

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA
Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali
Corso di Laurea in Informatica

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA

Docente: Roberto Polillo

**VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SITO WEB:
14/06/2004**

<http://www.maserati.it>



Valutazione a cura di:

Arosio Gaia
Chiodi Corrado
Ferrario Francesco

arosio82@hotmail.com
corrado08@email.it
ilfra82@hotmail.com

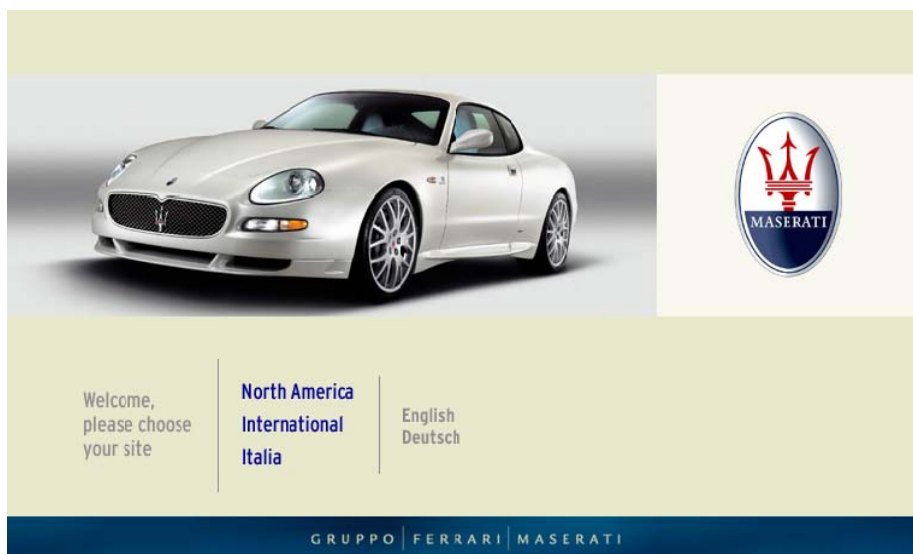
1. Obiettivi della Valutazione

1.0 - Url del sito

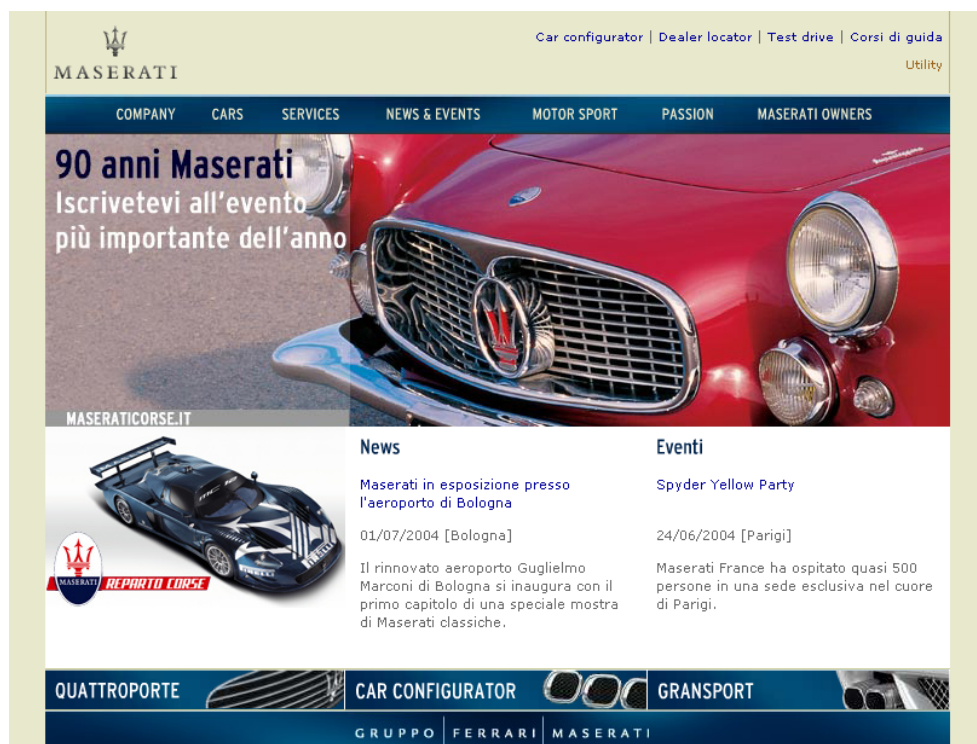
www.maserati.it

www.maserati.com

1.1 – Copertina



Homepage Italiana



1.2 – Requisiti Generali del Sito

Il sito di Maserati è un sito completo, curioso e fornito di una mole considerevole d'informazioni. L'obiettivo principale è quello, ovviamente, di sponsorizzare il noto e rinomato marchio di autovetture, senza tralasciare di certo curiosità, cenni storici anche in ambito sportivo e numerosi servizi (tra cui corsi di guida, test drive, raduni) offerti a eventuali acquirenti e ai "maseratisti".

L'impostazione è quella di un sito grafico, da cui si evince che oltre ai contenuti Maserati vuole dare un considerevole spazio anche alla forma, curando in maniera quasi ingombrante l'aspetto estetico.

E' facile intuire che il target di utenza a cui Maserati si rivolge non è eterogeneo: dato che si tratta di auto di lusso e in ogni caso abbastanza costose, si capisce che la stragrande maggioranza dei navigatori sono persone adulte o appassionati di motori. Questo spiega perché, nei suoi argomenti, il sito mantiene un tono abbastanza rigoroso, evitando di parlare direttamente al navigatore e quindi di utilizzare un accento eccessivamente o insufficientemente formale.

In conclusione il sito di Maserati è un sito ad alta interattività, comprendente immagini, fotografie e video, anche se per certi aspetti può essere classificato come un sito informativo, considerando le ampie parentesi di interesse generale.

1.3 - Obiettivi della Valutazione

L'obiettivo è quello di dare una valutazione oggettiva e globale del sito. La valutazione non riguarda l'intero sito, data la sua ampiezza, ma ci siamo limitati a prendere un campione di pagine ed analizzare. La valutazione è stata sviluppata analizzando l'architettura, la comunicazione, la funzionalità, il contenuto la gestione e l'accessibilità. Sono stati inseriti numerosi screenshot a titolo d'esempio per rendere l'analisi più chiara e meno noiosa.

La valutazione tiene conto di ciò che abbiamo potuto trarre dalla navigazione del nostro team: i test che sono stati effettuati (ad esempio quello di simulare la mancanza di alcuni plugin), sono volti a dimostrare le problematiche che il navigatore potrebbe incontrare durante la sua visita.

Abbiamo anche cercato, a volte, di spiegare certe scelte mettendoci dal punto di vista dei gestori del sito e interpretando in maniera inversa, la logica del sito. Inoltre i voti che sono stati assegnati alle varie sezioni sono completamente indicativi e soggettivi, in base cioè di quello che abbiamo potuto vedere: non avendo analizzato il sito nella sua completezza i voti si basano su nostre percezioni di funzionalità o inadeguatezza.

2. Metodologia Usata

La valutazione è durata circa un mese e mezzo, come così il monitoraggio del sito.

Il tempo affidato alle varie sezioni è circa il medesimo, anche se abbiamo avuto un occhio di riguardo per la parte inerente all'analisi della comunicazione, in quanto a nostro avviso è uno dei punti di forza di Maserati.

La valutazione è stata divisa tra i componenti, e si è cercato di effettuare un'analisi comune, che mettesse d'accordo i pareri di tutto il team.

La valutazione del sito è stata sviluppata grazie anche all'utilizzo di molti tool trovati su internet e suggeriti dal libro "Il check-up dei siti web" tra cui:

- Dr Watson (watson.addy.com) che ci ha permesso di verificare la grandezza e il tempo di caricamento delle pagine e valutarne l'accessibilità;
- Diverse utility trovate sul sito www.tuttowebmaster.it per valutare la popolarità del sito sui diversi motori di ricerca;
- Il servizio offerto da www.netcraft.com che ci ha permesso di verificare quante volte il server di Maserati è stato riavviato negli ultimi due anni.

Inoltre è stato utilizzato il sito www.quattroruote.it per valutare la consistenza di alcune informazioni trovate sul sito di Maserati. Le raccomandazioni finali maturano dalla nostra analisi e comunque restano sempre soggettive ed opinabili.

3. Risultati della Valutazione

3.0 - Architettura

Valutazione: 2/3

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

Analisi:

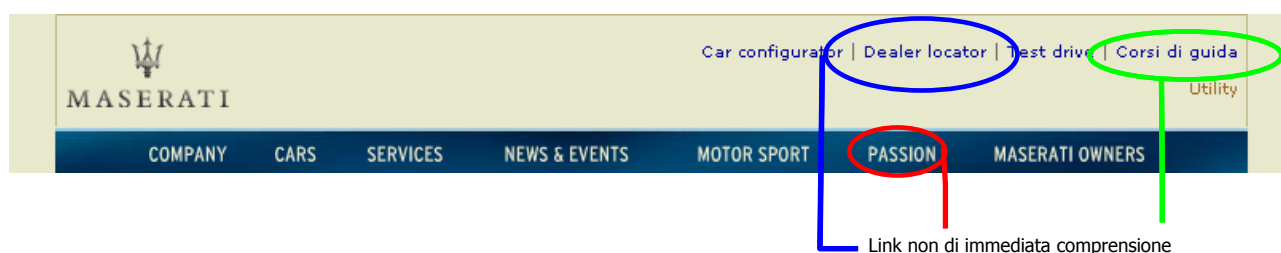
1 La struttura del sito è adeguata?

Il sito di Maserati, come abbiamo detto, ha diversi obiettivi:

- Far conoscere le sue auto a chi non ne ha mai sentito parlare;
- Offrire dei servizi utili a chi ha già scelto Maserati in passato;
- Fornire informazioni di interesse generale comprensive di supporti multimediali al navigatore che ci capita "per caso".

Sotto quest'ottica dobbiamo analizzare se le sette macrocategorie indicate nella home page sono adeguate o se presentano incongruenze rispetto agli obiettivi del sito.

Notiamo che le categorie sono le seguenti:



La nostra attenzione è subito catturata dal fatto che i titoli delle sezioni sono in inglese, anche per la versione italiana: scelta opinabile, ma tutto a favore del guadagno sulla manutenzione d'ulteriori pagine.

I link sono comunque complessivamente comprensibili a livello sintattico, per chi ha una minima dimestichezza con la lingua straniera, resta solo il problema di associare queste parole al contenuto concreto delle pagine a cui puntano.

Le uniche nostre incertezze si concentrano su i seguenti link:

Passion: di cui non si capisce bene quale sia il significato o comunque cosa voglia comunicarci;

Dealer locator: "dealer" non è una parola proprio comune e ci sembra legittimo non sapere cosa voglia dire;

Corsi di guida: non si sa perché sia l'unico link in italiano e la differenza con Test Drive non è immediata, c'è quasi il rischio di una sovrapposizione di contenuti.

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

La mappa del sito è scarsamente chiara, poiché non offre la sensazione di come il sito sia effettivamente organizzato, sebbene mantenga la formattazione e lo stile delle altre pagine.

Non è, infatti, intuibile a colpo d'occhio come il sito possa essere sfogliato dal navigatore, se esiste una struttura orizzontale o ad albero, quali siano le sezioni raggiungibili da qualunque pagina, mentre quali siano i rami. Inoltre, essendo il sito molto ampio e la mappa organizzata senza la possibilità di raggruppare le sottosezioni, il navigatore che lo visita per la prima volta si può trovare spaesato e perdersi nei numerosi contenuti che le pagine offrono (anche perché la mappa si estende in verticale senza sfruttare correttamente la larghezza dello schermo, obbligandoci ad usare lo scorrimento). La diretta conseguenza è la perdita di fiducia del navigatore sulla chiarezza e sulla leggibilità del sito che si ripercuote negativamente sul marchio.

Pregio degno da riportare è il raggruppamento dei pulsanti delle utilità che vengono menzionati nella categoria "Global Utility": grazie a questa scelta si intuisce facilmente che queste funzioni (e quindi anche la mappa) siano attivabili da qualsiasi pagina, anche grazie alla parola "Global", che rende indiscutibilmente l'idea. Peccato forse per il colore utilizzato che diviene assolutamente poco leggibile rispetto allo sfondo: giusta la distinzione con le altre categorie, sbagliato forse il colore.

C'è inoltre da ricordare che nella site map di Maserati non vi sono dei link diretti a tutte le pagine raggiungibili, ma i webmaster hanno preferito fermarsi alla profondità 3 dell'albero di navigazione forse per guadagnare in leggibilità e in spazio trascurando che l'utente possa essere interessato ad una pagina particolare.

Ad esempio il link "Storia" da quanto si intuisce dalla mappa sembra una foglia dell'albero, ma è a sua volta una sottocategoria della sezione "Gruppo Ferrari Maserati".

GLOBAL UTILITIES			
Car Configurator Site map Corsi di guida	Dealer locator Contact us	Test Drive F.A.Q.	Home Note legali
COMPANY			
Gruppo Ferrari-Maserati Gli anni del successo Maserati Management Storia I valori Maserati	La fabbrica La nuova sede Evoluzione della fabbrica Il ciclo di produzione	Curriculum on line	
CARS			
Quattroporte Esterni Interni Eleganza Comfort Personalizzazione Sicurezza Tecnica	GranSport Esterni Interni Personalizzazione Tecnologia	Coupé GT Cambiocorsa Test Drive	Spyder GT Cambiocorsa Test Drive
MC12 Esterni Interni Motore Tecnologia	Heritage GT Quattroporte Sport Monoposto Biturbo	Programma OAM Scelte cromatiche Finizioni interne Viaggio Dinamica sportiva	R&D Pista e strada Modelli IED
SERVICES			
Corsi di guida I corsi Gli istruttori Organizzazione Il calendario Il circuito Iscrizioni Informazioni I partner	Test drive	Finanziamenti	Assistenza
Assicurazioni	Trident Discoveries	Contact Centre Numeri verdi	
NEWS & EVENTS			
News Ricerca news	Eventi Ricerca eventi Eventi del passato	Rassegna stampa	Giro del Brasile Giorno per giorno Sponsor Giornalisti
Russian and NE Tour Giorno per giorno Sponsor			
MOTOR SPORTS			
Maserati Corse	Storia sportiva Gare automobilistiche Gare motonautiche I piloti ufficiali I piloti non ufficiali		
PASSION			
Museo Panini La collezione	Special Selection Abbigliamento Pelletteria Pubblicazioni Accessori Scrivania	Gadgets Wallpaper Screen Saver Cartoline Video Calendari Skin WinAmp	Forum
F.A.Q. F.A.Q. Sito F.A.Q. Azienda F.A.Q. Prodotto	Impostazioni		
EXPERIENCE MASERATI			
Sporting spirit	Pure style		

GRUPPO



FERRARI



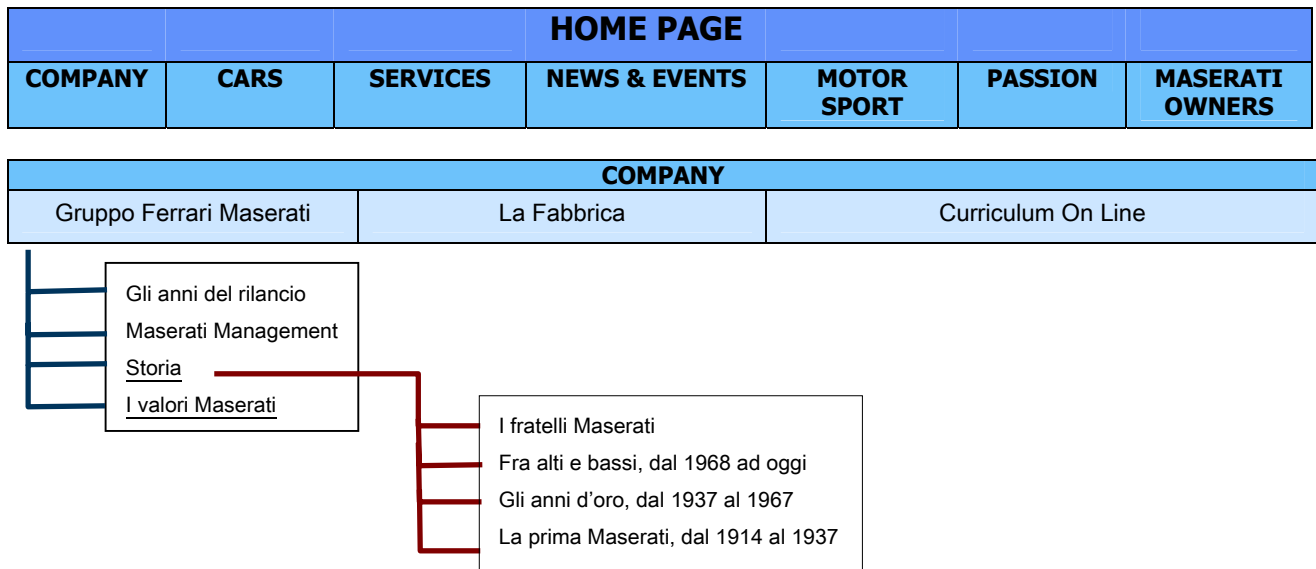
MASERATI

Giusta la differenza di colore, ma poco leggibile

Alcuni non sono link a foglie ma sono a loro volta sezioni

La mappa secondo noi non è molto di aiuto a chi visita il sito, soprattutto se è la prima volta che ne sfoglia il contenuto, anche se c'è da dire che viene utilizzata la stessa terminologia del sito non costringendo l'utente ad inutili sforzi cognitivi.

