventuali errori di battitura.

Il sito consente ai suoi utenti di comunicare con i responsabili, sia attraverso i call center sia attraverso l'invio di e-mail a particolari indirizzi.

Correttezza:

Analizzando il sito abbiamo riscontrato diverse anomalie nelle normali procedure che un utente può compiere. Per esempio il sito fornisce la possibilità di pagare da casa il bollo della propria auto, ma dopo aver compilato il bollettino in modo corretto ci è stato segnalato il seguente errore:

Servizio non disponibile

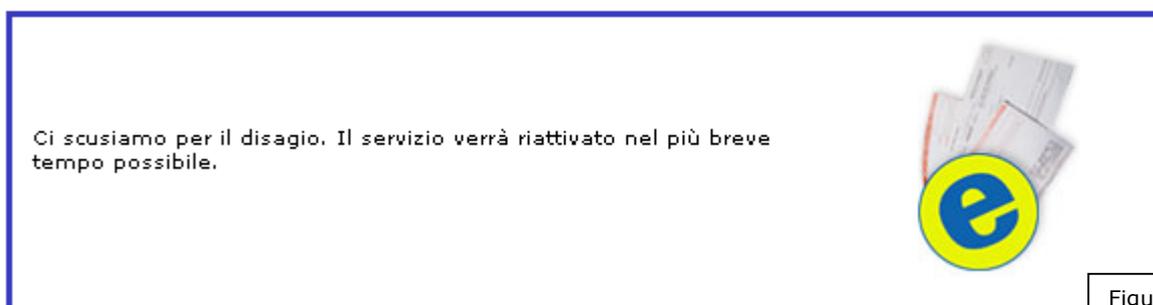


Figura 7

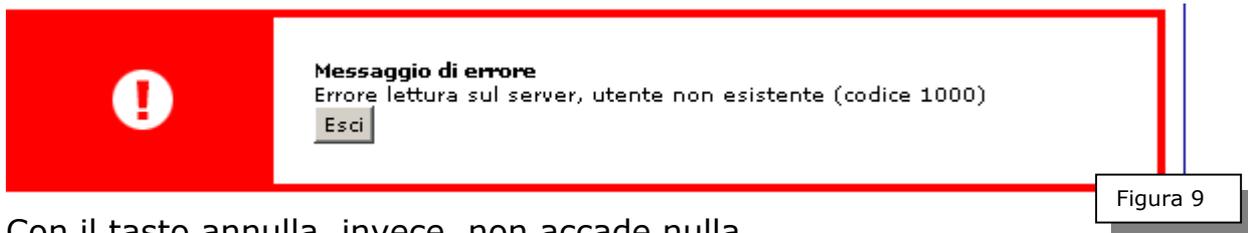
Ma non potevano dircelo quando abbiamo scelto il servizio? Avremmo evitato di compilare il bollettino.

Un altro caso di malfunzionamento si è verificato quando abbiamo tentato di registrarci come persona residente all'estero. In questo tipo di iscrizione non viene richiesto il codice fiscale in quanto non potrà accedere a tutti i servizi forniti; abbiamo provato ad iscriverci con un'identità fittizia, ma con un indirizzo realmente esistente. La registrazione è andata a buon fine e riportava anche le seguenti parole: "Riceverai un messaggio di benvenuto nella casella di posta elettronica da te indicata."... siamo tuttora in attesa di riceverla e sono già passati 5 giorni. Inoltre all'inizio della registrazione non era chiaro che tipo di servizi avremmo potuto utilizzare; solo a registrazione avvenuta ci hanno informato che potevamo utilizzare solamente "telegrammi", "interposta", "iscrivimi". Peccato che quando ci logghiamo abbiamo a disposizione tutti i servizi, però se proviamo a utilizzarne uno per cui non siamo autorizzate, dopo aver compilato tutti i form, ci compare questa schermata:

A screenshot of a web form. At the top, there is a blue header bar with the text "INSERISCI USERNAME" in white. Below the header, there is a text input field with the label "Inserisci il tuo username:". To the right of the input field is a button labeled "INVIA". To the right of the "INVIA" button is another button labeled "Annulla". The entire form is enclosed in a yellow rectangular border.

Figura 8

Se inseriamo lo username veniamo gentilmente reindirizzate alla Home page, cliccando invia, invece, compare un messaggio di errore.



