

**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 QUALITÀ DEL SITO WEB:**



<http://www.britishairways.com>

14 Aprile 2005

**Studenti:**

Chiocciariello Luca, matr. 038404

Franzosi Daniele, matr. 032858

[chioccalu@lib.unimib.it](mailto:chioccalu@lib.unimib.it)  
[franzosda@lib.unimib.it](mailto:franzosda@lib.unimib.it)

## INDICE

1.	Obbiettivi della valutazione	3
1.1	Nome del sito	3
1.2	Home page	3
1.3	Requisiti generali del sito	3
1.4	Obiettivi della valutazione	4
2.	Metodologia utilizzata	5
3.	Risultati della valutazione	6
3.1	Architettura	6
3.1.1	Valutazione: 3	6
3.1.2	Analisi	6
3.1.3	Sintesi	14
3.2	Comunicazione	15
3.2.1	Valutazione: 3.5	15
3.2.2	Analisi	15
3.2.3	Sintesi	21
3.3	Funzionalità	22
3.3.1	Valutazione: 3	22
3.3.2	Analisi	22
3.3.3	Sintesi	28
3.4	Contenuto	29
3.4.1	Valutazione: 3.5	29
3.4.2	Analisi	29
3.4.3	Sintesi	33
3.5	Gestione	34
3.5.1	Valutazione: 3.5	34
3.5.2	Analisi:	34
3.5.3	Sintesi	36
3.6	Accessibilità	37
3.6.1	Valutazione: 3	37
3.6.2	Analisi	37
3.6.3	Sintesi	45
3.7	Usabilità	46
3.7.1	Valutazione: 3	46
3.7.2	Analisi:	46
3.7.3	Sintesi	46
3.8	Sintesi	47
4.	Raccomandazioni finali	48
4.1	Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti	48
4.2	Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti	48
4.3	Priorità 3: Interventi auspicati	48
4.4	Identificazione Utenti	49

# 1. Obiettivi della valutazione

## 1.1 Nome del sito

<http://www.britishairways.com>

## 1.2 Home page

The screenshot displays the British Airways website homepage. At the top, the logo and navigation links (Home, Contatti, Indice, Guida, Informazioni sulla società, Privacy e notizie legali, Cookies) are visible. Below the logo, the slogan "ba.com - viaggiare è più facile" is shown alongside language options for Italy and English. The main content area is divided into several sections:

- Ricerca ba.com:** A search bar with a "Go" button.
- Operativo voli:** A section with an information icon and the text "Informazioni aggiornate sul nostro operativo voli".
- Si registri oggi:** A section with an image of a swimming pool and the text "Per ricevere per primo le nostre notizie e offerte speciali".
- Offerte speciali:** A section with an image of the Tower Bridge and the text "Tutte le nostre offerte speciali".
- La mia prenotazione:** A section with an image of a hand holding a ticket and the text "Consulti ed aggiorni il suo itinerario di viaggio".
- Executive Club:** A section with an image of a plane and the text "Il programma frequent flyer di British Airways".

The central "Prenotazione voli" section contains the following fields and options:

- Buttons for "Solo andata e su più città" and "Suggerimenti e consigli".
- Dropdown for "Paese di partenza" (Italy).
- Dropdown for "Partenza(città o aeroporto)" (Milano).
- Text input for "Arrivo(città o aeroporto)".
- Text: "Ha meno di 12 anni e non viaggia con qualcuno di 16 anni o più?".
- Dropdowns for "Adulti (12+)", "Bambini (2-11)", and "Neonati (0-23 mesi)".
- Dropdowns for "Data di partenza" (20 Apr +/- 7 giorni) and "Data di ritorno" (27 Apr +/- 7 giorni).
- Dropdown for "Tipo di volo / classe" (Economy (restrittiva)).
- A red "Ricerca voli" button.

On the right side, there is a "Login" section with fields for "Login ID", "PIN/Password", and "Aiuto login?". Below it are two promotional banners: "Londra è più vicina di quanto pensi" and "Vinci un weekend a Londra". At the bottom left, the "oneworld member" logo is visible.

## 1.3 Requisiti generali del sito

British Airways è la compagnia aerea principale nel Regno Unito ed offre voli per oltre 550 destinazioni nel mondo in orari comodi e verso i principali aeroporti.

Lo scopo primario del sito è quello di fornire agli utenti un insieme di strumenti per la prenotazione dei voli e informazioni di vario genere (offerte speciali, assistenza clienti, premi fedeltà, ecc...).

Lo scenario tipico d'utilizzo è quello in cui un utente si connette al sito per portare a termine una ricerca sui voli disponibili ed eventualmente effettuare una prenotazione del volo desiderato

#### **1.4 Obiettivi della valutazione**

Nel valutare il sito, ci siamo immedesimati in un normale utente, quindi non esperto, interessato nell'acquisto dei prodotti offerti, nel nostro caso interessato alla prenotazione di biglietti aerei, eseguendo perciò un'analisi approfondita della parte commerciale.

## 2. Metodologia utilizzata

Il gruppo di valutazione è composto due persone. Il lavoro è stato organizzato nel modo seguente. All'inizio, dopo aver navigato nel sito per comprenderne la struttura generale, ho valutato le caratteristiche secondo le modalità descritte nel libro "Il check-up dei siti web" di Roberto Polillo, valutando: *architettura, funzionalità, contenuto, comunicazione, gestione e accessibilità*. In base a questo primo lavoro abbiamo pianificato il *test di usabilità*, scegliendo tipologie di utenti e compiti da svolgere. In seguito è stato fatto il test vero e proprio che ha permesso di scrivere la *valutazione sull'usabilità* generale del sito. E' inoltre allegato la descrizione dettagliata dello svolgimento del test.