Aggiungiamo quindi un esempio di mappa che renderebbe forse più chiara la comprensione (rappresentiamo solo il ramo company -> gruppo Ferrari Maserati -> Storia). Questo vuole essere solo uno spunto di come la mappa andava perlomeno impostata, magari con delle animazioni che avrebbero permesso di visitare le sottosezioni solo a richiesta dell'utente, risparmiando in spazio e in chiarezza.



3 La navigazione del sito è adeguata?

Il sito di Maserati mantiene lo stesso layout per tutte le sue pagine. Questo layout comprende uno standard header che è formato dal logo di maserati, posto in alto a sinistra, una serie di link sulla destra dello schermo e una toolbar che ci permette la navigazione globale all'interno delle macrosezioni.

The screenshot shows the Maserati website header and main content area. Navigation elements are highlighted with colored circles and lines pointing to labels at the bottom:

- Navigation Globale (Blue line):** Points to the 'COMPANY' tab in the main navigation bar.
- Navigation Locale (Red line):** Points to the 'Gruppo Ferrari-Maserati' sub-link under the 'COMPANY' tab.
- Funzioni particolari (Green line):** Points to the 'Car configurator' link in the top utility bar.
- Utilità a scomparsa (Orange line):** Points to the 'Utility' link in the top utility bar.

The main content area features a large image of a silver Maserati sports car. Below the image, there are three columns of text:

- Gruppo Ferrari-Maserati:** Orgoglio per una lunga e gloriosa tradizione, innovazione nella gestione delle risorse umane ed attenzione per l'ambiente di lavoro.
- La fabbrica:** Uno dei simboli della città di Modena, la fabbrica della Maserati, raccontata in tutte le sue evoluzioni.
- Curriculum on line:** Essere parte di una grande famiglia, prima che di un grande gruppo industriale: ecco cosa significa lavorare per Maserati.

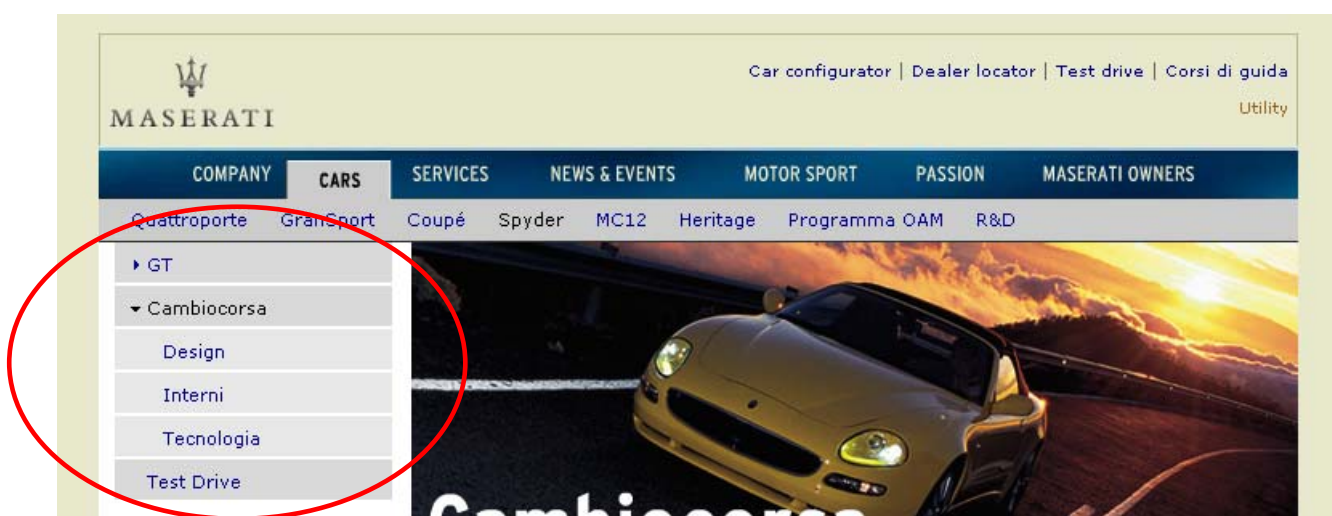
La toolbar è posta orizzontalmente, sfruttando in maniera intelligente tutta la larghezza dello schermo, senza obbligarci allo scorrimento. La sua rappresentazione è quella secondo lo stile dello "schedario" e tutte le pagine di primo livello sono rappresentate come le cartelle di uno schedario aventi ciascuna una linguetta sporgente.

L'unica eccezione è data dalla home page che non viene rappresentata come parte dello schedario: questa scelta ci suscita serie perplessità in quanto viene rotto lo stile che accomuna tutto il sito.

La linguetta selezionata assume un colore diverso rispetto al resto dei pulsanti e ciò favorisce un' immediata comprensione di dove ci si trova, evitando così l'utilizzo di breadcrumb e potendo tralasciare di visualizzare sulla barra del titolo il percorso da noi effettuato.

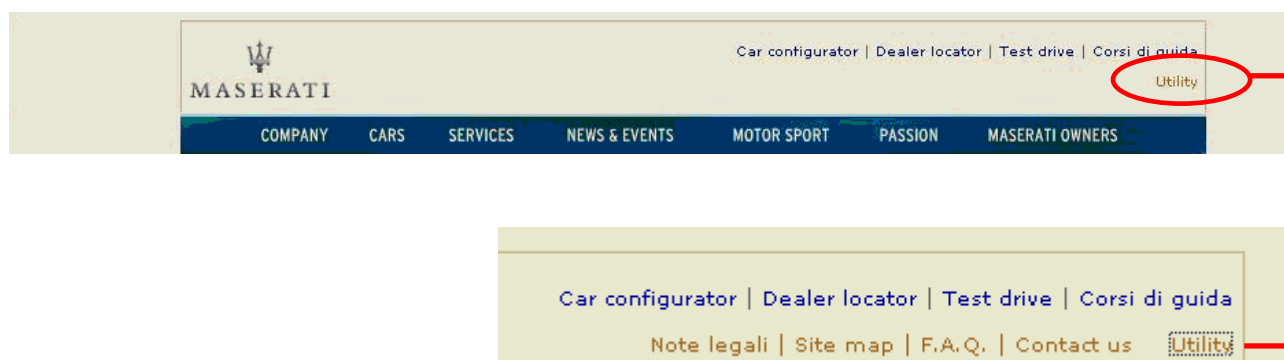
Ogni volta che clicchiamo su una macrosezione viene aperta una seconda toolbar, graficamente più semplice della prima e posta orizzontalmente subito più sotto, che ci permette la navigazione locale all'interno della categoria scelta.

Esiste inoltre qualche caso in cui l'albero di navigazione raggiunge il terzo o addirittura il quarto grado di profondità e in questi casi viene aggiunto un ulteriore sottomenu sulla sinistra dello schermo che permette una navigazione contestuale raggruppando a nostra discrezione le ulteriori sottosezioni.



La navigazione risulta tutto sommato fluida ed è possibile in generale, tornare alla pagina precedente o alla home page, cliccando sulla toolbar o sul logo in alto a sinistra.

Gli altri link che sono presenti nell'header sono meno visibili e rappresentano una serie di utility che riguardano direttamente Maserati e una serie di funzioni generiche relativi alla gestione del sito. Fanno parte della prima categoria (in blu) "Car Configurator" che ci permette di configurare e accessorizzare la nostra auto dei sogni e "Test Drive" che ci offre direttamente una prova su strada; della seconda categoria, accessibile cliccando su "Utility", fanno parte le note legali, le FAQ e la site map.



Sintesi:

Il menu UTILITY a scomparsa

Punti di forza:

- La toolbar è molto intuitiva;
- La navigazione risulta fluida;
- C'è sempre la possibilità di tornare alla pagina precedente o alla home;

Punti di debolezza:

- Non vengono utilizzati i breadcrumb e non si ha una descrizione esplicita di dove ci si trova;
- Link in inglese e alcuni non d'immediata comprensione;
- La mappa del sito non chiara e incompleta.

3.1 - Comunicazione

Valutazione: 3/4

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

Analisi:

1 L'home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?



Maserati è sicuramente un marchio che non ha bisogno di presentazioni. La sua comune e rinomata reputazione d'azienda automobilistica è talmente illustre che non ha bisogno di slogan per farsi pubblicità.

Questo è anche il principio di fondo sul quale si basa la sua home page: estremamente semplice e con una totale assenza di parole (se non un messaggio di benvenuto all'utente).

Bastano infatti le foto in sequenza al centro della pagina per catturare l'attenzione e far proseguire al navigatore il suo viaggio.

In conclusione sulla home page non viene data nessuna anticipazione sui contenuti e sugli obiettivi del sito, ma bastano solo le foto per suscitare a sufficienza la curiosità dell'utente.

2 Il sito è coerente con la brand image?

Il sito del famoso e rinomato marchio italiano rispecchia completamente, per quanto riguarda l'aspetto grafico, lo stile dell'azienda. Si tratta di una marca di automobili di lusso, ma con linee accattivanti, con stile, ma senza eccessi, insomma delle auto di classe.

Il sito si presenta con un'home page che ci fa subito capire di cosa si tratta. Nel centro della pagina (che è la parte più visibile e interessante) vi è il marchio dell'azienda affiancato da un susseguirsi di foto ad alta definizione che ci presentano dalle Maserati più classiche intervallate a quelle più sportive e tecnologiche.

Le foto risultano divise da delle transizioni molto gradevoli alla vista, che danno una sensazione di calma che si contrappone al desiderio di provare quelle macchine dalle prestazioni tanto elevate quanto dai prezzi inaccessibili.

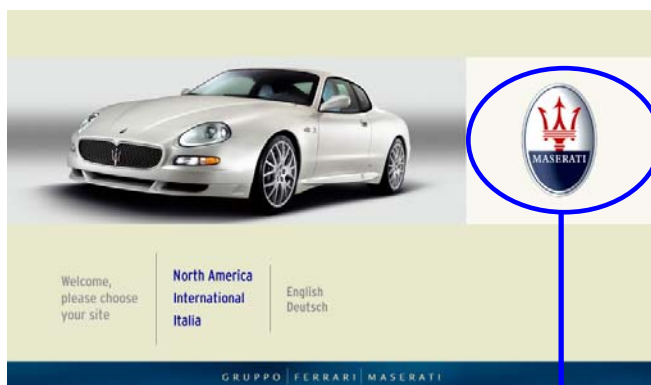


Transizione tra due automobili presentate nella home page

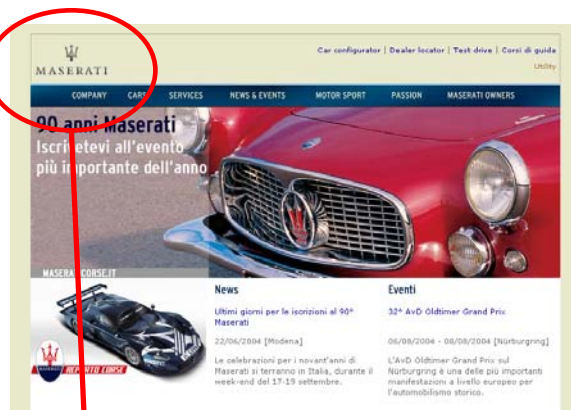
Il marchio dell'azienda è in posizione centrale sull'home page e abbastanza grande da essere ben visibile ed essere riconosciuto dal navigatore.

Nelle pagine interne, invece, al marchio viene riservato un piccolo spazio in alto a sinistra della pagina che riporta sempre alla pagina iniziale. Da rilevare che i colori del marchio nelle pagine interne, non sono quelli originali di Maserati (come avviene per l'home page), ma si adeguano a i colori della pagina (marchio nero a sfondo beige).

Esiste inoltre in ogni pagina un footer contenente i marchi del gruppo Ferrari / Maserati. Lo sfondo blu sopra il quale sono stati incollati i due marchi in bianco richiama il colore dello stemma Maserati, sia per mantenere una certa linearità cromatica sia per ribadire che si sta parlando sempre della stessa azienda.



Logo Maserati home page



Logo Maserati pagine interne



Marchi del gruppo nel footer

In conclusione il sito comunica discretamente e in modo abbastanza esplicito il brand dell'azienda facendo una ponderata e non eccessiva pubblicità al marchio, lasciando molto spazio alle immagini ad alta definizione, appagando in maniera soddisfacente il navigatore che viene catturato dalla bellezza delle vetture ritratte nelle varie foto sparse per gran parte del sito.

Il navigatore medio è affascinato soprattutto dalle immagini che dal testo scritto ed è importante che siano in abbondanza e che siano di alta qualità.

Cosa non da trascurare è la visualizzazione nelle sezioni maggiori di alcune citazioni di personaggi pubblici che descrivono e pubblicizzano il marchio Maserati e le sue automobili, offrendo la loro popolarità per dare prestigio alla fabbrica italiana e rafforzando sicuramente la brand image.



Cars

"Ha un motore molto pieno e potente che risponde in maniera eccezionale"

Michael Schumacher
Sei volte campione del mondo F1

Quattroporte	GranSport	Coupé
La nuova ammiraglia è una combinazione di bellezza italiana ed impeccabile ingegneria dagli interni spaziosi e raffinati.	La GranSport esalta il concetto di sportività già proprio di tutte le GranTurismo del Tridente.	La tradizione Maserati nel Gran Turismo si rinnova in questo coupé d'alta classe, perfetto equilibrio di comfort, sportività e tecnologia.
Spyder	MC12	Heritage
Una vettura scoperta d'alta scuola, in grado di regalare forti emozioni unite a sportività e raffinatezza: un cocktail esclusivo Maserati.	La Maserati ha realizzato una vettura Gran Turismo stradale dalla quale è stata derivata una versione adatta alle competizioni GT.	Le vetture del passato, con il loro carattere forgiato dalle competizioni che ha sempre accompagnato il Marchio del Tridente.

Uomini prestigiosi come Schumacher e Luca di Montezemolo pubblicizzano Maserati

3 La grafica del sito è adeguata?

Il sito di Maserati adotta un layout semiliquido. Infatti cambiando varie risoluzioni si nota che i webmaster hanno adottato tutti e due gli accorgimenti palliativi più comuni per ovviare al problema: quello di centrare la pagina (ad alte risoluzioni alcune pagine potrebbero rimanere concentrate nella parte in alto a sinistra dello schermo) e quello di espandere lo sfondo al fine di non provocare un effetto sgradevole enfatizzando lo schema compositivo della pagina. Sembra, tuttavia, che una sostanziale porzione di utenza non goda di questi accorgimenti progettuali: gli utenti con risoluzione 800x600. In questo caso la pagina presenta alcuni difetti, tra cui il più grosso è quello della visualizzazione delle barre di scorrimento verticali. Considerando che un notevole gruppo di utenza utilizza ancora questo formato, è di rilevante importanza segnalare il problema.