Con il tasto annulla, invece, non accade nulla.

Sintesi:

Punti di Forza:

- ☺ Le funzioni sono adeguate al sito.
- ☺ Esiste un motore di ricerca.
- ☺ Permette di comunicare con chi gestisce il sito.

Punti di debolezza:

- ☹ L'informativa sulla privacy troppo politicante.
- ☹ Registrazione troppo complessa.
- ☹ Errori multipli di difficile e lenta correzione.
- ☹ Parziale perdita di dati in caso di errore.
- ☹ Una volta autenticato non segnala che si è loggati e non consente di sloggarsi da qualsiasi posizione.
- ☹ Risultati della ricerca spesso non pertinenti e non organizzati.
- ☹ Malfunzionamenti nell'esecuzione.

Caratteristica	Voto	Peso	Voto Pesato
Funzionalità	1	2	1
- Adeguatezza	1	1	1
- Correttezza	1	1	1

3.4 CONTENUTO

Valutazione: 2

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

Analisi:

Categorizzazione/Labeling:

Come già accennato, non sempre l'informazione è raggruppata in modo adeguato; ci sono infatti numerose sovrapposizioni, ripetizioni e parole molto simili che rendono complicata la comprensione. Il labelling, pur utilizzando termini di uso corrente, non sempre consente agli utenti di comprendere lo scopo dei vari elementi della pagina.

Stile:

Lo stile dei testi, purtroppo, non possiede le principali caratteristiche di un testo scritto per il Web. I testi, nella maggior parte dei casi, sono molto lunghi e superano le dimensioni di una schermata; sono strutturati in brevi paragrafi, ma generalmente questi non ne facilitano la leggibilità. I testi, pur utilizzando titoli e sottotitoli, non sono caratterizzati dallo stile a piramide invertita, non sempre espongono i fatti in modo diretto e utilizzano un linguaggio poco immediato. Inoltre ogni pagina contiene molti link che rischiano di far perdere

l'orientamento al navigatore. Nel sito è stato mantenuto un linguaggio semi formale: pur rivolgendosi al lettore dandogli del tu, i testi utilizzano un linguaggio ampolloso; infatti sembrano frasi copiate dalle brochure informative.

Informazioni:

Le informazioni risultano abbastanza pertinenti, affidabili e aggiornate, tuttavia argomenti con lo stesso livello di importanza vengono mostrati con una grafica diversa che fa passare in secondo piano alcuni di essi.

Esiste un'area intitolata "azienda" che fornisce tutti i dati di cui il pubblico possa aver bisogno.

Localizzazione:

L'azienda si riferisce principalmente ai cittadini italiani, tuttavia presenta un link a una home scritta in lingua inglese. Questa contiene una mini sintesi del sito con le informazioni più importanti sull'azienda e sui suoi prodotti.

Come già accennato esiste anche una registrazione per persone residenti all'estero; a nostro parere, anche se è molto probabile che questi utenti conoscano l'italiano, altrimenti non sarebbero interessati ad essere iscritti al sito, sarebbe conveniente che il form di registrazione potesse essere tradotto almeno in inglese.

Sintesi:

Punti di Forza:

- ☺ Le informazioni sono aggiornate, affidabili e pertinenti.
- ☺ Sintesi in inglese del sito.

Punti di debolezza:

- ☹ Labelling non chiaro e sovrapposizioni.
- ☹ Stile del testo non adeguato.
- ☹ Form di registrazione solo in italiano.

Caratteristica	Voto	Peso	Voto Pesato
Contenuto	2	4	2
- Categorizzazione/Labelling	1	1	1
- Stile	1	1	1
- Informazione	3	1	3
- Localizzazione	3	1	3

3.5 GESTIONE

Valutazione: 2.66

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

Analisi:

Disponibilità:

Per valutare questo aspetto del sito ci siamo affidati ad un "operatore" che fornisce gratuitamente (in prova per 30 giorni) un servizio di monitoraggio di siti web. Il test è stato effettuato a partire dalle ore 18 di domenica 13 giugno fino alle 18 di venerdì 18 giugno accedendo regolarmente al sito a distanza di

15 minuti. Poiché il sito è accessibile sia digitando www.poste.it sia www.posteitaliane.it abbiamo messo sotto osservazione entrambi i collegamenti in modo da poter fare un confronto: i grafici ottenuti sono identici. Nell'arco dei 6 giorni il sito non è stato disponibile in un solo caso, il che è perfettamente accettabile. La media del tempo di risposta del server è dell'ordine degli 1.2 secondi.