La valutazione di alcune caratteristiche ha richiesto più tempo, in particolare gli aspetti di architettura, comunicazione, funzionalità e accessibilità hanno richiesto un lavoro maggiore. A ciascuna caratteristica abbiamo assegnato un voto da 0 a 4 in base a considerazioni qualitative sui punti di forza e di debolezza rilevati.

Nella sintesi della valutazione si analizzeranno tutte le caratteristiche, opportunamente pesate, e si tratterà un grafico a stella, ideale per capire quali sono i lati deboli del sito.

Terminiamo l'analisi introducendo alcune *raccomandazioni finali*. Tra gli *interventi urgenti* ho elencato problemi che diminuiscono l'efficacia del sito. Tra gli *interventi consigliati* ho elencato voci che potrebbero migliorare l'efficienza del sito e ridurre lo stress di chi lo utilizza. Infine gli *interventi auspicati* sono quelli che permetterebbero un'usabilità migliore in alcuni casi particolari.

Per svolgere al meglio l'analisi ci siamo serviti di alcuni strumenti on-line, spesso segnalati sul libro di testo, come:

- <http://www.vischeck.com>, per l'analisi dei problemi visivi;
- <http://www.tuttowebmaster.it>, per le statistiche sulla presenza nei motori di ricerca;
- <http://www.browsercam.com>, per controllare le differenti visualizzazioni con i vari browser;
- <http://watson.addy.com/>, per controllare la versione accessibile;
- <http://www.netcraft.com>, per l'uptime e l'analisi del server;
- <http://www.google.it>, come termine di paragone del motore di ricerca e per i test di usabilità.

### 3. Risultati della valutazione

#### 3.1 Architettura

##### 3.1.1 Valutazione: 3

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

##### 3.1.2 Analisi

L'Home Page del sito è suddivisa in due menu principali: una barra orizzontale ed una verticale. Su quella orizzontale è presente l'indice, informazioni sulla società, la guida e quindi notizie di carattere commerciale. Su quella verticale troviamo invece i servizi offerti.

##### 3.1.2.1 Mappa del sito

Il sito non presenta una mappa che ne rappresenta con chiarezza la struttura. A causa di questa mancanza d'informazione abbiamo personalmente analizzato la struttura. Dall'analisi abbiamo individuato due macro strutture: un menu orizzontale (in alto) e uno verticale (sul lato destro). I due menù sono collegati: il menu verticale si modifica in funzione della selezione dell'utente nel menù orizzontale. All'interno del menu verticale la presenza di un motore di ricerca risulta essere l'elemento caratteristico.