1024x768

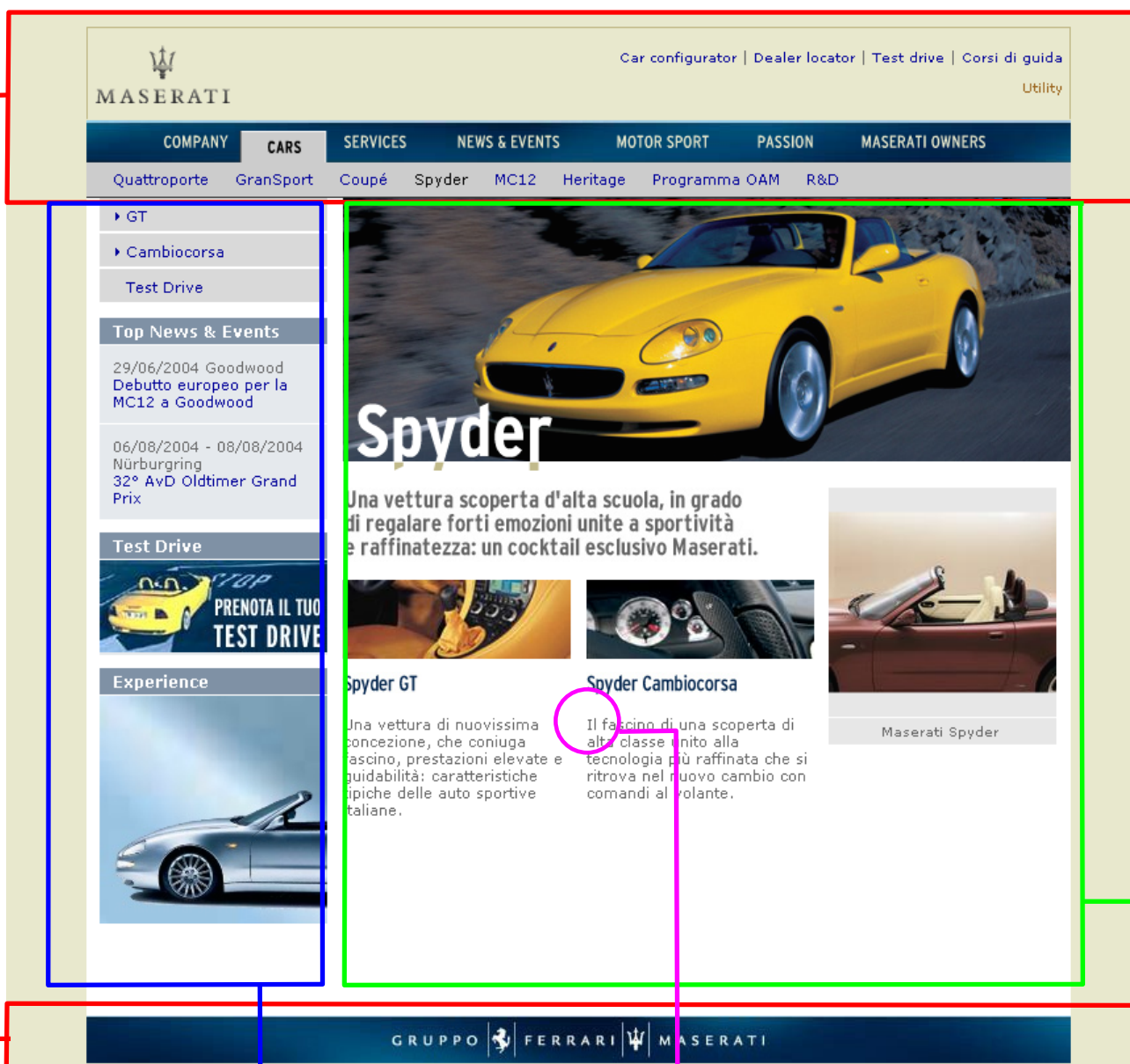
Diverse risoluzioni a confronto

1280x1024

Analizzando il layout delle pagine di Maserati si può facilmente intuire che vengono organizzate secondo un preciso schema logico: esistono delle parti comuni, che restano uguali per tutto il sito (è il caso dell'header e del footer), e altre parti che variano a secondo del contenuto (tipicamente il centro della pagina).

L'obiettivo della parte a sinistra della pagina varia pagina per pagina: ad esempio se navighiamo nel livello numero uno, ovvero appena all'interno di una delle sette macrocategorie, notiamo che questa sezione viene lasciata vuota; se proseguiamo, navigando nei livelli successivi, questa parte viene riempita con eventuali sottomenu e con immagini e altri link.

La Gestalt di questo sito è abbastanza marcata e la distinzione tra le componenti della pagina si intuisce in maniera praticamente immediata. L'architettura grafica è davvero molto comprensibile e l'uso dei colori sembra adeguato. Il beige che viene usato come colore di sfondo si accosta in maniera armonica con il blu che viene utilizzato per la barra di navigazione globale e per il footer. Il frame centrale è stato lasciato bianco, forse per non introdurre troppi colori che confonderebbero solo le idee. Vengono evitati dunque i colori saturi per non far apparire troppo aggressivo, lasciando spazio all'impetuosità delle foto.



Header e footer Si mantengono per tutte le pagine

Il frame sinistro cambia in relazione alla pagina visitata: contiene sottomenu e altri link

Il font risulta leggibile.

Nel body si sviluppano tutti i contenuti del sito

Il font che viene utilizzato per la maggior parte del contenuto della pagina (Verdana), è molto leggibile (la I maiuscola si riconosce dalla l minuscola) ed il contrasto con lo sfondo pare adeguato in tutte le combinazioni utilizzate.

Il carattere non risulta però ridimensionabile dal browser, dato che sono state utilizzate immagini e animazioni flash.

Questo implica che se riteniamo che il font utilizzato sia troppo piccolo a dispetto della nostra leggibilità, l'unico intervento che possiamo operare è quello di cambiare direttamente la risoluzione dello schermo: soluzione abbastanza noiosa e che implica un sacco di "fatica" per il visitatore.

Vengono comunque evitati sia il corsivo sia i testi sia il tutto maiuscolo, per quanto riguarda i testi lunghi.

Concludendo, la grafica viene curata, come del resto ci si aspetterebbe dal sito di Maserati, e non si può non dire che tutto ciò non sia gradevole.

Sintesi:

Punti di forza:

- Il sito rafforza il brand dell'azienda;
- I colori sono utilizzati in maniera adeguata;

- Il font è leggibile;
- Gestione tutto sommato accettabile delle diverse risoluzioni;
- Ricco di animazioni gradevoli
- Grafica assai curata;

3.2 - Funzionalità

Valutazione: 1

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

Analisi:

1 Le funzioni per effettuare le transazioni sono adeguate?

La procedura di registrazione può essere effettuata solo da chi possiede una Maserati. Questa scelta è mirata al fine di instaurare un rapporto diretto tra l'azienda e il cliente.

Infatti, l'utente registrato ha la possibilità di accedere a numerosi servizi tra cui la possibilità di scaricare il manuale della propria auto, essere informato su eventuali raduni e accedere a foto inedite di vetture in anteprima.

Sebbene la registrazione sia diventata ormai procedura molto comune e di norma indirizzata a tutti gli utenti che visitano un generico sito Internet, il fatto che in questo caso possa essere effettuata solo dai clienti Maserati è intuitiva, dato che tale funzione si trova nella sezione "Maserati Owner".

Se questo non bastasse tale concetto viene ribadito più volte proprio nella parte di interazione con l'utente.

L'unico nostro dubbio è che se un tale utente non sa che cosa voglia dire "Owner", non ha la possibilità di capire in tempo utile che non potrà portare a termine la sua registrazione, magari con uno spreco considerevole di tempo e di sforzi. Solo nel centro della pagina viene espresso il concetto che tale sezione è "riservata ai clienti Maserati", ma secondo noi tale frase può essere ambigua: cliente è una parola troppo generica e sotto certi aspetti ingannevole.

Perché chi ha progettato il sito ha tradotto la parola "owner" con "cliente" e non con "proprietario"?

In quel caso non ci sarebbero state ambiguità e magari tanti clienti non avrebbero provato a registrarsi.

Inoltre annotiamo che viene talvolta utilizzata una terminologia puramente di carattere tecnico, che potrebbe scoraggiare utenti inesperti facendoli rinunciare alla registrazione.

Maserati Owners

Log in

Se sei un Maserati owner già registrato, inserisci username e password per entrare nella sezione Maserati owners.

Username Password

Hai dimenticato la password?

Sei un Maserati owner non registrato? Registrati e accedi al servizio.

Registrazione con PIN

Questa pagina dà accesso riservato a coloro che hanno un numero PIN. Per entrare nella sezione Maserati owner, inserisci il tuo PIN nell'area sottostante e clicca su Enter

Codice PIN

Benvenuti nell'area riservata ai clienti Maserati. I vantaggi per chi sceglie una vettura del Tridente non finiscono sulla strada infatti, ma continuano anche sul web.

Servizi auto
Uno spazio dove i proprietari possono creare il proprio garage virtuale e, in futuro, prenotare il ritiro della loro Maserati direttamente nella storica fabbrica di Viale Ciro Menotti.

Servizi heritage
L'area attraverso la quale è possibile, per i possessori di una Maserati, scaricare i manuali di tutte le vetture prodotte dalla Casa e consultare un ricchissimo database sulle aste delle vetture d'epoca.

Specials
La sezione che permette ai clienti di scoprire la Maserati con anteprime esclusive, monografie dettagliatissime, foto inedite, interviste agli uomini che hanno reso grande la Casa modenese.

Community
La relazione che si instaura tra la Casa ed i proprietari delle sue vetture è molto forte e viene raccontata all'interno di questa sezione. Community, inoltre, permette ai maseratisti di discutere in un forum ad essi dedicato.

Maserati Spyder

Interazione con l'utente
Terminologia preferibilmente da evitare

Messaggio ambiguo

Di seguito la form di richiesta dati per la registrazione.



Opzioni

Qualora dovessi incontrare dei problemi durante la registrazione, inviami una segnalazione.

Assistenza alla registrazione

Form di Registrazione per Proprietari Maserati

I campi con l'asterisco (*) sono obbligatori.

Dati anagrafici

Nome * Cognome *

Azienda ☐ Indirizzo *

Città * Provincia *

CAP * Nazione *

E-mail * Data di Nascita *

Sesso * ☐ M ☐ F

Dati Auto

VIN ☐ ☐ Modello *

Colore della carrozzeria * Data di acquisto *

Auto nuova - Auto usata * ☐ Nuova ☐ Usata

Dealer di acquisto ☐ * Altro dealer

Legge 675 sulla privacy

La informiamo, ai sensi dell'art.10 della legge 31 dicembre 1996 n.675 recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, che i dati personali da Lei forniti ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto delle disposizioni sopra richiamate e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di Maserati S.p.A.

1. Finalità del trattamento dei dati

I dati da Lei forniti o altrimenti raccolti da Maserati S.p.A. saranno trattati per finalità di gestione ed

Legge 675 - Accettazione * ☐ Accetto ☐ Non accetto

Contact us

Se hai incontrato dei problemi durante la registrazione, inviami una segnalazione. Maserati ti ricontatterà quanto prima per risolvere il disguido.




La tua e-mail

Oggetto

Messaggio

Il Vin è il numero identificativo della vostra Maserati GT. Il numero di matricola è il numero identificativo della vostra Maserati d'epoca.

LEGENDA:

-  Campi Obbligatori
-  Pop-up per aiuto alla registrazione
-  Pop-up per descrizione campo

Notiamo in primo luogo che il titolo che compare subito sopra la form è "Form di registrazione per i proprietari Maserati" e non più per i clienti Maserati: questo enfatizza la tesi precedente.

La form di registrazione è molto lunga e specifica che i campi da riempire obbligatoriamente sono la maggior parte. Sembrano fin troppi, visto che ci viene chiesto perfino il colore della carrozzeria della nostra auto e la data d'acquisto (informazione apparentemente di poco conto e di cui difficilmente ci si ricorda).

All'utente vengono in aiuto alcuni suggerimenti che sono forniti solo per alcuni campi.

Inoltre c'è anche la possibilità di contattare facilmente l'azienda nel caso in cui ci siano problemi di registrazione o se in qualche maniera non ne sia possibile il completamento.

Prima di poter terminare la procedura, ci viene chiesto di accettare le condizioni per il trattamento dei nostri dati: questa parte è stata inserita alla fine del form forse perché così l'utente sia più propenso ad accettare i termini così da non sprecare tutto il tempo e gli sforzi che ha impiegato per completare i campi precedenti.

Le politiche della privacy vengono espresse tutto sommato in modo esplicito.

2 Il trattamento degli errori dell'utente è adeguato?

La gestione degli errori non sembra adeguata. Proviamo ad esempio a loggarci al sito: le possibilità di login è doppia (sia fornendo uno username e una password, sia inserendo un pin), ma analizziamo il caso più comune quello con l'userid e la password.

Proviamo ad esempio a cliccare sul tasto "ENTER" lasciando in bianco sia il nome utente sia la password: ci viene segnalato solo di fornire uno username valido, nonostante ambedue i campi siano vuoti.

Il messaggio d'errore è in stile windows e ciò ci fa capire che il controllo dei due campi viene eseguito con degli script.

Log in

Se sei un Maserati owner già registrato, inserisci username e password per entrare nella sezione Maserati owners.

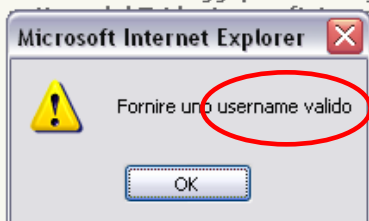
Username	Password
<input type="text"/>	<input type="password"/>

ENTER

[Hai dimenticato la password?](#)

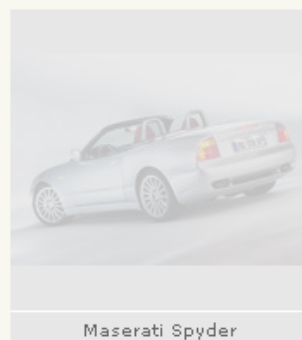
Sei un Maserati owner non registrato?
[Registrati e accedi al servizio.](#)

Benvenuti nell'area riservata ai clienti Maserati. I vantaggi per chi sceglie una Maserati sono molti. Per saperne di più sulla nostra gamma di modelli visitate il sito [www.maserati.it](#) che sul



Servizi heritage

L'area attraverso la quale è possibile, per i possessori di una Maserati, scaricare i manuali di tutte le vetture prodotte dalla Casa e consultare un ricchissimo database sulle aste delle vetture d'epoca.



Maserati Spyder

Il messaggio è tempestivo e ci permette con molta facilità di dare l'ok e di riprovare a inserire il nostro codice identificativo.

Verifichiamo ora che il comportamento sia il medesimo, se noi non riempiamo il campo "password".

Log in

Se sei un Maserati owner già registrato, inserisci username e password per entrare nella sezione Maserati owners.

Username Password

[Hai dimenticato la password?](#)

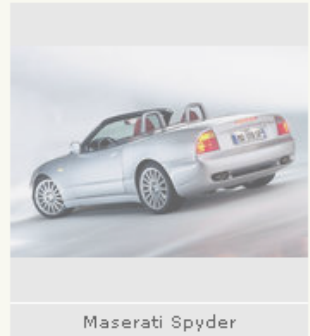
Sei un Maserati owner non registrato?
[Registrati e accedi al servizio.](#)

Benvenuti nell'area riservata ai clienti Maserati. I vantaggi per chi sceglie una Maserati sono sulla...



Servizi heritage

L'area attraverso la quale è possibile, per i possessori di una Maserati, scaricare i manuali di tutte le vetture prodotte dalla Casa e consultare un ricchissimo database sulle aste delle vetture d'epoca.



Maserati Spyder

Il sistema ci dice che la nostra password non è valida, ma non ci dice che quell'utente non esiste.

Ne traiamo quindi che il controllo che i dati in input siano completi, viene eseguito prima di verificare effettivamente che il nome utente esista. Soluzione che ci fa risparmiare un sacco di tempo, visto che non ci sono tempi di attesa inutili impiegati per un'eventuale scansione del database.