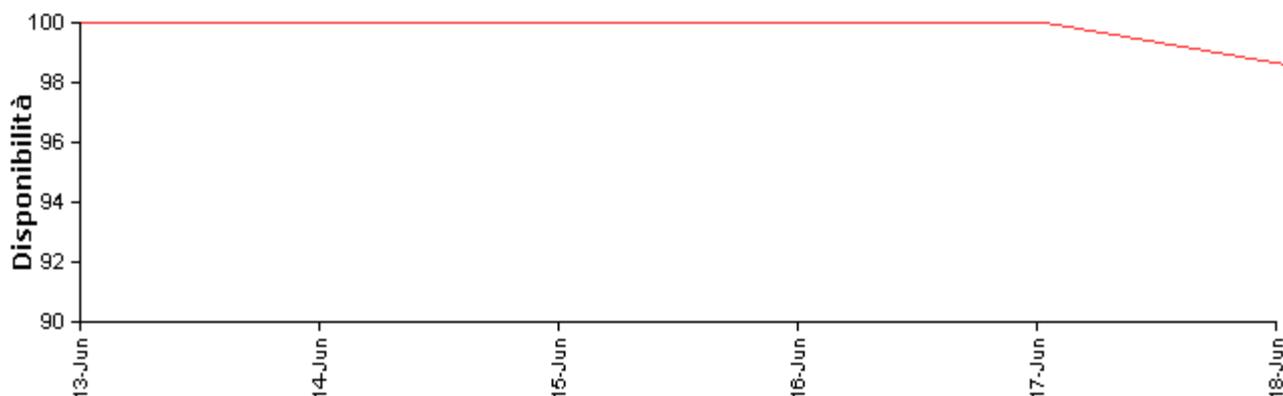


Figura 10

Aggiornamento:

Il sito non presenta una sezione con le news e le novità dell'azienda, tuttavia ha un riquadro denominato "Poste.it ti segnala..." nel quale presenta alcuni argomenti degni di nota, come per esempio i comunicati stampa e lo scadenziario dei pagamenti. In alcune pagine del sito viene visualizzata la data e l'ora corrente, questo dà all'utente un senso di aggiornamento.

Per quanto riguarda i collegamenti sia interni che esterni al sito non ci sono numerosi link spezzati; ne possiamo riscontrare uno nella pagina poste.it/azienda/ufficipostali/, infatti cliccando sul collegamento "Bollettini premarcati" abbiamo un errore 404, uno nella pagina poste.it/azienda/ptbusiness/tradizionali.shtml, anche qui abbiamo un errore 404 cliccando su "Bollettino di conto corrente postale", e uno nella pagina poste.it/azienda/posterisponde/ dove cliccando su "Prodotti e servizi BancoPosta" accediamo correttamente alla pagina per inoltrare una protesta, mentre cliccando sulle >> per accedere alla stessa pagina abbiamo un errore 404 causato da un errore di battitura nell'inserimento del collegamento. La pagina di errore 404 non è stata personalizzata. Una sola volta attraverso una ricerca con il motore interno al sito siamo giunte ad una pagina in costruzione, riportata sotto.



Figura 13

Relazioni con gli utenti:

Per valutare questo aspetto abbiamo spedito al servizio informazioni info@poste.it due e-mail da differenti indirizzi e con problematiche diverse. In entrambi i casi non ci è pervenuta una risposta automatica da Poste.it. Le mail in questione si riferivano, la prima ad un argomento puramente tecnico, ovvero cosa si deve fare per abilitare la carta del bancomat una volta in possesso del codice PIN; la seconda, invece, aveva un tono più polemico e portava all'attenzione dei responsabili incaricati l'impossibilità di effettuare l'operazione di bonifico dal proprio conto BancoPosta se l'utente è sprovvisto di tessera del bancomat. Le risposte alle nostre domande ci sono pervenute dopo 3 giorni in e-mail preconfezionate che ci invitavano ad aprire l'allegato; come è possibile vedere sono entrambe abbastanza evasive e per nulla pertinenti.