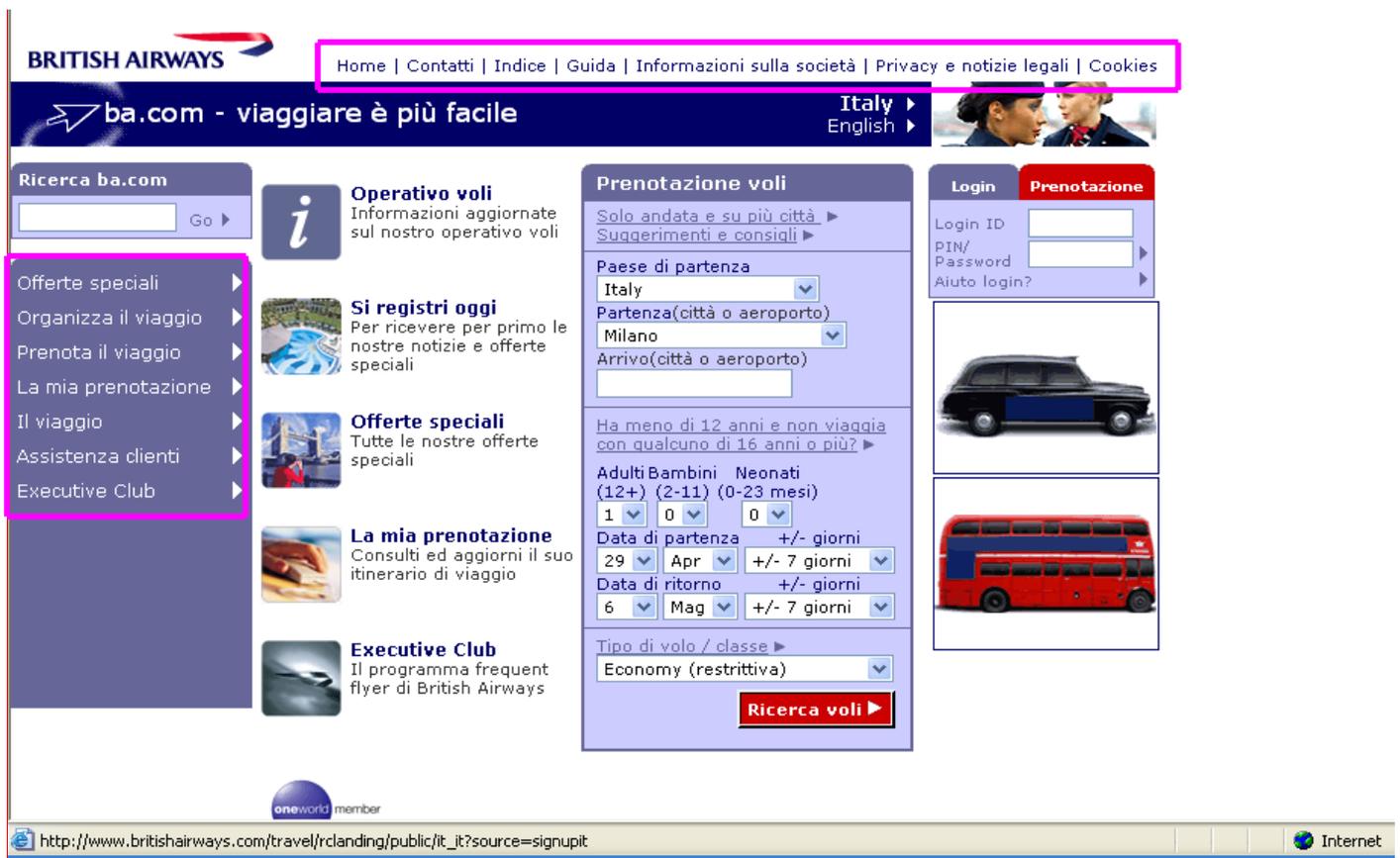


Figura 1: Menù orizzontale e verticale

Di seguito presentiamo la struttura del sito.

- Menu orizzontale
  1. Contatti

The screenshot shows the British Airways website interface. At the top, the navigation bar includes 'Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies'. A pink arrow points to the 'Contatti' link. Below the navigation bar is a dark blue banner with 'Your questions' and language options for 'Italy' and 'English'. On the left, there is a search bar for 'Ricerca ba.com' and a vertical menu with options like 'Offerte speciali', 'Organizza il viaggio', and 'Assistenza clienti'. The main content area features a search filter for 'Category' (set to 'All Categories') and a 'Search Text' input field. Below the search bar, it indicates '346 Answers found' and shows a list of search results with subjects like 'New flights to Algeria' and 'Online change booking facility launched'.

2. Indice

The screenshot shows the British Airways website interface for the 'Mappa del sito' (Site Map). The navigation bar is identical to the previous screenshot, with a pink arrow pointing to the 'Indice' link. The banner below the navigation bar says 'Mappa del sito' and includes language options for 'Italy' and 'English'. On the left, there is a search bar and a vertical menu with options like 'Offerte speciali' and 'Assistenza clienti'. The main content area displays an alphabetical index of site sections, starting with 'A' (AGM, Alleanza oneworld, etc.) and 'B' (BA museum, Bagaglio, etc.). On the right, there is a 'Login' and 'Prenotazione' section with input fields for 'Login ID' and 'PIN/Password'.

3. Guida
  - Principi generali, Accessibilità Sistemi operative Windows, Apple Mac , Browser, Risoluzione dello

schermo , Velocità del sito internet, Cookie, Supporto Web nel Regno Unito, Plugin e applicazioni di supporto

4. Informazioni sulla società

The screenshot shows the British Airways website interface. At the top, the logo and navigation links are visible: Home | Contatti | Indice | Guida | **Informazioni sulla società** | Privacy e notizie legali | Cookies. Below the navigation bar, there's a dark blue header with the text 'Informazioni sulla società' and language options for 'Italy' and 'English'. On the left, there's a search bar labeled 'Ricerca ba.com' and a vertical menu with options like 'Offerte speciali', 'Organizza il viaggio', 'Prenota il viaggio', 'La mia prenotazione', 'Il viaggio', 'Assistenza clienti', and 'Executive Club'. The main content area features three images (a passenger sleeping, a plane in flight, and a cabin crew member) and a list of links: 'Centro stampa', 'Alleanze tra linee aeree', 'Relazioni investitori', 'Responsabilità aziendale', 'BA Engineering', 'London Eye', 'Informazioni sulla società', 'Carriere', 'Servizi di credito', 'Addestramento al volo', 'BA World Cargo', and 'Festeggiamenti per il Concorde'. On the right, there's a 'Login' and 'Prenotazione' section with input fields for 'Login ID' and 'PIN/Password', and a link for 'Aiuto login?'.

5. Privacy e notizie legali

The screenshot shows the 'Privacy e notizie legali' page on the British Airways website. The top navigation bar is similar to the previous screenshot, but the main content area is dedicated to legal notices. It includes sections like 'Tutto su BA', 'Informazioni su Clubworld, First Class e Concorde', 'Politica sulla privacy', 'Modalità di utilizzo dei suoi dati inerenti alla sua prenotazione', 'Responsabilità del vettore nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli', 'Politica sulla sicurezza', 'Condizioni generali del sito', 'Condizioni generali di trasporto', 'Politica sui cookie', and 'Comunicazione del diritto alla compensazione per voli cancellati'. On the right side, there's a 'Login' and 'Prenotazione' section, and a 'Maggiori informazioni su...' section with links to 'Politica sulla privacy', 'Uso dei suoi dati di prenotazione', 'Politica sulla sicurezza', 'Condizioni generali del sito', 'Condizioni generali di trasporto', 'Relazioni Clienti', 'AskBA', and 'Uso dei cookie'. The left sidebar and search bar are also visible.