Inserendo ora un nome utente e una password, frutto della nostra fantasia, verifichiamo che la pagina viene ricaricata e ci viene presentato un generico messaggio di errore in cui ci viene comunicato che c'è stato un errore nella verifica e quindi presumibilmente nell'inserimento del nome utente o della password....

Non si sa bene dunque cosa abbiamo sbagliato e ci viene ripresentata la form sbiancata dei due campi precedentemente inseriti. Ciò vuol dire che se non ci ricordiamo, per qualche motivo la password, dobbiamo continuare ad inserire il nostro nome utente, anche se è corretto!

Log in

**Lo Username o la Password
inseriti sono sconosciuti.**

Se sei un Maserati owner già registrato, inserisci username e password per entrare nella sezione Maserati owners.

Username Password

Inoltre registriamo che il tasto "INVIO" non è gestito e tutte le volte che vogliamo confermare i dati che abbiamo immesso dobbiamo togliere le mani dalla tastiera e posizionandoci col mouse, cliccare su "ENTER": davvero una bella scocciatura!

Proviamo ancora a ri-loggarci, riproponendo il nostro fittizio nome utente e password: alla terza volta ci si presenta questa pagina, che elude qualsiasi altro nostro tentativo:

Log in

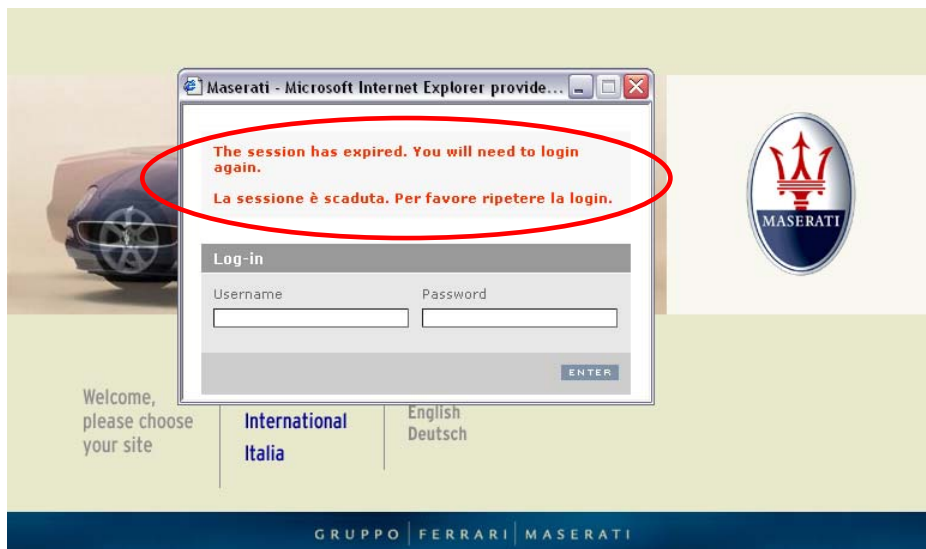
**Lo Username o la Password
inseriti sono sconosciuti.
Numero tentativi di login
superiore a tre**

A nostro avviso tutto ciò è inconcepibile: non possiamo sbagliare per più di tre volte i nostri dati altrimenti il sistema ci sottrae la possibilità di correggerli. Dato che non si tratta di acquisti online, ma solo di un semplice login non è pensabile che ci sia negato il diritto di sbagliare.

3 Le funzioni del sito sono corrette?

Si sono verificati dei malfunzionamenti, che ci hanno lasciato abbastanza perplessi: purtroppo non abbiamo capito la natura dell'errore e per noi è stato assai difficile riprodurlo.

Al click su di un qualsiasi link, dopo un tempo di attesa sconosciuto in cui il sito resta fermo in background, ci si presenta questa pagina che, riportandoci alla home page ci avvisa che la nostra sessione è scaduta e ci invita a ripetere il login.



Tutto ciò è davvero anomalo, dato che noi non ci siamo mai loggati!

Questa è una misura di sicurezza e di manutenzione dato che così il navigatore può dimenticarsi di compiere il logoff e non restano "troppi" utenti inattivi loggati nel sito, evitando di congestionare le sezioni private.

Ciò però penalizza i visitatori come noi.

Sintesi:

Punti di forza:

- Controlli con script tempestivi che rendono fluida la correzione di textbox lasciate in bianco;
- Assistenza per la registrazione.

Punti di debolezza:

- Tasto INVIO non gestito;
- Tre tentativi per il login;
- Form di registrazione infinita, con campi per la quasi totalità obbligatori con richiesta d'informazioni talvolta non mnemoniche;
- Uso di termini tecnici come LOG IN;
- Le precondizioni per la registrazione sono chiare solo nella pagina di inserimento dati ("Owner");
- Messaggio di sessione scaduta, quando non è mai iniziata.

3.3 - Contenuto

Valutazione: 3/4

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

Analisi:

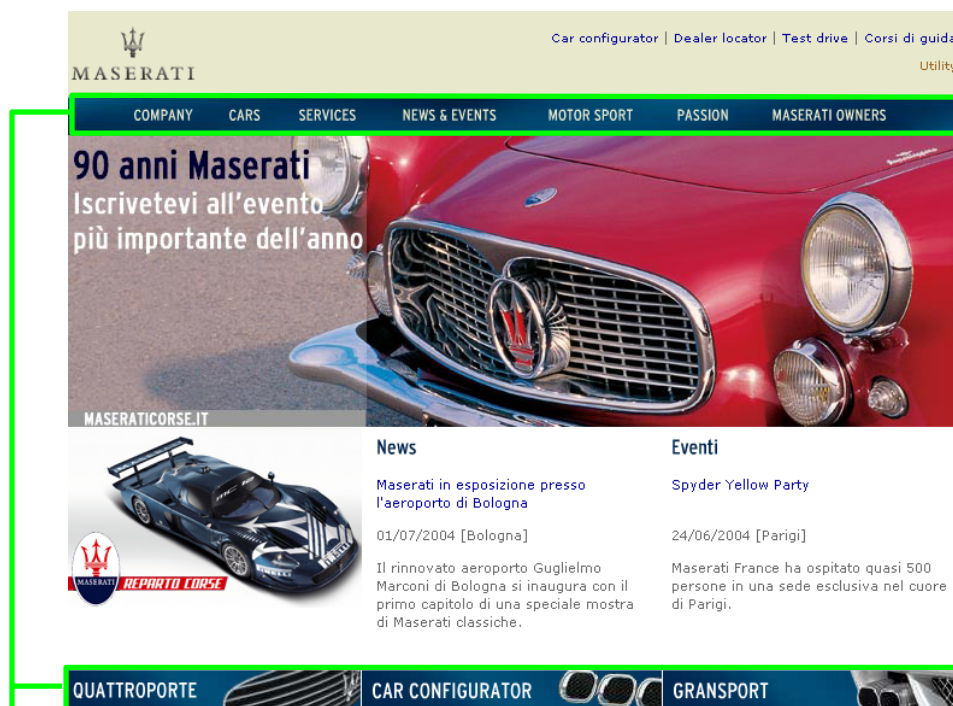
1 L'informazione è classificata in modo adeguato?

L'informazione viene organizzata in sezioni raggiungibili dalla barra di navigazione posta nell'header o dai link comprensivi di immagini nel footer. Al centro della pagina vi sono altri link che permettono un accesso diretto ad alcune news riguardanti il mondo Maserati.

Dobbiamo analizzare se tutte le informazioni accessibili sono raggruppate in modo adeguato e se il labelling, ovvero la nomenclatura, ci permette l'accesso alle varie sezioni con chiarezza e senza ambiguità.

In generale tutti i link fanno in maniera soddisfacente il loro lavoro di labelling, anche se c'è da ribadire che essendo in lingua inglese, il navigatore medio potrebbe trovare difficoltà:

- **"Company"** ci indica con chiarezza che nella rispettiva sezione potremo trovare informazioni sull'azienda e sulla sua storia, con relative notizie sull'evoluzione del marchio e della fabbrica;
- **"Cars"** è una sezione dedicata alla presentazione delle auto prodotte da Maserati;
- **"Services"** non è oggettivamente intuitivo, dato che la parola servizi è abbastanza generica e soprattutto non ci trasmette con precisione quali servizi sono gestiti e a chi sono indirizzati. Solo navigando nella sezione si comprende che si parla di corsi di guida, finanziamenti e assicurazioni: tutte funzioni che interesserebbero l'eventuale acquirente di una Maserati;
- **"News & Events"** è indiscutibilmente intuitivo;
- **"Motor sport"** è una sezione dedicata alla storia sportiva di Maserati nella quale si possono avere informazioni su i campionati in cui il marchio partecipa;
- **"Passion"** è una parola ambigua e con poco significato, potremmo trovarci di tutto. In questo caso il labelling non è stato scelto con accuratezza in quanto un utente nuovo non riesce a capire cosa significhi.
- **"Maserati Owners"** è la sezione dedicata ai proprietari di una Maserati.



I contenuti sono raggiungibili grazie alla toolbar e ai link nel footer

Per quanto riguarda i link compresi nel footer, riteniamo che le immagini per quanto siano attraenti e ad alta definizione ripicchino poco il significato che trasmettono le parole. Ad esempio sia "Car configurator" che "Grandsport" sono raffigurati da dei tubi di scarico e sinceramente se avessero invertito le immagini, non avremmo notato alcuna differenza di significato.

2 Lo stile del testo è adeguato al web?

Il testo è strutturato in paragrafi brevi, e i principi della "piramide invertita" sono verificati. Infatti tutti i concetti vengono espressi in modo conciso secondo le basi del top-down.

Esistono dei titoli sintetici con brevi descrizioni che puntano a dei dettagli comprensivi di materiale aggiuntivo.

Le descrizioni sono sufficienti per far capire al navigatore di cosa si tratta e dove sarà indirizzato, senza annoiarlo o costringerlo a leggere inutili surplus di parole.

I link sono ben evidenziati e quindi visibili (anche se non sono sottolineati come ci si aspetterebbe) rispetto alle descrizioni e al resto della pagina: non ne viene fatto un uso smodato che confonderebbe le idee al navigatore. Le schermate sono ampie, graficamente curate e generalmente non necessitano dello scorrimento per sfogliarne tutto il contenuto.

Cars

Quattroporte
La nuova ammiraglia è una combinazione di bellezza italiana ed impeccabile ingegneria dagli interni spaziosi e raffinati.

GranSport
La GranSport esalta il concetto di sportività già proprio di tutte le GranTurismo del Tridente.

Coupé
La tradizione Maserati nel Gran Turismo si rinnova in questo coupé d'alta classe, perfetto equilibrio di comfort, sportività e tecnologia.

Michael Schumacher
Sei volte campione del mondo F1

Spider
Una vettura scoperta d'alta scuola, in grado di regalare forti emozioni unite a sportività e raffinatezza: un cocktail esclusivo Maserati.

MC12
La Maserati ha realizzato una vettura Gran Turismo stradale dalla quale è stata derivata una versione adatta alle competizioni GT.

Heritage
Le vetture del passato, con il loro carattere forgiato dalle competizioni che ha sempre accompagnato il Marchio del Tridente.

Le brevi descrizioni realizzano la piramide invertita

I link non sottolineati sono comunque ben visibili e facilmente individuabili

Il linguaggio utilizzato è sempre impersonale e adeguato agli scopi del sito e alla cerchia di utenza al quale è indirizzato in quanto è senza fronzoli ed esprime direttamente il messaggio.

Lo stile del testo è in ogni caso coerente nella globalità del sito.

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

Abbiamo detto che uno degli obiettivi principali del sito di Maserati è sicuramente quello di pubblicizzare nel migliore modo possibile i suoi prodotti. Quindi per analizzare se le informazioni sono adeguate e affidabili, navighiamo nella sezione "CARS", e ne analizziamo il contenuto. Entriamo, ad esempio, nella parte dedicata alla Coupé, una delle macchine più sportive e affascinanti e per questo ci aspettiamo di trovare delle informazioni precise ed accurate.

Notiamo innanzitutto che il modello Coupé prevede due diverse versioni: la GT e la Cambiocorsa.

Selezioniamo la GT e ci si presenta un sottomenu che ci permette di ammirare il Design, gli interni e avere qualche informazione in più sulla tecnologia.

Dopo una breve navigazione tra le foto ci soffermiamo nella sottosezione tecnologia che è quella più ricca di contenuti:

COMPANY	CARS	SERVICES	NEWS & EVENTS	MOTOR SPORT	PASSION	MASERATI OWNERS
Quattroporte	GranSport	Coupé	Spyder	MC12	Heritage	Programma OAM
						R&D

▼ GT

Design

Interni

Tecnologia

► Cambiocorsa

Test Drive

Top News & Events

29/06/2004 Goodwood Debutto europeo per la MC12 a Goodwood

06/08/2004 - 08/08/2004 Nürburgring 32° AvD Oldtimer Grand Prix

Test Drive



PRENOTA IL TUO TEST DRIVE

Coupé GT

Tecnologia

Potente ed elastico, il nuovo V8 apre una nuova era nel panorama dei propulsori aspirati della Casa.

Il motore, nuovo, frutto di un progetto specifico, è un 8 cilindri a V di 90° di 4244 cm3, compatto, leggero (peso 184 kg), con la struttura delle più evolute unità da competizione, e capostipite della nuova generazione di motori Maserati concepiti per unire prestazioni, coppia, efficienza e qualità delle emissioni allo scarico adeguate alle norme presenti e future.

Basamento e teste cilindri sono in lega di alluminio e silicio, l'albero è a 5 supporti di banco, la distribuzione a due alberi a camme in testa per bancata azionati da catena e quattro valvole per cilindro. Gli alberi a camme di aspirazione sono dotati di un variatore di fase continuo ad alta pressione, con tempi di attuazione completa inferiori a 0,15 s.

La lubrificazione è a carter secco con pompe ad olio e acqua in un unico gruppo. I sistemi di accensione e di iniezione sono integrati Bosch ME7.

1 | 2

[Stampa questo articolo](#)



8 cilindri Maserati

Approfondimenti

Cambio Freni

Sospensioni e traction control

Dettagli tecnici

La scheda tecnica

Notiamo che al centro della pagina c'è una descrizione parecchio discorsiva ed il linguaggio è assai tecnico volto a far apprezzare le caratteristiche tecniche dell'auto in questione.

Nella parte a sinistra, invece, ci sono link che presumibilmente ci portano ad altri approfondimenti:

Tecnologia	Coupé GT
<div>Cambio</div> <p>Il cambio di nuova progettazione assicura rapidità di cambiata e massima capacità di spunto in accelerazione.</p> <p>La Maserati Coupé Gt è dotata di un cambio longitudinale di nuova progettazione, con trasmissione meccanica a 6 marce più retromarcia, sincronizzatori a triplo cono su 1a e 2a, a doppio cono su 3a e 4a. Per ottenere il migliore equilibrio nella ripartizione dei pesi, il gruppo cambio è disposto posteriormente in blocco con il differenziale. Questo schema transaxle prevede il collegamento rigido fra il motore e la scatola del cambio nella quale è contenuto anche il differenziale autobloccante a lamelle. I due gruppi sono uniti da un elemento tubolare che alloggia l'albero di trasmissione.</p> <p>Per effetto di questa architettura veicolo il carico è distribuito in maniera ottimale fra avantreno e retrotreno, rispettivamente 52-48% del peso in ordine di marcia. Il comportamento della vettura risulta più stabile ed equilibrato, con massima trazione e quindi capacità di spunto in accelerazione.</p>	<div>Freni</div> <p>Un impianto freni che beneficia di scelte costruttive finalizzate alla massima sensibilità e prestazione frenante.</p> <p>L'impianto frenante Brembo della Maserati Coupé GT assicura efficacia, immediatezza di risposta al pedale e resistenza al fading anche nell'impiego più sportivo della vettura.</p> <p>Ciò risulta, in particolare, dall'adozione di grandi dischi autoventilanti e forati (ant. 330 mm x 32, post. 310 mm x 28), con pinze in lega leggera a quattro pistoncini a diametro differenziato: anteriori 46-38 mm con guarnizioni isolanti in ceramica; posteriori 34-30 mm. Il materiale d'attrito ad alte prestazioni Ferodo HP1000 è in grado di rispondere alle sollecitazioni più severe della guida su strada e in pista.</p> <p>Il servofreno a doppio stadio è in grado di assicurare grande sensibilità ed un elevato effetto frenante, mantenendo contenuto lo sforzo sul pedale.</p> <p>Completano l'impianto il sistema antibloccaggio ABS Bosch 5.</p>

Notiamo in primo luogo che nonostante gli approfondimenti sui freni e sul cambio dell'automobile in questione appartengano alla stesso percorso logico (CARS->COUPE->GT->TECNOLOGIA) il titolo è diverso. Nel primo caso si fa riferimento alla sottosezione precedente ("TECNOLOGIA"), mentre nel secondo caso viene tralasciato questo passaggio, evidenziando che l'approfondimento si riferisce alla Coupè. Questo errore potrebbe causare confusione.