Descrizione della Risposta

Con riferimento alle Sue esigenze, La invitiamo a contattare il numero verde di Poste Italiane 803.160, scegliendo l'assistenza ai servizi Bancoposta. Un nostro consulente sarà a sua completa disposizione, dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle 20.00, per l'assistenza alla sua richiesta. Altrimenti ci scriva nuovamente indicando un recapito telefonico di rete fissa o cellulare di gestore nazionale, provvederemo noi a ricontattarla

Descrizione della Risposta

In riferimento alla Sua e-mail del 16/04/2004, Le comunichiamo quanto segue:

Il Bonifico consente di trasferire danaro da un conto BancoPosta a un conto corrente bancario. Sul Conto BancoPosta possono essere disposti bonifici ordinari nazionali (Italia) singoli, di importo non rilevante, ossia che non possono superare l'importo di 500.000,00 €.

Bonifico in entrata:

- E' possibile ricevere sul conto BancoPosta bonifici da qualsiasi conto corrente bancario italiano.

Bonifico in uscita:

Il Bonifico può essere effettuato:

direttamente presso tutti gli Uffici Postali, esclusivamente attraverso l'utilizzo della carta Postamat e la compilazione dell'apposito modulo, a disposizione presso tutti gli Uffici Postali, indicando obbligatoriamente le coordinate bancarie del conto corrente bancario beneficiario.

tramite il servizio di BancoPosta online

La data valuta beneficiario non può essere anteriore alla data dell'ordine. I limiti di importo del bonifico (sempre nei limiti della effettiva disponibilità sul conto) sono:

bonifico a sportello, 500.000,00 Euro;

bonifico online, 15.000,00 Euro.

Non è possibile accettare:

Bonifici ordinari e di importo rilevante ricorrenti, permanenti o multipli Bonifici singoli di importo rilevante o urgenti Bonifici ordinari per i quali è richiesto il pagamento con una modalità diversa dall'addebito in conto corrente postale tramite carta Postamat

Non è possibile addebitare sul conto BancoPosta RID bancari.

Non è possibile disporre bonifici esteri.

Nella sezione del sito "Poste Risponde" è possibile trovare due differenti moduli di reclamo. Il primo serve per presentare un reclamo riguardante un servizio della posta, quale la mancata consegna di una lettera nei tempi promessi, mentre il secondo è più specifico e si riferisce a tutti i correntisti BancoPosta e ai possibili disagi nelle prestazioni finanziarie, come la mancata, errata o ritardata prestazione relativa a un prodotto o servizio. A queste lettere di reclamo non viene specificata né se, né entro che tempi verrà data una risposta.

Sintesi:

Punti di Forza:

- ☺ Il sito è sempre attivo e disponibile.

Punti di debolezza:

- ☹ Le risposte agli utenti non sono né pertinenti né personalizzate.

Caratteristica	Voto	Peso	Voto Pesato
Gestione	2.66	3	2.66
- Disponibilità	4	1	4
- Aggiornamento	3	1	3
- Relazioni con gli utenti	1	1	1

3.6 ACCESSIBILITÀ

Valutazione: 2.92

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

Analisi:

Tempi di accesso:

I tempi di accesso al sito sono generalmente accettabili, infatti le pagine sono abbastanza sobrie e non contengono immagini grosse che appesantiscono lo scaricamento delle pagine.

Reperibilità:

Il nome del sito è semplice da ricordare; ciò è facilitato anche dai numerosi slogan pubblicitari che l'azienda fa da anni nei principali canali di comunicazione. Il sito è accessibile attraverso due URL differenti: www.poste.it e www.posteitaliane.it. Gli indirizzi www.poste.org, www.poste.net, www.posta.it, www.posta.com, www.posta.net, www.postaitaliana.it, www.postaitaliana.com, portano a siti non correlati. Mentre www.poste.com, www.postaitaliana.net, www.postaitaliana.org non producono alcun risultato, ma generalmente viene visualizzata una pagina di MSN che ne segnala l'errore e consiglia il sito corretto nell'elenco, tra le prime posizioni.

Il sito inoltre è facilmente reperibile con i più diffusi motori di ricerca: infatti attraverso le chiavi più semplici come "posta", "poste", "posta italiana"; il sito viene segnalato nelle primissime posizioni.

Il sito ha anche una notevole popolarità: sono infatti più di 1000 i siti che contengono il link alle poste.

Indipendenza dal browser:

Nonostante la maggior parte degli utenti utilizzi Internet Explorer il sito viene correttamente visualizzato anche attraverso i principali altri browser.