## 6. Cookies



The screenshot shows the British Airways website's Cookie Policy page. At the top, the British Airways logo is on the left, and navigation links for Home, Contatti, Indice, Guida, Informazioni sulla società, Privacy e notizie legali, and Cookies are on the right. A pink arrow points to the 'Cookies' link. Below the navigation bar, there's a 'Cookie Policy' header with a search bar and a 'Go' button. A vertical menu on the left lists various services like 'Offerte speciali', 'Organizza il viaggio', 'Prenota il viaggio', etc. The main content area is titled 'Uso dei cookie da parte di British Airways' and explains that cookies are used for site functionality and marketing. It lists three types of cookies: session cookies, permanent cookies, and third-party cookies. A table at the bottom lists the names and purposes of these cookies.

Nome cookie	Scopo
Cookie di sessione	Usato per mantenere la transazione con

[A1]

### ▪ Menu verticale

- 1. Offerte speciali:**
  - Offerte in corso
  - Si registri per usufruire delle offerte
- 2. Organizza il viaggio:**
  - Orari dei voli
  - La nostra rete globale e-ticket
  - Consigli per i viaggiatori
  - Viaggiare in famiglia
  - Passaporto e visto
  - Regole per entrare negli USA
  - Classi viaggio
  - Assistenza speciale:
    - Altre esigenze
    - Bambini
    - Animali domestici
    - Visitors Service di British Airways
- 3. Prenota il viaggio:**
  - Orari dei voli
  - La nostra rete globale
  - Prenota un volo
  - Prenota un hotel
  - Prenota un' auto
  - Prenota una vacanza

- 4. La mia prenotazione:**
  - Richiama la prenotazione
  - Check-in online
  
- 5. Il viaggio:**
  - Consigli per i viaggiatori
  - Arrivi e partenze
  - Passaporto e visto
  - Salute e benessere
  - Prima della partenza:**
    - Opzioni per il check-in
    - Ultime notizie sui voli
    - Guide sulle destinazioni
    - Guide degli eventi
  - In aeroporto:**
    - Opzioni per il check-in
    - Orari per il check-in
    - Voli in coincidenza
    - Lounge
    - Bagaglio
    - Misure di sicurezza
  - A bordo:**
    - Classi di viaggio
    - Configurazione dei posti a bordo
    - Pasti a bordo
    - Intrattenimento a bordo
    - Duty Free British Airways
  
- 6. Assistenza clienti:**
  - Come contattarci
  - Domande
  - Relazioni con i clienti
  - Bagaglio
  - Dedizione al servizio
  - Assistenza speciale:
    - Altre esigenze
    - Bambini
    - Animali domestici
    - Visitors Service di British Airways
  
- 7. Executive Club:**
  - Informazioni sull' Executive Club
  - Login
  - Informazioni per l'iscrizione:**
    - Vantaggi riservati ai soci
    - Requisiti per l'iscrizione
    - Si iscriva ora
  - Il mio conto:**
    - I dati del mio conto
    - Aggiornamento dati
    - Richiedi il PIN
    - Visualizzi l'estratto conto
    - Richiedi BA Miles mancanti
  - Acquisti BA Miles
  - Utilizzare BA Miles
  - I nostri partner
  - Punti Executive Club:**
    - Accumulatori Punti
    - Executive Club

Soglie di Punti Executive Club  
**Conti collettivi:**  
Richieda un Conto Collettivo  
Modifichi il suo Conto Collettivo

Nel complesso la navigazione del sito è ben articolata e intuitiva poiché il sito è ben organizzato soprattutto nel menù verticale che raggruppa i servizi in maniera efficace. La presenza dei menù a tendina nel menù orizzontale ha lo scopo di permettere all'utente di raggiungere qualsiasi pagina (fino al secondo livello) da qualsiasi pagina del sito.



Figura 2: Menù verticale a tendina

In alcuni casi, in certe voci presenti nei menu verticali sono presenti informazioni aggiuntive o link pertinenti all'argomento trattato nella pagina corrente.

**BRITISH AIRWAYS** Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

**Informazioni sulla società** Italy English

Ricerca ba.com  Go ▶

[Offerte speciali ▶](#)  
[Organizza il viaggio ▶](#)  
[Prenota il viaggio ▶](#)  
[La mia prenotazione ▶](#)  
[Il viaggio ▶](#)  
[Assistenza clienti ▶](#)  
[Executive Club ▶](#)





[Centro stampa »](#)  
[Alleanze tra linee aeree »](#)  
[Relazioni investitori »](#)  
[Responsabilità aziendale »](#)  
[BA Engineering »](#)  
[London Eye »](#)

[Informazioni sulla società »](#)  
[Carriere »](#)  
[Servizi di credito »](#)  
[Addestramento al volo »](#)  
[BA World Cargo »](#)  
[Festeggiamenti per il Concorde »](#)

**Login** **Prenotazione**  
 Login ID   
 PIN/  
 Password   
 Aiuto login? ▶

**Figura 3: Informazioni aggiuntive sulla società**

In particolare non vi è la presenza di breadcrumb (Figura 4) nelle pagine di livello più basso del diagramma ad albero che rappresenta la struttura del sito. Questa caratteristica permetterebbe all'utente di non perdere l'orientamento in un sito con vari livelli di profondità rendendolo più preciso e molto più chiaro.