Analizziamo ora la scheda tecnica dell'automobile, confrontando le informazioni che sono riportate con un'altra fonte assolutamente attendibile:

Gran Turismo

Coupé GT

Anno: 2002

Scheda Tecnica	
Modello	Coupé GT
Anno di produzione	2002
Lunghezza	4523 mm
Larghezza	1822 mm
Altezza	1305 mm
Passo	2660 mm
Peso a secco	1570 kg
Peso in ordine di marcia	1670 kg
Pneumatici	Anteriori 235/40 ZR 18 (8J); Posteriori 265/35 ZR 18 (9.5J)
Velocità massima	285 Km/h
Serbatoio	88 litri
Motore	8 cilindri a V di 90°
Alesaggio e corsa	92 x 80 mm
Cilindrata totale	4244 cc
Rapporto di compressione	11,1:1
Potenza massima	287 kW (390 CV) a 7000 giri
Coppia massima	451 Nm (46 kgm)

LEGENDA:

Sito Maserati

- Informazioni verificate
- Informazioni discordanti

MASERATI » Coupé » Coupé GT

Carrozzeria	coupé
Numero porte	2
Numero posti	4
Motore	8 cilindri a V (90°)
Cilindrata cm³	4254
Alimentazione	benzina
Potenza max/regime	287 kW (390 CV) a 7000 giri/min
Coppia max	451 Nm
Normativa antinquinamento	Euro 3
Trazione	posteriore
Cambio	meccanico a 6 rapporti
Velocità max.	285 km/h
Accelerazione da 0 a 100 km/h	4,9 secondi
Dimensioni	Lunghezza 452 cm Larghezza 182 cm Altezza 131 cm Passo 266 cm
Bagagliaio (min-max)	315 - 0 dm ³
Capacità serbatoio	88 litri
Massa in ordine di marcia	1595 Kg

QuattroRuote

Come l'impatto visivo ci suggerisce, la maggior parte delle informazioni sono verificate anche dall'altro sito che ci offre la scheda tecnica della Maserati Coupé GT.

Ci sono alcune informazioni discordanti, che comunque non riteniamo importanti, dato che si discostano poco dalle informazioni forniteci da Maserati e per cui possiamo concludere che le informazioni contenute nel sito sono attendibili e pertinenti.

Globalmente il sito sembra aggiornato con puntualità soprattutto se consideriamo la sezione delle news.

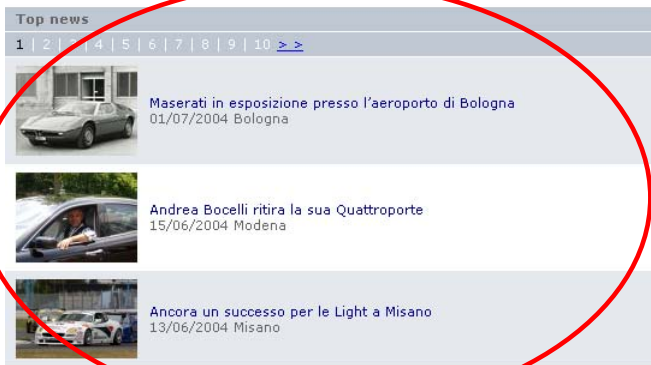
Localizzando il visitatore di Maserati come generalmente un curioso, molto più interessato alle foto rispetto che agli articoli presentati nelle news, la frequenza di aggiornamento, che in media si aggira intorno ai 5/6 giorni è più che sufficiente.

Il resto del sito, dato che non si ha nessuna indicazione dei "last update", non si può assentire se sia più o meno aggiornato e mantenuto.

Quello che possiamo dire noi è che nel mese e mezzo in cui è stata fatta l'analisi non sono stati apportati cambiamenti visibili e tangibili se non alla sezione "News": questo non vieta di pensare che il codice non venga mantenuto con costanza.



Debutto europeo per la MC12 a Goodwood
29/06/2004
Goodwood
Martin Leach, CEO di Maserati, ha condotto la supercar al Goodwood Festival of Speed.



4 Il sito è correttamente localizzato?

Per quanto riguarda il sito di Maserati, la scelta della lingua viene espressamente presentata durante la visualizzazione della prima pagina, la copertina.



L'interazione con l'utente è tutta concentrata nella sezione a sinistra del corpo della pagina attraverso un messaggio di benvenuto che invita il navigatore a scegliere la lingua di appartenenza.

Come abbiamo detto la pagina iniziale è la stessa sia che l'utente digiti maserati.it, che maserati.com; forse sarebbe stato più intuitivo se l'indirizzo www.maserati.it puntasse direttamente al sito in italiano, mentre la scelta la lingua fosse stata proposta solo nel caso del dominio internazionale. Questa scelta è opinabile, ma va tutto a vantaggio della semplicità e del risparmio di manutenzione del codice di redirect. Inoltre da un primo impatto visivo sembra che le possibili lingue selezionabili siano quelle blu (colore standard per i link), che risaltano sullo sfondo, ma in effetti non è così: ad esempio "International" si presenta tra due parole link e sarebbe stato presumibile che fosse anch'essa cliccabile.

Le traduzioni per quanto ci riguarda, sono effettuate in maniera adeguata. Se però il risulta non essere italiano e non conoscere né l'inglese e il tedesco, non ha la possibilità di accedere a nessuno dei contenuti presenti nel sito e non può neanche far affidamento ad uno dei servizi di traduzioni online, ad esempio quelli offerti da www.google.com o da www.altavista.com, visto che la pagina è completamente sviluppata con immagini e animazioni flash.

Sintesi:

Punti di forza:

- L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata;
- Traduzioni adeguate;
- Lo stile del testo è adeguato;

Punti di debolezza:

- Alcuni link non sono comprensibili a livello di labelling;

3.4 - Gestione

Valutazione: 4

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

Analisi:

1 Il sito è sempre attivo e disponibile?

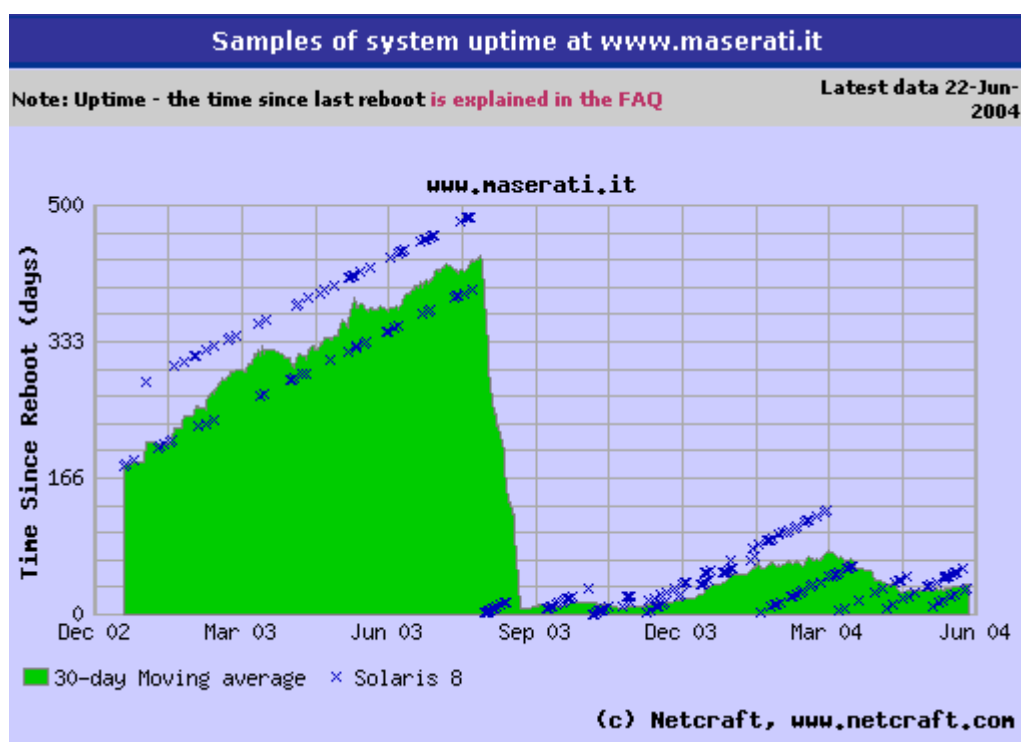
Durante tutta l'analisi, non abbiamo rilevato nessuna anomalia riguardo l'attività del sito stesso, né in accesso alla home né in qualsiasi altra pagina.

Non avendo, dunque, delle dimostrazioni empiriche sull'inattività del sito in questione, dobbiamo affidarci a delle analisi appoggiandoci sull'aiuto di alcuni strumenti.

Ad esempio, sfruttando i servizi erogati dal sito www.netcraft.com possiamo controllare l'uptime medio del sito di Maserati, ovvero il tempo dell'ultimo restart del server che lo ospita.

Da quanto traspare dall'indagine, il server - che si appoggia sulla tecnologia Solaris - ha avuto una fase di grande stabilità, circa dall'autunno 2002 fino a settembre 2003. Poi il server è stato riavviato, quasi con regolarità fino ad oggi. Questo può essere un dato significativo che ci può far intuire che dal settembre 2003, probabilmente, è stata caricata una nuova versione del sito, che ha avuto bisogno di parecchia manutenzione.

Purtroppo quest'indagine però non è sufficiente a dirci se l'erogazione del sito sia stata interrotta e quanto tempo sia durata la sua indisponibilità, dato che ci potrebbero essere più server che ospitano il sito.



2 L'utilizzo del sito è adeguatamente monitorato?

Non abbiamo la possibilità di sapere molto in riguardo al monitoraggio del sito, che probabilmente viene svolto, dato che non è stato possibile metterci d'accordo con i gestori, al fine di avere più informazioni a riguardo.

La tecnica principale per avere informazioni sugli accessi, su quali pagine vengono sfogliate, su i sistemi operativi e i browser utilizzati maggiormente dai navigatori di quel sito ecc. è analizzando i file di log che vengono scritti dai web log analyzer, programmi che vengono installati direttamente sui server che ospitano il sito.

Anche se, ovviamente, non abbiamo il permesso di installarne uno per il nostro check-up, possiamo però effettuare un'analisi a spanne di come questi analizzatori scrivono il file di log, osservando gli script che sono contenuti nelle pagine.

Ad esempio, nel codice della home page, troviamo che esistono dei javascript che, "spiando" il nostro computer ricavano il nostro sistema operativo, il nostro browser e quali plugin sono installati sulla nostra macchina.

```
function GetBrowser(){
    if(document.layers){
        return "ns4";
    }
    if((document.all) && (!document.getElementById)){
        return "ie4";
    }
    if((document.all) && (document.getElementById)){
        return "ie5";
    }
    if((document.getElementById) && (!document.layers) && (!document.all)){
        return "ns6";
    }
}

function GetPlatform(){
    if(navigator.userAgent.indexOf("Mac") != -1){
        return "mac";
    } else {
        return "windoze";
    }
}
```

In particolare notiamo che, in base ai plugin che vengono rilevati, la pagina assume delle forme diverse: sulla home page, ad esempio, vengono aggiunti dei link che ci portano ai siti ufficiali di Microsoft, Macromedia e Apple, per darci la possibilità di scaricare facilmente Media Player, Flash e Apple.

```
if ((GotPlugin('flash','6')==false) || (GotPlugin('quicktime','1')==false)
|| ((document.all) && (!document.getElementById))){
    document.write('<tr><td><br>This site is optimized for viewing with ');
    if(GotPlugin('flash','6')==false){
        document.write('<a href="http://www.macromedia.com/go/getflashplayer/"
    }
    if(GotPlugin('quicktime','6')==false){
        document.write('<a href="http://www.apple.com/quicktime/download/"
    }
    if(document.layers){
        document.write('<a href="http://channels.netscape.com/ns/browsers/
    }
    if((document.all) && (!document.getElementById)){
        document.write('<a href="http://www.microsoft.com/windows/ie/default.asp"
    }
    document.write('</td></tr>');
}
```

Questo metodo può essere considerato intrusivo, perché in un certo senso viola la nostra privacy, anche se la maggior parte degli utenti non si accorge di essere "spiato".

Concludendo, il sito raccoglie un sacco di informazioni riguardanti i navigatori, ma non fornisce alcun modo di valutazione esplicita del sito. Questo metodo potrebbe essere molto utile agli sviluppatori, anche se in generale l'utente medio si sentirebbe scocciato e di leggere e compilare questionari che gli fanno perdere del "tempo prezioso".

3 Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?

Il sito non presenta indizi di recenti aggiornamenti dato che in nessuna pagina esiste un'indicazione esplicita dei "last update". Come abbiamo detto nell'analisi delle informazioni le parti che visibilmente sono aggiornate con continuità sono quelle dedicate alle news.

Per verificare, invece, l'adeguatezza dei link presenti nel sito, ci appoggiamo a i servizi offerti da www.tuttwowebmaster.it/sitecheck.php, il quale specificando l'indirizzo del sito, ci dà la possibilità di conoscere tra le altre cose, anche quanti e quali sono i collegamenti interni ed esterni al sito stesso, che non portano da nessuna parte.

Sommario dei risultati per www.maserati.it

Titolo del sito: Maserati

URL del sito: <http://www.maserati.it>

Data: July 9, 2004, 10:37 am

Rating generale: ★★★★★☆ Ottimo

Dettagli	Rating	Sommario
Controllo dei link	■■■■■■■■	Perfetto Link errati: 0

Non sono state rilevate, inoltre, pagine in costruzione.

4 Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

Per verificare che l'interazione con l'utente sia adeguata, abbiamo provato a contattare il sito di Maserati, facendo finta, di non riuscire a registrarci, immaginando che questo fosse un problema abbastanza comune.

Abbiamo scritto quindi un'email direttamente dal sito, simulando di avere problemi con tale procedura e sollecitando gentilmente una rapida risposta.

Il responso che effettivamente ci è stato inoltrato recita così:

Gentile Signore,
Grazie per il suo interesse nei confronti del sito Maserati.
La invitiamo ad inviarci i seguenti dati e sarà nostra cura completare la sua registrazione al nostro sito, www.maserati.com, come fan Maserati. Tale registrazione le darà la possibilità di accedere alle sezioni Car Configurator, Contact us e Forum.

→ Risposta pertinente, tono formale

Nome *
Cognome *
Indirizzo *
Città *
Provincia
CAP *
Auto posseduta*
Modello*

Legge 675
Desideriamo informarla che il titolare del trattamento dei dati è: Maserati S.p.A., nella persona del suo legale rappresentante, domiciliato per la carica presso la sede legale della Società in Viale Ciro Menotti 322 Modena, Italia. Responsabili del trattamento sono: Sema S.p.A., nella persona del responsabile del Polo di Elaborazione di Pont Saint Martin in Pont Saint Martin (AO), Viale Carlo Viola, 76.
Accetto / Non accetto

→ Ci vengono ribaditi i termini della privacy come nel form di registrazione originale

Maserati rimane a sua completa disposizione per qualunque altra informazione.
Distinti saluti,

Maserati Customer Care

Da come si può notare, il tono che viene utilizzato è molto formale, diversamente da quello utilizzato nel sito.

La risposta è interamente pertinente, scritta in modo chiaro e sintetico e assolutamente non preconfezionata: un'ottima pubblicità per l'azienda.

Inoltre, la risposta ci è stata inviata con tempestività (poco più di due ore successive all'invio della richiesta) e questo fornisce un feedback pressoché immediato all'utente.

Sintesi:

Punti di forza:

- Il sito è adeguatamente monitorato con script e presumibilmente con log analyzer;
- Il sito sembra essere costantemente aggiornato;
- Nessun link spezzato e nessuna pagina in costruzione;
- Interazione con l'utente curata.