La figura 12 mostra le schermate visualizzate con: Explorer 6.0 su Xp, Mozilla 1.5 su Windows 2002, Netscape 7.0 su Linus e Opera 6.0 su Macintosh.

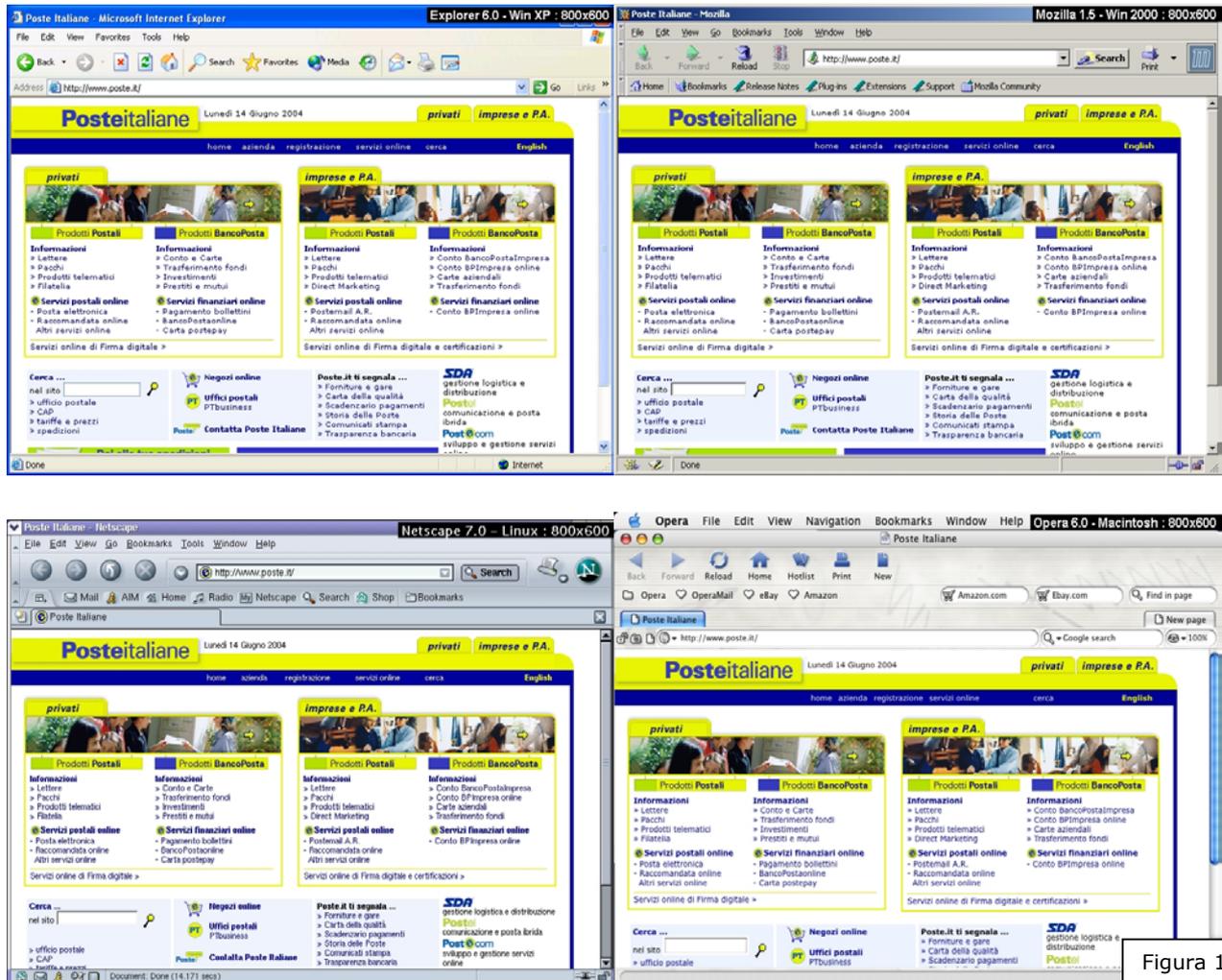


Figura 12

Accessibilità per i disabili:

Le immagini del sito sono poche e accessorie; possiedono comunque un testo alternativo appropriato. Nel sito non ci sono suoni o filmati. Non è possibile modificare la dimensione dei caratteri attraverso le impostazioni del browser, ma solo con il link "personalizza visualizzazione" posto in fondo alla pagina. Come già detto il sito ha una risoluzione fissa, quindi riducendo le dimensioni della finestra appare la barra di scorrimento orizzontale. Il sito sarebbe perfettamente leggibile anche in bianco e nero e senza l'ausilio del mouse.