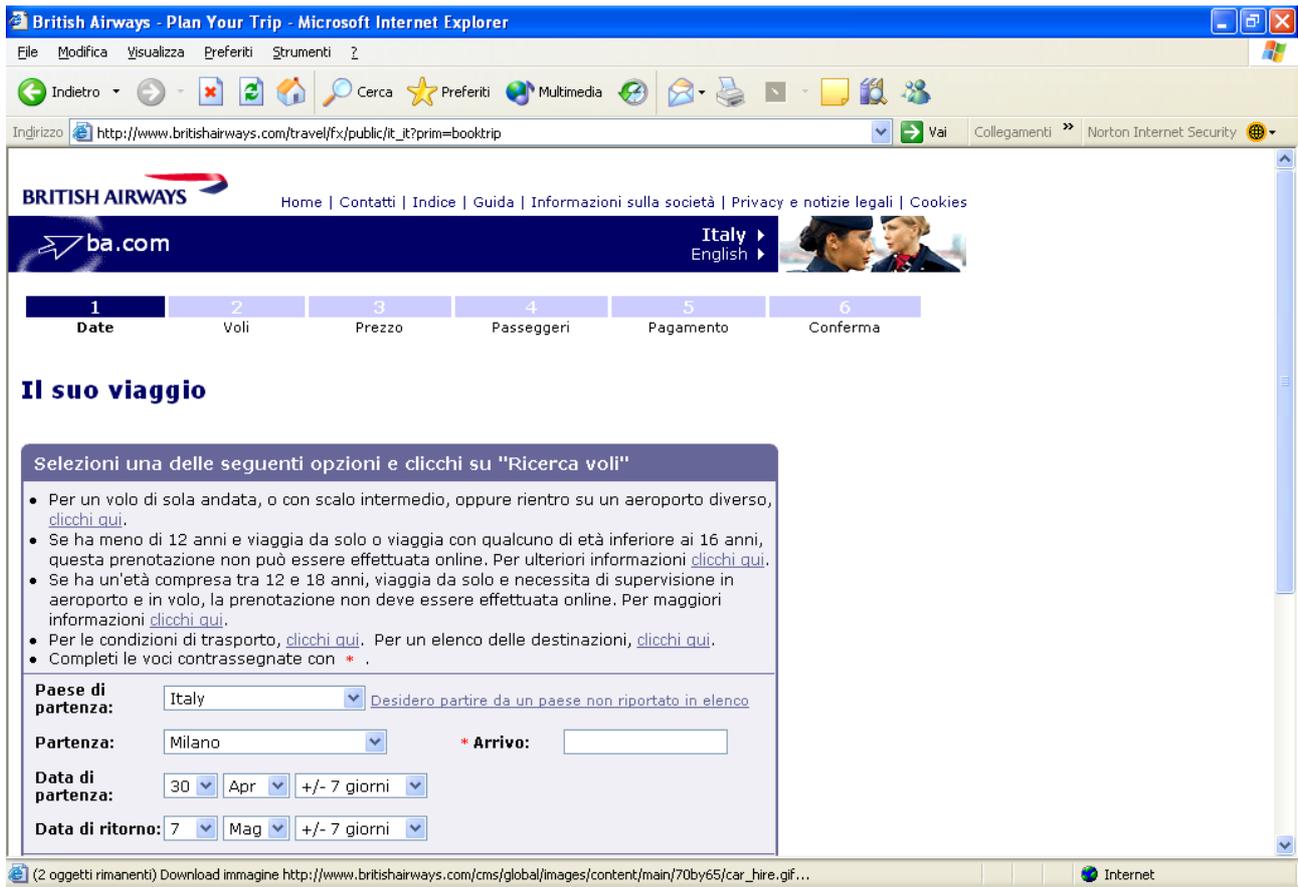


Figura 4: Esempio di assenza di breadcrumb (Prenota il Viaggio)

Vi sono inoltre link che portano alla stessa pagina e ciò può provocare disorientamento e confusione.

British Airways - home page - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Vai Segnalibri Strumenti ?

http://www.britishairways.com/travel/home/public/it\_it

Canali Cartoline Finestre Free SMS HotMail gratuita Iscriviti Mappe Mia superEva Notizie Novità Personalizza collega... RollerCoaster Tycoo...

**BRITISH AIRWAYS** Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

**ba.com - viaggiare è più facile** Italy English

**Ricerca ba.com** Go

Offerte speciali  
Organizza il viaggio  
Prenota il viaggio  
La mia prenotazione  
Richiama la prenotazione  
Check-in online  
Il viaggio  
Assistenza clienti  
Executive Club

**Operativo voli**  
Informazioni aggiornate sul nostro operativo voli

**Si registri oggi**  
Per ricevere per primo le nostre notizie e offerte speciali

**Offerte speciali**  
Tutte le nostre offerte speciali

**La mia prenotazione**  
Consulti ed aggiorni il suo itinerario di viaggio

**Executive Club**  
Il programma frequent flyer di British Airways

**Prenotazione voli**  
Solo andata e su più città  
Suggerimenti e consigli

Paese di partenza  
Italy

Partenza (città o aeroporto)  
Milano

Arrivo (città o aeroporto)

Ha meno di 12 anni e non viaggia con qualcuno di 16 anni o più?