Punti di debolezza:

- I server sono riavviati con regolarità e questo fa intuire una pesante manutenzione.

3.5 - Accessibilità

Valutazione: 3/4

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

Analisi:

1 I tempi di accesso sono adeguati?

Le dimensioni delle pagine sono molto scarse e da ciò deriva la conseguente velocità con cui sono scaricate. Abbiamo utilizzato due tool gratuiti offerti da siti differenti(watson.addy.com, www.tuttowebmaster.it), che ci hanno permesso di confermare questa tendenza.

Object type	Number	Size in bytes	Estimated download times (seconds)					
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1
HTML	1	473	0.35	0.19	0.16	0.14	0.06	0.02
Total	1	473	0.35	0.19	0.16	0.14	0.06	0.02

Dimensioni scarse

Contollo del tempo di caricamento per www.maserati.it

Dimensione totale : 0.46 Kb.

Totale oggetti: 0

Dimensione HTML: 0.46 Kb.

Immagini: 0.00 Kb.

Rating:  [Perfetto](#)

Velocità di connessione	Tempo di download (s.)
28.8K	0.15
56K	0.08
64K ISDN	0.07
128K ISDN / ADSL	0.03
256K ADSL	0.02
1.44MB T1	0.00

Il tempo di caricamento è ottimo anche per bande strette

I tempi d'accesso, quindi, risultano davvero ottimi sia per gli utenti che utilizzano la banda larga, sia per gli utenti che ancora sono ancorati al modem analogico.

Bisogna riportare che queste prove sono state fatte durante la normale fascia oraria lavorativa, ad un livello di congestione della rete abbastanza elevato, e quindi a condizioni molto significative.

Non vengono utilizzate le pagine splash, neanche durante il caricamento della home page.

2 Il sito è facile da trovare?

L'indirizzo del sito è altamente mnemonico ed è indifferentemente raggiungibile dagli URL www.maserati.com e www.maserati.it, la home page è identica.

Facendo alcune prove, abbiamo notato che <http://maserati.it> e <http://maserati.com> sono domini inesistenti. Maserati avrebbe potuto registrare anche questi due indirizzi per aumentare l'accessibilità al sito senza creare confusione e ambiguità verso l'utente pigro che omette il "www".

Ulteriori test hanno verificato che:

<http://maserati.org/>
<http://www.maserati.org/>
<http://maserati.edu/>
<http://www.maserati.edu/>

sono URL non registrati, mentre:

<http://maserati.net/>
<http://www.maserati.net/>

sono indirizzi registrati a nome di un'azienda che vende domini.

Per quanto riguarda la reperibilità, a proposito dei risultati pervenuti dai motori di ricerca, possiamo affermare con fermezza che il sito di Maserati viene segnalato nelle prime posizioni dei più diffusi portali.

Ecco i risultati, impostando la ricerca solo con "Maserati":

MOTORE DI RICERCA	ESITO	N° PAGINA	POSIZIONE	LINK AL SITO
Google.it	POSITIVO	1	1	www.maserati.com
Virgilio.it	POSITIVO	1	1	www.maserati.com
MSN.it	POSITIVO	1	2	www.maserati.it
Arianna.it	POSITIVO	1	1(.com)/3(.it)	www.maserati.com, www.maserati.it
Altavista.it	POSITIVO	1	1	www.maserati.it
Yahoo.it	POSITIVO	1	8	www.maserati.it/jsp/home.jsp?geographicArea=3
Godado.it	POSITIVO	1	2	www.maserati.it
Tiscali.it	NEGATIVO	-	-	-
Lycos.it	POSITIVO	1	8	www.maserati.it/jsp/home.jsp?geographicArea=3
Exite	MOLTO POSITIVO	1	1	www.maserati.it, www.maserati.com.au, www.maserati.com.br

Abbiamo considerato solo le prime pagine dei risultati dei motori di ricerca, come del resto fa il la maggior parte degli utenti. Perciò non abbiamo la certezza che, ad esempio, il motore di ricerca di Tiscali non comprenda tra i risultati meno pertinenti (e quindi posizionati in pagine successive), il sito ufficiale di Maserati.

Dobbiamo anche tener conto della popolarità generale del sito, anche impostando ricerche con frasi diverse, di "contorno", come spesso succede quando si va a cercare un argomento specifico.

Utilizzando un altro tool che ci viene messo a disposizione da www.tuttowebmaster.it possiamo verificare sui vari motori di ricerca se le frasi "sport cars", "Montezemolo" e "Quattroporte", portano al sito di Maserati.

Il risultato è negativo:

URL: www.maserati.com

	Google	HotBot	AllTheWeb	AltaVista	Lycos	MSN	AOL
sport cars	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
montezemolo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
quattroporte	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Mettiamo in evidenza, invece i risultati della prima ricerca:

Google Web Immagini Gruppi

maserati

☒ Cerca nel Web ☐ Cerca

Web

Maserati - [Traduci questa pagina]
NORTH AMERICA. ENGLISH. DEUTSCH. ITALY.
www.maserati.com/ - 10k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Maserati Club, Maserati Parts, MIE Corp. - [Traduci q
Maserati Club International, the largest **Maserati** Club, es
stepping up their racing investment in a big way for 2004..
www.maseratinet.com/ - 23k - 27 giu 2004 - [Copia cache](#)

Maserati have been producing some of the world's mo
Maserati classic cars are available in Australia. View phot
specifications of current models with options and prices..
www.maserati.com.au/ - 2k - 27 giu 2004 - [Copia cache](#) -


msn.it msn Cerca

maserati

Risultati 1-15 di circa 506468 contenenti "maserati"

SITI SELEZIONATI - INFORMAZIONI SU

1. **Ultime novità: maserati**



- **Maserati** prevede vendite su del f
- Ferrari-Maserati premiano i 4 mi
- Todt e Leach per il ritorno di Mase

PAGINE WEB - INFORMAZIONI SU

2. **Maserati**

Information on current production cars, includin
www.maserati.it

3. **Maserati**

... Fa piacere presentare la nuova **Maserati** Spy
finalmente, sotto la carrozzeria delle **Maserati** s
xoomer.virgilio.it/leotomas/corso2002/auto/mas

Homepage News

virgilio Ricerca

cosa

maserati

☒ cerca nel Web ☐ cerca solo nelle pagin

cerca in Siti Aziende

Trova 505.164 risultati per maserati in S

Maserati [apri in una nuova finestra]
NORTH AMERICA. ENGLISH. DEUTSCH. ITAL
<http://www.maserati.com/>
lingua: en

• **Maserati Club, Maserati Parts, MIE Co**

LIBERO RRICERCA

Cerca nel Web: maserati

Web Directory Newsgroup Mp3 Immagini

Torna alla home di Arianna Arianna ha trovato 65930 ri

RISULTATI NEL WEB [raggruppa per sito] ⓘ

il sito di **Maserati**
URL: <http://www.maserati.com>

Maserati

URL: <http://www.maserati.com/jsp/index.jsp>
[Altri risultati su www.maserati.com]

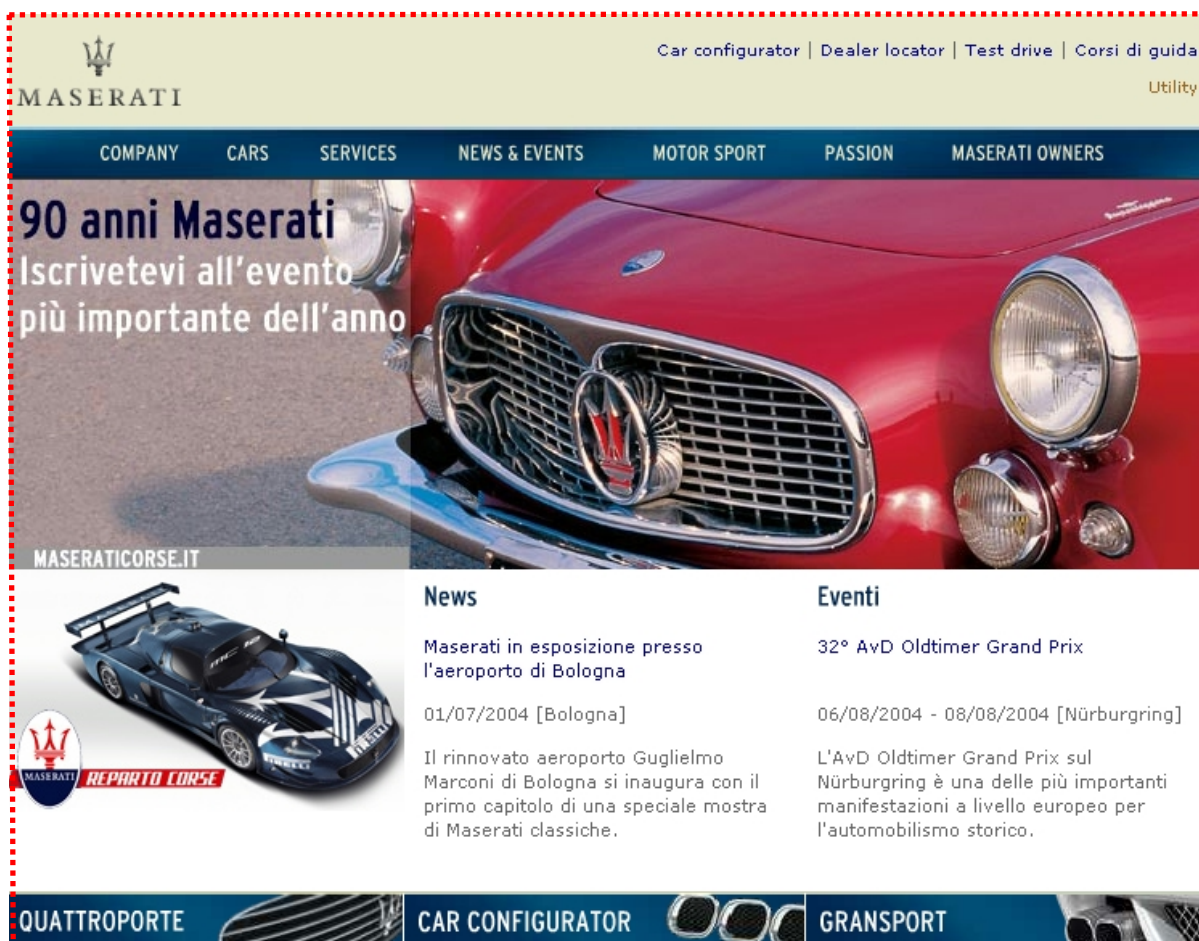
Maserati

URL: <http://www.maserati.it/>
[Altri risultati su www.maserati.it/]

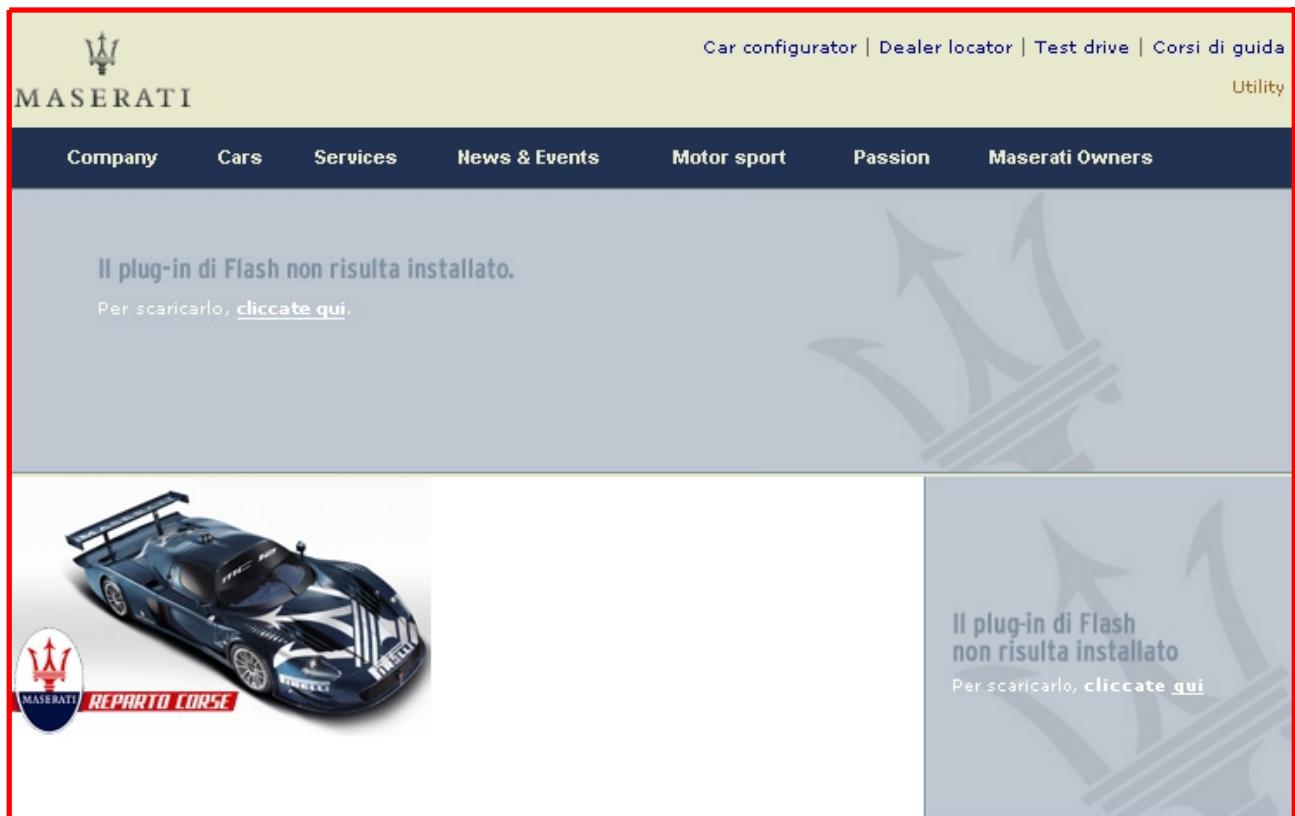
3 Il sito è accessibile da ogni browser?

Il sito risulta accessibile dalla totalità delle piattaforme e dai browser più comuni utilizzati dai navigatori. Abbiamo fatto delle prove, utilizzando il servizio offerto da www.browsercam.com che ci ha permesso testare le funzionalità di Maserati su piattaforme Win 2000, Win XP, Linux e Macintosh attraverso le varie versioni di browser più diffusi Internet Explorer, Netscape Navigator e Opera. Abbiamo notato che il sito viene visualizzato nella medesima maniera, indipendentemente dal browser utilizzato.

Avendo avuto la possibilità di testare il comportamento del sito quando il plugin flash non viene rilevato. Inseriamo alcuni screenshot d'esempio:



Win XP, Explorer 6.0



Linux Netscape 7.0 (no flash)

Sintesi:

Punti di forza:

- Tempo d'accesso brevi;
- Popolarità tra i motori di ricerca;
- Sito accessibile dalla maggior parte dei browser.

Punti di debolezza:

- La versione senza flash è scarsa;
- Cercando parole di "contorno" maserati non è tra i primi risultati.
- <http://maserati.it>, <http://maserati.com> non sono registrati;

3.6 - Usabilità

Tutti gli studi fatti in precedenza sull'usabilità sono volti a dare un valore a questa sezione: il test utente. Durante la progettazione di un sito web, solitamente fatta da esperti nel settore informatico, spesso non si pensa a che persone andranno effettivamente a visitare il sito in questione, e quindi determinate operazioni che, agli occhi del designer stesso o di esperti, risultano semplici e immediate per un utente normale potrebbero risultare innaturali o complicate.

La soluzione a questo "problema" è esattamente far "testare" ad utenti normali di diverse categorie (bassa capacità, media, alta) il lavoro.

Questo testing consiste nel proporre ad utenti selezionati, un certo numero di richieste, che possono essere ad esempio ricerche mirate nel sito.

Durante la fase di scelta di queste "richieste" abbiamo deciso di lasciare all'utente libertà di trovare, secondo i suoi criteri di ricerca usuali (motori di ricerca, conoscenze personali, ecc), il sito in questione per vedere un'altra importante qualità che un buon sito web dovrebbe avere, vale a dire la facile raggiungibilità. La prima domanda è stata appunto: **"Trovare la pagina italiana del sito della casa automobilistica Maserati"**.