Abbiamo esaminato il sito con un browser vocale e uno testuale. Entrambi evidenziano che la tabella principale in cui è divisa la home presenta un errore di ripartizione:

Prodotti postali dell'area privati
 Prodotti finanziari dell'area privati

Informazioni

- » Lettere
- » Pacchi
- » Prodotti telematici
- » Filatelia

Informazioni

- » Conto e Carte
- » Trasferimento fondi
- » Investimenti
- » Prestiti e mutui

Servizi postali online

- Posta elettronica
- Raccomandata online
- Altri servizi online

Servizi finanziari online

- Pagamento bollettini
- BancoPostaonline
- Carta postepay

Servizi online di Firma digitale »



Figura 13

Leggendo in questo ordine l'utente perde il riferimento dell'area in cui si trova, Prodotti Postali o BancoPosta, inoltre i link presenti in una sola pagina sono eccessivi e distribuiti su troppi menù. Non tutte le pagine hanno un titolo che indica chiaramente la sezione a cui si riferisce; per esempio sia la posta prioritaria sia quella ordinaria hanno una pagina con le tariffe che pur essendo pagine diverse, hanno lo stesso titolo. Abbiamo fatto un test con due diversi programmi per la valutazione dell'accessibilità, in entrambi i casi il sito non è stato ritenuto idoneo. I principali problemi riscontrati sono:

Priorità 1	Priorità 2	Priorità 3
Legge male le tabelle perché non ci sono i marcatori.	Usa posizioni assolute delle immagini invece che relative.	Non c'è un sommario per le tabelle.
Non espande i testi alternativi.	Non mette un valore predefinito nelle caselle di input.	I link vicini non sono separati da più di 1 spazio.
	Usa stesse frasi per link a pagine diverse.	
	L'utente non è avvisato che un link porta ad una nuova finestra ne che la finestra si sta aprendo.	

Sintesi:

Punti di Forza:

- ☺ I tempi di accesso sono adeguati.
- ☺ Sito facile da trovare.
- ☺ Accessibile con ogni tipo di browser.

Punti di debolezza:

- ☹ Scarsamente utilizzabile da utenti disabili.

Caratteristica	Voto	Peso	Voto Pesato
Accessibilità	3	3.5	2.92
- Tempi di accesso	3	0.75	2.25
- Reperibilità	4	1	4
- Indipendenza dal browser	4	0.75	3
- Accessibilità per i disabili	1	1	1

3.7 USABILITÀ

Valutazione: 0.33

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

Analisi:

Efficacia:

Data la facilità dei compiti assegnati riteniamo che la percentuale di quelli portati a termine non sia soddisfacente; abbiamo scelto infatti solo le funzioni base che il sito DEVE obbligatoriamente offrire a qualsiasi tipo di utente. Se per le persone con buone conoscenze informatiche sono insorte molte difficoltà, per quelle inesperte i compiti sono risultati quasi insostenibili. L'efficacia del sito quindi risulta essere pessima, considerando il fatto che PosteItaliane è l'unica azienda italiana a fornire questo tipo di servizio e che questo è un servizio pubblico rivolto all'intera popolazione.

Efficienza:

Il tempo medio impiegato per portare a termine ogni compito non è accettabile. L'utente viene molto penalizzato dai form di ricerca che chiedono l'inserimento di troppi dati superflui.

Soddisfazione dell'utente:

Gli utenti sono rimasti insoddisfatti dall'usabilità del sito in generale. Tutti hanno commentato: "E' troppo incasinato!" Inoltre hanno detto che non useranno più il sito se non in caso di estrema necessità.