Adulti Bambini Neonati (12+) (2-11) (0-23 mesi)  
1 0 0

Data di partenza +/- giorni  
15 Mag +/- 7 giorni

Data di ritorno +/- giorni  
22 Mag +/- 7 giorni

Tipo di volo / classe  
Economy (restrittiva)

**Ricerca voli**

**Login Prenotazione**  
Login ID  
PIN/  
Password  
Aiuto login?

**Londra è più vicina di quanto pensi**

**Vinci un weekend a Londra**

oneworld member

javascript:void(0);

## Esempio di link che portano alla stessa pagina

### 3.1.3 Sintesi

#### Punti di forza:

- Menù principali sempre presenti
- Menù a tendina funzionali

#### Punti di debolezza:

- In alcuni casi più link portano alla stessa pagina
- Mappa del sito non presente
- Breadcrumb non presente (eventuale disorientamento dell'utente)

## 3.2 Comunicazione

### 3.2.1 Valutazione: 3.5

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

### 3.2.2 Analisi

Un sito ben concepito deve essere in grado di comunicare agli utenti le informazioni più importanti che riguardano la società. Nel caso della britishairways il core business si basa sulla prenotazione dei voli e quindi le informazioni per la prenotazione dei voli devono essere particolarmente curate e facilmente accessibili.

Per questo motivo nel nostro check-up ci siamo interessati a rispondere a queste tre domande:

1. La Home page rende chiari gli obiettivi del sito?
2. Il sito è coerente con la sua brand image?
3. La grafica del sito è adeguata?

#### 3.2.2.1 La Home page rende chiari gli obiettivi del sito?

Il sito rende immediatamente l'idea di cosa offre la compagnia aerea British Airways. Rispetto agli obiettivi del sito (cioè informare l'utente sui vari prodotti a fini pubblicitari e quindi all'acquisto/prenotazione di viaggi) la home page comunica immediatamente il tipo di prodotti di cui si sta parlando (Figura 5).

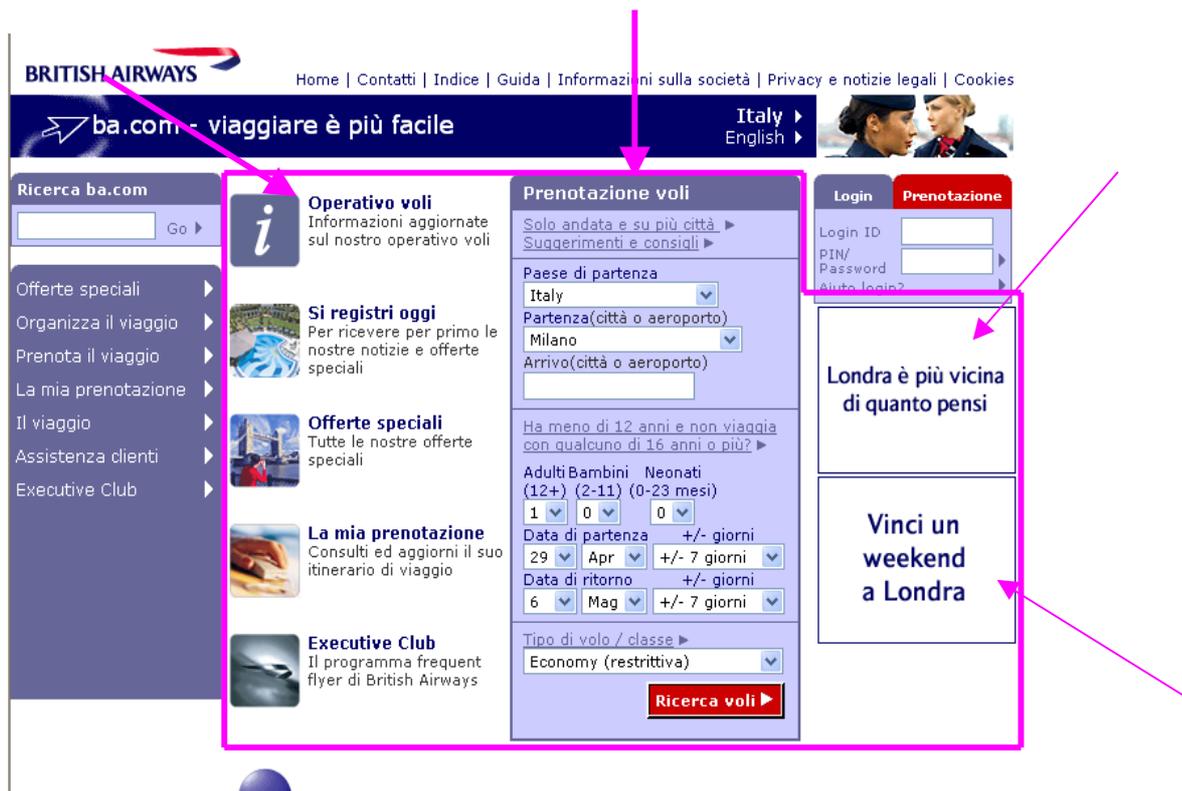


Figura 5: Caratteristiche principali presenti nella Home page che descrivono il sito

La Home Page presenta vicino al marchio dell'azienda anche uno slogan, questo a nostro avviso serve a dare un'idea esaustiva sullo scopo del sito e sul tipo di informazione e servizio che può fornire all'utente.



Il marchio dell'azienda e quindi il relativo slogan (ba.com – viaggiare è più facile).

### 3.2.2.2 Il sito è coerente con la brand image?

La brand image ha di norma un significato forte e incisivo per quei marchi esistenti da molto tempo e la cui popolarità ha un alto livello.

Comunque si può notare come questo brand image voglia mettere in risalto la serietà e l'importanza di questa azienda. Inoltre i colori predominanti (sia nel brand image che nel resto del sito) sono il blu ed il rosso, le cui tonalità suggeriscono i colori nazionali inglesi, che riguarda appunto lo scopo informativo del sito (Compagnia aerea Inglese).