Dopo di ciò si è ritenuto opportuno lasciare qualche minuto (5') per la libera navigazione nelle pagine, allo scopo di permettere all'utente di prendere confidenza con la struttura di base.

Entrando nello specifico la prima richiesta da noi evidenziata è **"Trovare informazioni sull'evento Test drive a Varano, protagoniste le Maserati"**, una ricerca abbastanza semplice nel sito che vedremo in seguito che risultati ha dato.

Terza richiesta è stata **"Scaricare la brochure della Maserati GRANSPORT"**, poiché spesso il materiale da "scaricare" viene messo in un'apposita sezione, solitamente download, (ma non è questo il caso) della pagina. Questa richiesta appunto è mirata a tener conto delle reazioni degli utenti alla mancanza della suddetta sezione.

Nel prodotto che quest'azienda promuove con il suo web, sono molto interessanti anche caratteristiche tecniche magari non sempre prese in considerazione in altri ambiti, ad esempio le dimensioni di un modello, quindi si è pensato di chiedere all'utente di **"Trovare le dimensioni (Lung. Larg. Alt.) della Maserati spider GT"**.

Ultima domanda di semplice navigazione è: **"Cercare concessionario più vicino"**, visto che è importantissimo per una casa automobilistica dare modo, a chi guarda il sito, di andare fisicamente a vedere, ed eventualmente acquistare, una vettura.

La pagina web da noi valutata possiede una sezione quasi essenziale nel campo automobilistico, in pratica la possibilità di **"Configurarsi una macchina"**. L'operazione consiste nella scelta del modello, colore, allestimenti e optional, tutto ciò per avvicinarsi il più possibile alla realtà della vettura finita.

A nostro avviso tale funzione poteva essere sviluppata meglio, perché ad esempio non è possibile sapere il prezzo della vettura configurata a meno che non si sia registrati.

Prima di cominciare abbiamo rivolto agli utenti "cavia" una serie di domande generali, per capire quanto poteva essere influente sui nostri giudizi la sua prova. Il risultato è stato che tutti gli utenti scelti, hanno una passione per i motori, in particolare per le automobili. Ciò è fondamentale ai fini della prova, perché per effettuare un buon test dobbiamo rivolgerci allo spesso pubblico a cui il marchio si rivolge.

Utente 1:

Nome	Mirko
Età	22
Livello	Alto
Occupazione	Studente di Telecomunicazioni
Commenti	Sito fatto bene ma un po' dispersivo

Alla richiesta di trovare il sito italiano della Maserati Mirko ha subito raggiunto la pagina inserendo l'indirizzo www.maserati.it (5 secondi tempo impiegato), evidentemente lo conosceva già.

Dopo la navigazione libera, ha commentato sostenendo che il sito era fatto molto bene ma un po' pesante per la navigazione su normale linea telefonica. Mirko ha anche evidenziato che il sito, a suo avviso, è un po' dispersivo.

Trovare informazioni sull'evento Test drive a Varano, protagoniste le Maserati:

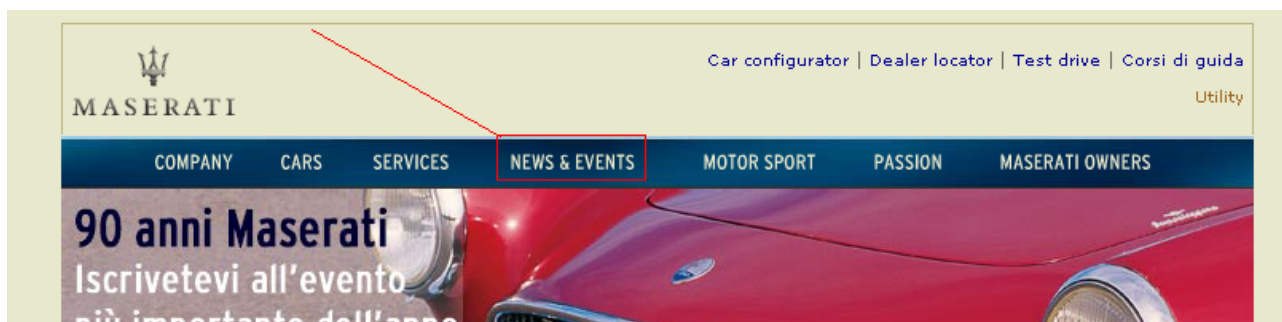
Tempo impiegato:

1 min. 10 sec.

Percorso :

L'unica possibile strada per arrivare a tale informazione era quella di seguire il link News &

Eventi,



in seguito entrare nella pagina specifica degli Eventi



e di seguito scorgere il "Test Drive a Varano" nella lista sottostante

06/08/2004 - 08/08/2004
Nürburgring
32° AvD Oldtimer Grand Prix

Eventi



32° AvD Oldtimer Grand Prix
06/08/2004 - 08/08/2004
Nürburgring

L'AvD Oldtimer Grand Prix sul Nürburgring è una delle più importanti manifestazioni a livello europeo per l'automobilismo storico.

Eventi top

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | > >



La MC12 al 'Festival of Speed' di Goodwood
25/06/2004 - 27/06/2004 Goodwood



Test drive a Varano, protagoniste le Maserati
13/06/2004 Varano de' Melegari

Mirko non ha notato il link in questione, forse per distrazione, ma ha scorso qualche pagina prima di tornare indietro alla prima dove poteva trovare subito la soluzione alla richiesta.

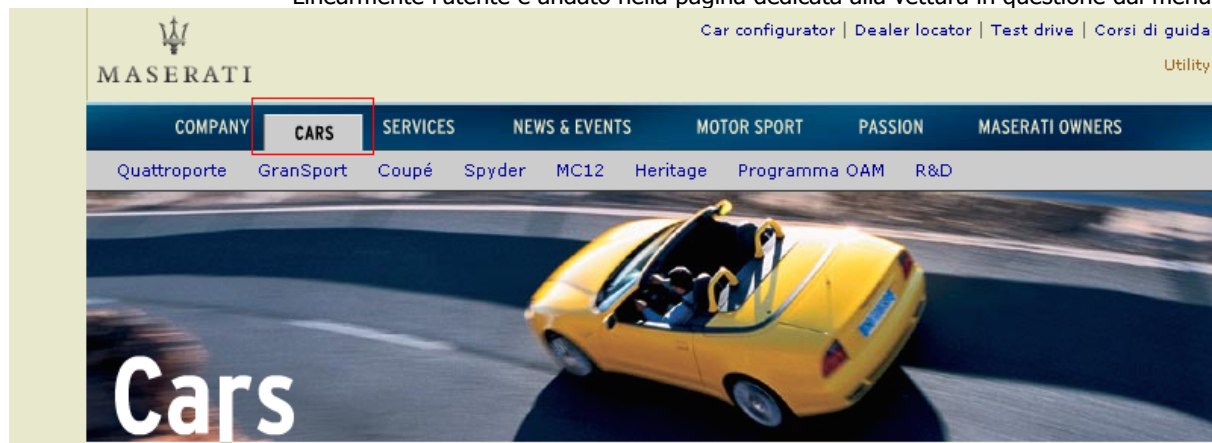
Scaricare la brochure della Maserati GRANSport:

Tempo Impiegato:

0 min. 13 sec.

Percorso:

Linearmente l'utente è andato nella pagina dedicata alla vettura in questione dal menù Cars



Seguendo poi il link Gransport



E scorrendo brevemente la pagina ha trovato immediatamente il link alla brochure.

06/08/2004 - 08/08/2004
Nürburgring
32° AvD Oldtimer Grand Prix

Test Drive

Modena, 2 Marzo 2004. La Maserati allarga la gamma della sua offerta presentando al Salone di Ginevra la "Maserati GranSport", una versione che esalta il concetto di sportività già proprio di tutte le Granturismo del Tridente.

La vettura, che si affianca ai modelli Coupé e Spyder, verrà commercializzata a partire dalla prossima estate. "Maserati GranSport" sottolinea già nella denominazione lo spirito da Granturismo capace di essere molto divertente su richiesta del suo pilota. È un nome che appartiene alla migliore tradizione della marca: negli anni '50 venne utilizzato per un elegante coupé di 2 litri, disegnato dalla Carrozzeria Frua, sulla base del famoso modello A6 G.

La nuova GranSport costituisce un'alternativa alla Coupé, rispetto alla quale si riconosce per una serie di interventi che le conferiscono un forte temperamento.

Maserati GranSport

Multimedia

[Brochure GranSport.pdf](#)
(100 Kb)

Dettagli tecnici

[La scheda tecnica](#)

Trovare le dimensioni (lung. Larg alt) della Maserati spider GT:

Tempo Impiegato:

4 min. 38 sec.

Percorso:

L'utente si stava dirigendo sempre utilizzando il menù cars alla pagina dell'auto in questione, ma il sito web ha avuto un improvviso rallentamento, creando stress in Mirko. Il suo commento è stato che le pagine del sito sono troppo pesanti e con un carico d'utenti elevato la pagina tende a rallentare. Dopo l'attesa per la pagina Cars, ha seguito il link Spyder

COMPANY	CARS	SERVICES	NEWS & EVENTS	MOTOR SPORT	PASSION	MASERATI OWNERS
Quattroporte	GranSport	Coupé	Spyder	MC12	Heritage	Programma OAM R&D

► GT

► Cambiocorsa

Test Drive

Top News & Events

29/06/2004 Goodwood
Debutto europeo per la
MC12 a Goodwood

06/08/2004 - 08/08/2004
Nürburgring
32° AvD Oldtimer Grand
Prix


Test Drive

PRENOTA IL TUO
TEST DRIVE

Experience

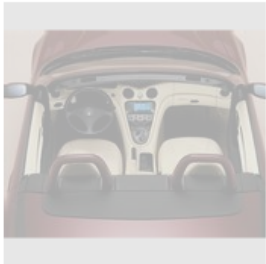
Spyder GT

Spyder Cambiocorsa



Spyder

Una vettura scoperta d'alta scuola, in grado di regalare forti emozioni unite a sportività e raffinatezza: un cocktail esclusivo Maserati.



di seguito Spyder GT, e poi, da buon esperto d'automobili, per trovare i dati richiesti ha immediatamente aperto la scheda tecnica.

Experience



anni di attività. Le eleganti spyder del recente hanno sempre soddisfatto la clientela esclusiva e sofisticata e la Spyder GT riesce anche a raccogliere l'eredità dell'importante tradizione sportiva Maserati.

Design



Interni



Tecnologia



Brochure Spyder MY2003 (ENG).pdf (4494 Kb)

Brochure Spyder MY2003 (ESP).pdf (4486 Kb)

Brochure Spyder MY2003 (FRA).pdf (4500 Kb)

Brochure Spyder MY2003 (GER).pdf (4507 Kb)

Brochure Spyder MY2003 (ITA).pdf (4512 Kb)

Brochure Spyder Vintage (ITA).pdf (214 Kb)

Brochure Spyder Vintage (GER).pdf (180 Kb)

Dettagli tecnici

La scheda tecnica

Cercare concessionario più vicino:

Tempo impiegato:

0 min. 49 sec.

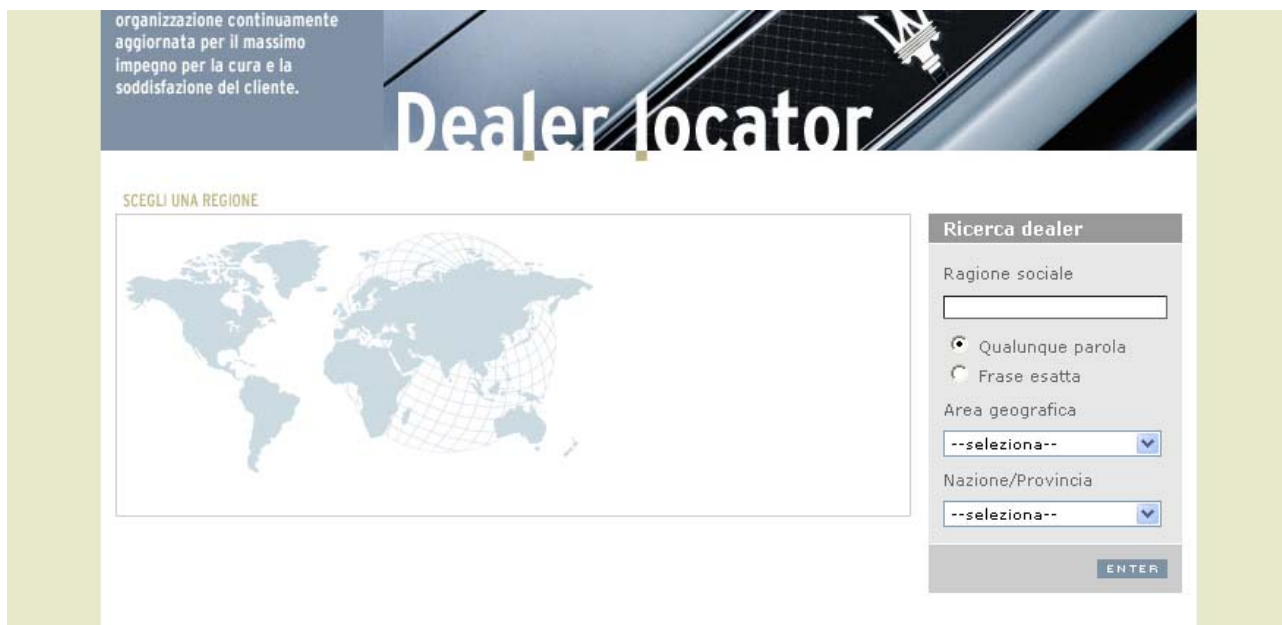
Percorso:

Inizialmente non nota il collegamento del sito che permette di arrivare alla ricerca del concessionario, cioè "Dealer Locator", che è situato in una posizione rialzata a destra ma secondo lui un po' distaccata dal resto della pagina.

Car configurator	Dealer locator	Test drive	Corsi di guida	Utility
------------------	-----------------------	------------	----------------	---------

MOTOR SPORT	PASSION	MASERATI OWNERS
-------------	---------	-----------------

Una volta superato questo ostacolo la pagina si presenta semplice, e in pochi secondi, Mirko trova la risposta alla richiesta.



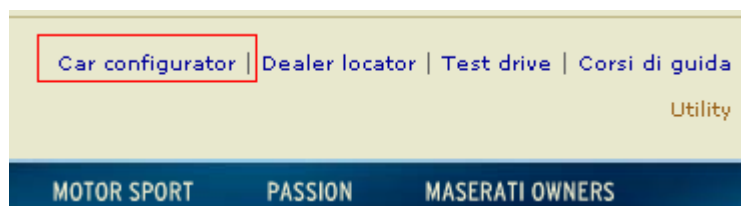
Configurarsi una macchina:

Tempo impiegato:

2 min. 26 sec.

Percorso:

Mirko ha seguito, per trovare il configuratore, la via più lunga, perché non ha notato il collegamento "Car Configurator" presente nell'home e in ogni pagina del sito.



Lui ha raggiunto la pagina di una vettura



e ha notato la possibilità di arrivare alla pagina di suo interesse direttamente da lì.

In seguito

Utente 2:

Nome	Marco
Età	22
Livello	Medio
Occupazione	Studente di Sociologia
Commenti	Bello e rispetta molto la classe delle macchine che vende

Di fronte alla richiesta di trovare la pagina web italiana della Maserati Marco ha aperto il browser e inserito, come Mirko, l'indirizzo www.maserati.it, chiaramente anche lui era a conoscenza del sito.

Nel tempo di navigazione libera è sembrato interessato e stupito dalla quantità d'informazioni presenti, non solo sui nuovi modelli, ma anche sulla storia della casa e gli eventi organizzati.

Trovare informazioni sull'evento Test drive a Varano, protagoniste le Maserati:

Tempo impiegato:

0 min. 35 sec.

Percorso :

Marco ha risposto al quesito in maniera piuttosto lineare e veloce, seguendo lo stesso percorso di Mirko.

Scaricare la brochure della Maserati GRANSport:

Tempo Impiegato:

0 min. 35 sec.