Sintesi:

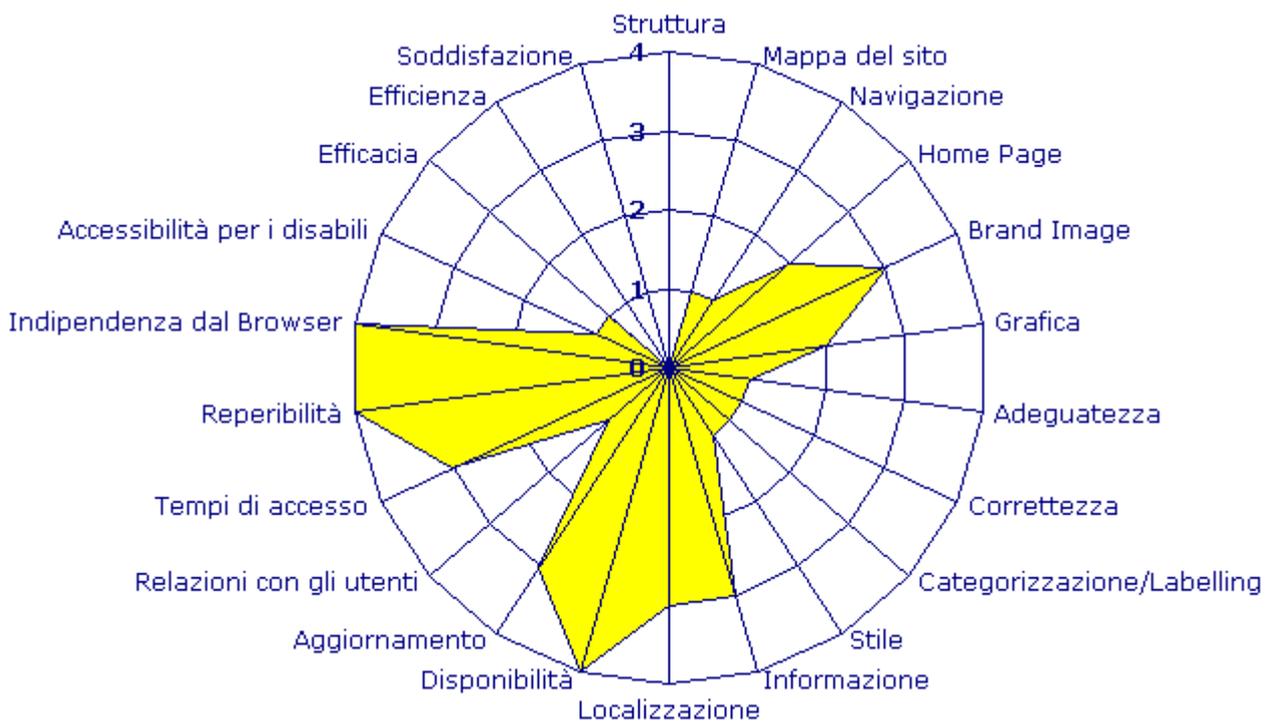
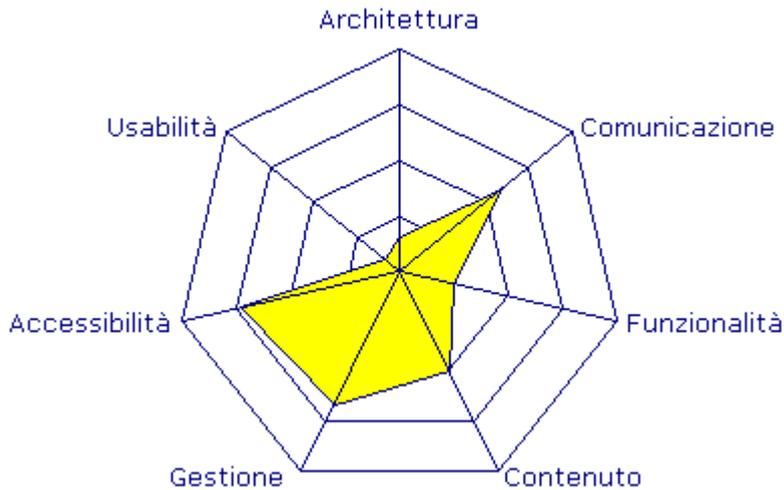
Punti di debolezza:

- ⊗ Difficoltà a raggiungere gli obiettivi.
- ⊗ Sforzo eccessivo.
- ⊗ Insoddisfazione dell'utente.