BRITISH AIRWAYS Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

ba.com - viaggiare è più facile Italy English

Ricerca ba.com

Operativo voli  
Informazioni aggiornate sul nostro operativo voli

Si registri oggi  
Per ricevere per primo le nostre notizie e offerte speciali

Offerte speciali  
Tutte le nostre offerte speciali

La mia prenotazione  
Consulti ed aggiorni il suo itinerario di viaggio

Executive Club

Prenotazione voli

Solo andata e su più città  
Suggerimenti e consigli

Paese di partenza  
Italy

Partenza(città o aeroporto)  
Milano

Arrivo(città o aeroporto)

Ha meno di 12 anni e non viaggia con qualcuno di 16 anni o più?

Adulti Bambini Neonati  
(12+) (2-11) (0-23 mesi)

1 0 0

Data di partenza +/- giorni  
30 Apr +/- 7 giorni

Data di ritorno +/- giorni  
7 Mag +/- 7 giorni

Tipo di volo / classe

Login Prenotazione

Login ID  
PIN/  
Password  
Aiuto login?

Car images: A dark car and a red double-decker bus.

### 3.2.2.3 La grafica del sito è adeguata?

#### 1. Il layout delle pagine è adeguato ai vari formati video?

Abbiamo svolto diversi test di visualizzazione del sito utilizzando differenti risoluzioni video e la conclusione a cui si è giunti è che, per la progettazione di questo sito, si è adottata la tecnica del *layout fisso*. Inoltre la risoluzione per la quale il layout è stato ottimizzato è **800x 600**; utilizzando risoluzioni superiori a 800 x 600 (ad esempio 1024 x 768) la schermata si “restringe” aumentando gli spazi bianchi posti ai lati. A risoluzioni maggiori la pagina presenta vistose aree non utilizzate e i contenuti vengono decentrati.



Figura 6: Risoluzione 800x600



Figura 7: Risoluzione 1024x768

Per quanto riguarda la home page si può sostenere che il layout della pagina facilita abbastanza la comprensione dei contenuti, le informazioni sono raggruppate in maniera logica e pertinente agli scopi del sito. La mancanza di spazi allocati a banner pubblicitari permette agli utenti di focalizzarsi esclusivamente sui prodotti offerti dall'azienda British Airways.

Di particolare importanza è l'animazione collocata a destra della pagina che attira gli utenti verso offerte e promozioni. Gli sfondi di diversa tonalità rendono facile la distinzione tra le varie tipologie d'informazioni: oltre ai due menù (quello orizzontale e quello verticale) abbiamo un riquadro riguardante la prenotazione voli.



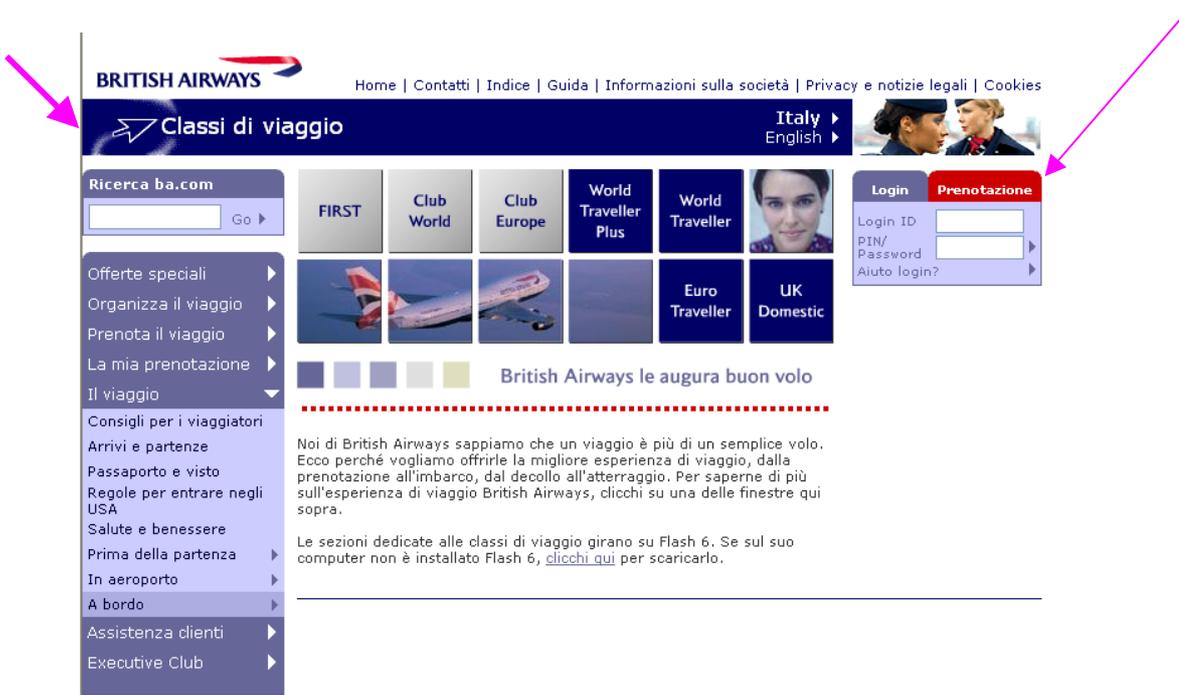
Possibile confusione e ripetizioni tra i menù

## 2. Il colore è utilizzato in modo adeguato?

L'utilizzo complessivo di pochi colori e la predominanza del blu e delle sue sfumature, facilita in maniera efficiente la lettura all'utente (non la stanca) ed aumenta l'efficacia (non confonde le idee).