Percorso:

Come avevamo immaginato alla nostra richiesta di "SCARICARE" una brochure, l'utente ha immediatamente cercato la sezione apposita in altre parole "download", però, non trovandola, è entrato nella pagina della suddetta vettura e ha trovato senza problemi il file.

Trovare le dimensioni (lung. Larg alt) della Maserati spyder GT:

Tempo Impiegato:

0 min. 17 sec.

Percorso:

Marco dimostra ormai un'ottima padronanza del sito, cosa positiva se si pensa che alla domanda : "Sei mai stato in questo sito?" ha risposto di no . Questo denota che il lavoro di progettazione è stato fatto molto bene creando, alla visione della pagina, nell'utente un immediata sensazione di familiarità. Infatti, in tempo brevissimo, seguendo l'unico e più intuitivo percorso, è arrivato alla scheda tecnica della Spyder Gt evidenziando i dati sensibili.

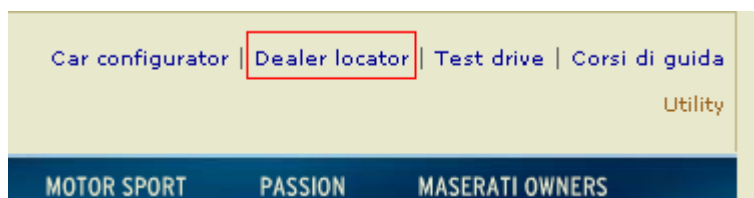
Cercare concessionario più vicino:

Tempo impiegato:

1 min. 47 sec.

Percorso:

Questo punto della prova, come vedremo in seguito, ha messo in crisi più di un utente, perché l'unico modo per arrivare alla pagina di ricerca di un concessionario, è quello di notare la scritta in alto a destra, per di più inglese, "Dealer locator".



Marco ha ricercato in ogni menù e sottomenù dell'intero sito, senza mai prestare attenzione a quel piccolo insieme di link presente in ogni pagina. In seguito, ricontrollando tutto in maniera più attenta, nota la piccola scritta e, evidenziando che secondo lui in un sito italiano non dovrebbero esserci scritte in inglese, segue il collegamento e trova il concessionario.

Configurarsi una macchina:

Tempo impiegato:

4 min. 26 sec.

Percorso:

Ritornato all'home page dopo la precedente richiesta, nota immediatamente il link al configuratore, e dopo la routine di scelta della lingua e del modello, arriva alla pagina vera e propria. La sua attenzione viene subito catturata dalla macchina che sta al centro della finestra del Car Configurator, e di seguito al cambio del colore e dell'aspetto estetico, Marco si chiede come modificare gli interni, perché dal quello che vede non c'è modo. Dopo qualche secondo di smarrimento, con fare scocciato scorge i link che fanno da cornice alla pagina, che sono esattamente le funzioni che ricercava. Dopo qualche commento a caldo su quanto siano poco visibili e scomodi i collegamenti alle varie funzioni del configuratore, conclude la sua macchina e, come Mirko resta scocciato nel non trovarne il prezzo.

Utente 3:

Nome	Barbara
Età	21
Livello	Basso
Occupazione	Studente di Economia
Commenti	Ben fatto

Barbara anche se abbastanza inesperta nell'uso del computer, conosceva l'indirizzo del sito web della Maserati, l'ha inserito nel browser e ha raggiunto la pagina. La navigazione libera è stata piena d'informazioni, a suo parere, non sempre interessanti.

Trovare informazioni sull'evento Test drive a Varano, protagoniste le Maserati :

Tempo impiegato:

2 min. 51 sec.

Percorso :

Per l'utente non è stato immediato trovare l'evento, si è soffermata sugli eventi più recenti, perché messi maggiormente in evidenza dai gestori del sito, ma nonostante ciò il suo percorso è stato corretto.

Scaricare la brochure della Maserati GRANSport:

Tempo Impiegato:

2 min. 00 sec.

Percorso:

Il tempo di risoluzione di questa richiesta si distacca un po' dalla media, un po' per l'inesperienza di navigazione dell'utente, un po' perché il sito ha avuto un altro rallentamento considerevole, causando, in Barbara il tipico stress da navigazione rallentata, in pratica click casuali e multipli sulla stessa cosa.

Trovare le dimensioni (lung. Larg alt) della Maserati spider GT:

Tempo Impiegato:

0 min. 23 sec.

Percorso:

Ormai il rallentamento è finito, infatti, anche un utente inesperto come lei, ha raggiunto un minimo di padronanza con il sito da permetterle di risolvere la domanda in pochi secondi.

Cercare concessionario più vicino:

Tempo impiegato:

1 min. 25 sec.

Percorso:

Anche questo utente ha avuto problemi a trovare la funzione in questione, a causa dei link poco visibili in alto, ha commentato che non è giusto che siano così piccoli e poco visibili, ma il dealer locator, l'ha apprezzato e usato con facilità.

Configurarsi una macchina:

Tempo impiegato:

2 min. 58 sec.

Percorso:

Barbara si è distaccata dal resto degli utenti "cavia", perché ha trovato e usato il configuratore con semplicità, senza avere problemi nell'individuare i link alle opzioni e delle finiture interne.

Utente 4:

Nome	Francesca
Età	21
Livello	Basso
Occupazione	Studente di Statistica
Commenti	Bello ma di difficile comprensione

Diverso il discorso per Francesca, per lei la ricerca del sito deve inevitabilmente partire da un motore di ricerca, nel caso specifico www.virgilio.it. Passa un po' di tempo tra i risultati italiani della ricerca con keyword "Maserati Italia" e poi apre il primo risultato che si rivela essere quello corretto.

Per lei la navigazione libera è molto interessante, si sofferma in particolar modo sulla storia, ma anche sulla tecnologia e ovviamente sull'offerta di vetture.

Trovare informazioni sull'evento Test drive a Varano, protagoniste le Maserati :

Tempo impiegato:

0 min. 13 sec.

Percorso :

Anche per un utente poco esperto come Francesca la suddetta richiesta è semplice e viene risolta senza errori in breve.

Scaricare la brochure della Maserati GRANSport:

Tempo Impiegato:

1 min. 01 sec.

Percorso:

L'intuitività dell'organizzazione generale della pagina, aiuta Francesca a trovare senza problemi la pagina della vettura in questione, e scaricare l'allegata brochure, contrariamente a Marco lei non ha cercato la sezione download.

Trovare le dimensioni (lung. Larg alt) della Maserati spyder GT:

Tempo Impiegato:

0 min. 48 sec.

Percorso:

L'unica differenza del percorso di Francesca da quello degli altri utenti è che, una volta arrivata alla pagina della specifica auto, ha cercato, per un po', le informazioni richieste nella descrizione generale della vettura, non nella scheda tecnica.

Cercare concessionario più vicino:

Tempo impiegato:

ND.

Percorso:

Questo utente non è riuscito a trovare il concessionario più vicino, nonostante aver seguito tutte le strade più immediate che, un eventuale navigatore (inesperto in questo caso), può seguire. Dopo che l'elemento del gruppo addetto all'interazione con l'utente, le ha spiegato dove avrebbe dovuto cliccare per ottenere le informazioni richieste, Francesca ha commentato che non è concepibile che una funzione così importante, sia tenuta così in secondo piano, anche se il link è presente in ogni pagina non è assolutamente visibile e soprattutto non è in italiano.

Configurarsi una macchina:

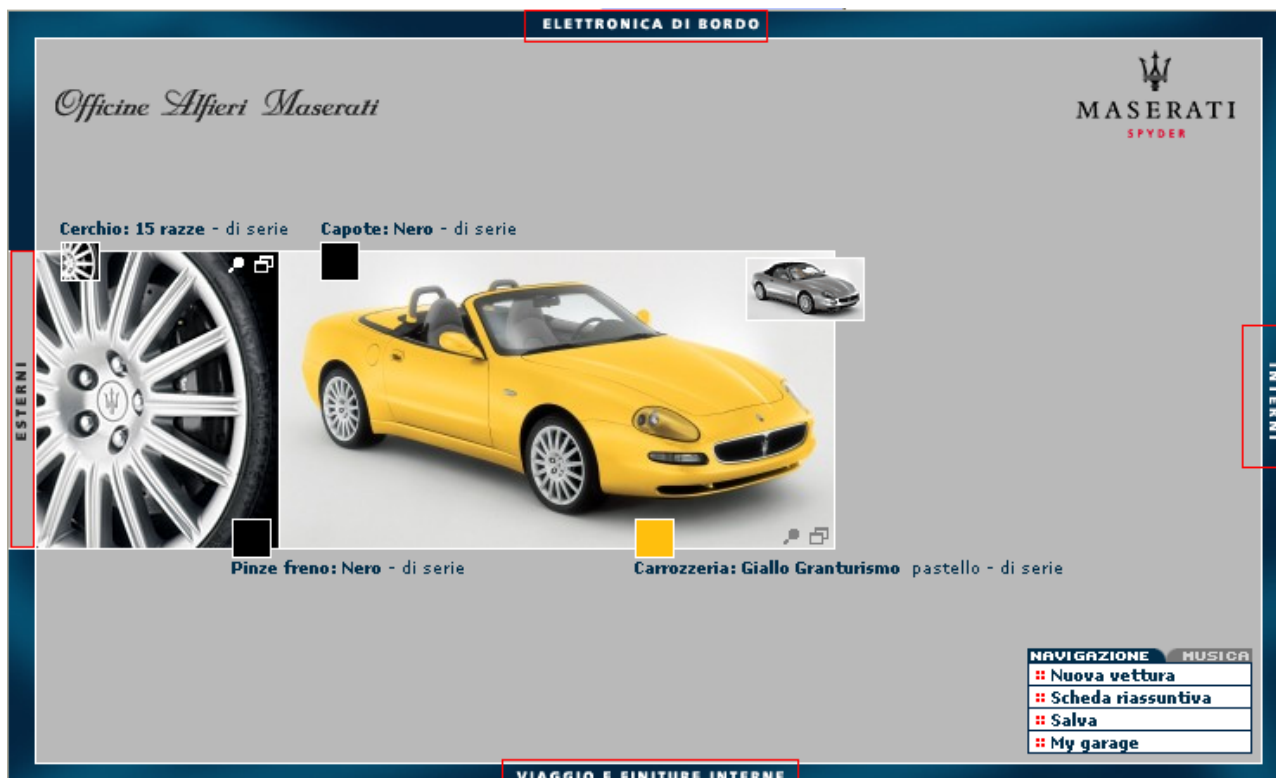
Tempo impiegato:

6 min. 00 sec.

Percorso:

Francesca non ha ripetuto lo stesso errore del quesito precedente, appena le abbiamo proposto la richiesta, ha subito trovato soluzione nel piccolo menù in alto.

Una volta superata la fase di scelta della vettura e delle informazioni di base, l'utente ha, come Marco, sentito la mancanza della possibilità di modificare interni e finiture particolari, addirittura arrivando a pensare che non fosse nemmeno contemplata.



Dopo averle fatto notare che le funzioni che lei desidera esistono, le abbiamo lasciato un po' di tempo per trovarle. Quando le ha notate ha commentato dicendo che ora proprio un modo sbagliato, a suo avviso, di implementare una pagina del genere.

Utente 5:

Nome	Monica
Età	21
Livello	Medio
Occupazione	Studentessa di Statistica
Commenti	Eccellente la grafica peccato per certi dettagli

Per Monica l'individuazione della pagina in questione parte da www.google.it, effettuando una ricerca con keyword "Maserati", con la particolare attenzione di restringere il criterio di ricerca esclusivamente alle pagine in italiano. In seguito ha aperto il primo risultato che il motore di ricerca le ha proposto, arrivando alla soluzione del quesito. Dopo aver concluso il periodo di navigazione libera si è dichiarata soddisfatta del sito, dicendo che ha un'ottima interfaccia ed è molto carino.

Trovare informazioni sull'evento Test drive a Varano, protagoniste le Maserati :

Tempo impiegato:

0 min. 18 sec.

Percorso :

Anche il percorso di questo utente non si distacca dalla linea generale, lei ha facilmente trovato le informazioni richieste seguendo con semplicità il link correlati.

Scaricare la brochure della Maserati GRANSport:

Tempo Impiegato:

0 min. 15 sec.

Percorso:

Anche qui ha aiutato molto la chiarezza implementativa della pagina, perché Monica ha saputo trovare senza problemi la brochure, dalla pagina della vettura in questione. Come nella prova di Marco, l'utente ha sentito la mancanza della sezione "download", infatti prima di recarsi alla pagina della macchina, ha ricercato tra i menù la suddetta sezione.

Trovare le dimensioni (lung. Larg alt) della Maserati spyder GT:

Tempo Impiegato:

0 min. 42 sec.

Percorso:

Ormai a questo punto, quasi tutte le "cavie" hanno manifestato una certa padronanza del sito e Monica, come gli altri, ha trovato, senza grandi problemi, la scheda tecnica della vettura e ha evidenziato i dati richiesti.

Cercare concessionario più vicino:

Tempo impiegato:

4 min. 00 sec.

Percorso:

A questo punto della prova Monica ha avuto difficoltà, com'era prevedibile, non è riuscita a trovare intuitivamente il collegamento alla pagina dei concessionari.

Dopo un po' di tempo passato a cercare in particolar modo nella sezione servizi, ha trovato il piccolo link in alto e da lì il percorso è stato lineare.

Configurarsi una macchina:

Tempo impiegato:

4 min. 16 sec.

Percorso:

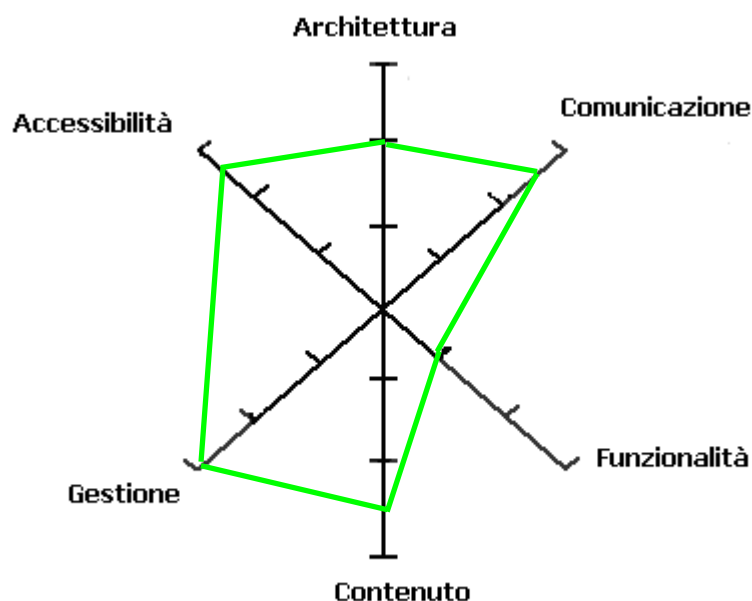
Una volta scoperto gruppo di link in alto Monica, come Marco, ha subito cercato la soluzione al quesito lì e ha trovato la pagina del configuratore. Ha scelto le opzioni principali e, anche lei, ha fatto fatica ad individuare il modo per scegliere optional e particolari; ma una volta capito il metodo, commentando che, secondo lei, è un po' poco intuitivo, ha settato completamente la vettura.

Considerazioni Finali Test

Dopo questo test, in cui gli utenti sono stati molto omogenei sia nell'evidenziare pregi che difetti del sito, riteniamo opportuno consigliare le seguenti modifiche:

1. Aumentare dimensione e visibilità del piccolo menù in alto a destra, perché contiene funzioni essenziali.
2. Modificare l'impostazione generale del Car Configurator perché poco intuitivo.
3. Inserire in automatico a vettura configurata la visualizzazione del prezzo.

3.7 - Sintesi



4. Raccomandazioni finali

Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- Gestire il login in modo diverso e comunque senza un numero di tentativi;
- Ridurre i campi obbligatori nel Form del login;
- Evitare la terminologia troppo specifica;

Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgente

- “Ridisegnare” la mappa del sito;
- Uniformare la lingua dei link;
- Curare di più la pagina per chi non ha flash;

Priorità 3: Interventi auspicati

- Gestione degli errori più specifica; se sbaglio la password il sistema mi deve dire che ho sbagliato la password
- Gestione del tasto INVIO sul login;
- Registrare i domini senza il “www”.