Caratteristica	Voto	Peso	Voto Pesato
Usabilità	0.33	3	0.33
- Efficacia	1	1	1
- Efficienza	0	1	0
- Soddisfazione dell'utente	0	1	0

3.8 SINTESI

Come evidenziato nei grafici seguenti vediamo che il sito in questione è buono dal punto di vista dell'accessibilità, nonostante non sia completamente accessibile ai disabili, e anche la sua comunicazione e gestione sono accettabili. Per quanto riguarda i contenuti sono sufficienti, ma il sito è molto carente dal punto di vista dell'architettura e della funzionalità; l'usabilità è praticamente nulla. Data l'importanza dell'azienda che questo sito rappresenta la valutazione generale non è nel complesso accettabile, poiché le lacune presenti sono nelle aree di principale interazione con gli utenti.



Punti di forza:

- ☺ I colori e i loghi del sito rispettano la Brand Image dell'azienda.
- ☺ L'informazione è aggiornata, pertinente e corretta.
- ☺ Il sito è ben localizzato e contiene una sezione in inglese.
- ☺ Ha un'ottima disponibilità ed è spesso aggiornato.
- ☺ Le pagine sono sobrie e non pesanti da caricare.
- ☺ Il sito ha un'ottima reperibilità e la visione è indipendente dal browser.

Punti di debolezza:

- ☹ L'architettura del sito è pessima.
- ☹ Le funzioni del sito sono mal progettate e difficili da utilizzare.
- ☹ Il labelling è spesso scorretto e fuorviante.
- ☹ Lo stile del testo non è adatto al web.

- ⊗ Le relazioni con gli utenti non sono curate.
- ⊗ Accessibilità per gli utenti disabili è scarsa.
- ⊗ Tutti gli utenti hanno avuto un feedback del sito totalmente negativo.

4. RACCOMANDAZIONI

Priorità 1

1. Chiarire la divisione logica delle categorie: i servizi online o sono un gruppo unico di servizi oppure fanno parte delle categorie "prodotti postali" e "prodotti BancoPosta".
2. Se sono una categoria a parte rafforzare la gestalt dei servizi online utilizzando un'icona simile a quella usata per "prodotti postale" e "prodotti BancoPosta", altrimenti eliminare il tasto dal menù secondario.
3. Eliminare gli errori del tipo: "link con nomi simili che portano a pagine differenti e link con nomi differenti che portano alla stessa pagina".
4. Migliorare la navigabilità sistemando i menù, possibilmente fatti a pulsante.
5. Migliorare i form aggiungendo le note affianco al campo a cui si riferiscono e agevolando l'utente nell'inserimento dei dati attraverso "selezioni a catena": se scelgo come provincia Milano (mi da l'elenco dei suoi comuni), scelgo Solaro (mi inserisce automaticamente il CAP).
6. Inserire nei campi di input del form degli esempi di dato.
7. Modificare i messaggi di errore dei form rilevandoli tutti insieme e visualizzandoli nel punto preciso.
8. Aggiungere la visualizzazione per l'utente loggato.
9. Tasto "Esci" o "Chiudi sessione" visibile.
10. Elencare i risultati della ricerca in base alla pertinenza.
11. Seguire le normative WAI per rendere il sito accessibile anche ai disabili.

Priorità 2

1. Modificare l'etichetta "Prodotti postali" con "Info sui prodotti postali" e quella con "Prodotti BancoPosta" con "Info sui prodotti BancoPosta".
2. Rifare la mappa del sito rendendola più chiara e completa.
3. Inserire i tasti "Indietro".
4. Dare la possibilità di modificare la dimensione dei caratteri anche attraverso le impostazioni del browser.
5. Controllo del formato dei dati che si stanno inserendo.
6. Evitare che scompaiano dati dopo l'inserimento. ("Paese" nel form di ricerca ufficio postale e "sesso" nella registrazione).
7. Visualizzare la parola chiave della ricerca nella pagina dei risultati.
8. Ridurre l'informativa sulla privacy o mettere un tasto "leggi informativa".
9. Rendere i testi più leggibili e comprensibili evitando ripetizioni.
10. Inserire il pulsante "inserisci" accanto alle frasi preconfezionate dei telegrammi.

Priorità 3

1. Unificare il menù fisso superiore con quello inferiore, dandogli un maggior rilievo.
2. Mettere il tasto "Versione stampabile" nelle pagine di informazione.
3. Segnalare eventuali malfunzionamenti prima dell'inizio dell'operazione.
4. Form di registrazione in lingua inglese.
5. Personalizzare la pagina di errore 404 e simili.