In questo sito, soprattutto nell'home page, i colori nazionali inglesi sono utilizzati spesso. Le varie tonalità di blu sono utilizzate per distinguere i vari riquadri d'informazione. Le pagine non sono particolarmente "variopinte" e questo aiuta sicuramente l'utente a una facile comprensione.

Come sfondo il colore delle pagine adottato più frequentemente è il bianco, un colore poco aggressivo che non possiede particolari connotazioni di significato.



### Colori predominanti: blu e rosso

In tutte le pagine sono impiegate un insieme di colori tra loro omogenei che richiamano sempre le stesse tonalità; presentano uno sfondo bianco, colori sempre blu e rossi con predominanza del blu. Questo in ogni modo non causa problemi, anzi riduce la possibilità di confusione da parte dell'utenza.



Figura 8: Predominanza totale nelle sottosezioni del colore blu

### 3. I caratteri utilizzati rendono il testo ben leggibile?

Durante questa fase di check-up abbiamo effettuato alcune prove per modificare le dimensioni dei caratteri (**browser:** Internet Explorer; **Comandi:** dal menu **Visualizza> Carattere>Molto Piccolo, Piccolo etc...**). Abbiamo notato che attraverso il browser Internet Explorer, è possibile

modificare la dimensione dei font (Figura 9-10).



Figura 9: Font size Medio



Figura 10: Font size Molto Grande

La tipologia dei caratteri utilizzata più spesso è il **Verdana**; questo renderebbe tutto più leggibile se la dimensione dei caratteri presenti all'interno del sito in linea di massima non fosse troppo piccola (molto spesso 8.5).

L'utilizzo del "tutto maiuscolo" in frasi lunghe è stato certamente evitato; questa tecnica non è stata utilizzata neanche per i titoli.

Per massimizzare la leggibilità sono stati utilizzati caratteri scuri (blu) su sfondo chiaro oppure viceversa caratteri di

colore bianco su sfondo blu. Per lo sfondo sono stati utilizzati sempre colori bianchi o di diverse tonalità di blu. Non sono stati mischiati caratteri di colori diversi nello stesso testo.

Per i link non è stato utilizzato un solo colore, ma oltre al blu sono presenti link di colore bianco.

#### 4. *La grafica è attraente?*

A nostro parere la grafica è semplice e quindi conforme agli scopi del sito (pubblicitario-informativo/prenotazione online), i riquadri sono ben allineati e non sono presenti figure inutili. Questo aspetto è molto importante soprattutto per un sito che ha come scopo principale quello di invogliare i clienti a prenotare voli o viaggi.

L'utilizzo di pochi colori (principalmente il blu e il bianco come sfondo) è stato scelto per consolidare l'immagine della nazionalità d'appartenenza della società.

#### 3.2.3 *Sintesi*

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

- Nessun banner pubblicitario
- Grafica molto semplice
- L'home page comunica immediatamente gli scopi del sito

##### **Punti di debolezza:**

- Layout di tipo fisso

### 3.3 Funzionalità

#### 3.3.1 Valutazione: 3

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

#### 3.3.2 Analisi

Per Analizzare la funzionalità di questo sito ci siamo posti due domande principali:

1. Le funzioni del sito sono adeguate?
2. Le funzioni del sito sono corrette?

##### 3.3.2.1 Prenotazione

L'operazione principale che è possibile effettuare è quella di prenotare voli .

L'operazione di prenotazione (Figura 11) è piuttosto semplice, immediata ed è suddivisa in 6 step:

- 1) **Date.** (Figura 11)
- 2) **Volo.** (Figura 12)
- 3) **Tariffa.** (Figura 13)
- 4) **Passeggeri.** (Figura 14)
- 5) **Scelta Pagamento.** (Figura 15)
- 6) **Conferma.**

The screenshot shows the British Airways website interface for flight booking. At the top, there is a navigation bar with the British Airways logo and links for Home, Contatti, Indice, Guida, Informazioni sulla società, Privacy e notizie legali, and Cookies. Below this is a banner for 'ba.com - viaggiare è più facile' with language options for Italy and English. The main content area is divided into several sections:

- Ricerca ba.com:** A search bar with a 'Go' button.
- Operativo voli:** A section with an information icon and text: 'Informazioni aggiornate sul nostro operativo voli'. A pink arrow points to this section.
- Si registri oggi:** A section with a registration icon and text: 'Per ricevere per primo le nostre notizie e offerte speciali'.
- Offerte speciali:** A section with an offer icon and text: 'Tutte le nostre offerte speciali'.
- La mia prenotazione:** A section with a hand icon and text: 'Consulti ed aggiorni il suo itinerario di viaggio'.
- Executive Club:** A section with a club icon and text: 'Il programma frequent flyer di British Airways'.

The central 'Prenotazione voli' section contains the following fields and options:

- Solo andata e su più città:** A link for 'Suggerimenti e consigli'.
- Paese di partenza:** A dropdown menu set to 'Italy'.
- Partenza (città o aeroporto):** A dropdown menu set to 'Milano'.
- Arrivo (città o aeroporto):** A text input field set to 'londra'.
- Age restrictions:** A link: 'Ha meno di 12 anni e non viaggia con qualcuno di 16 anni o più?'.
- Adulti/Bambini/Neonati:** Three dropdown menus for '12+', '2-11', and '0-23 mesi'.
- Data di partenza:** A date selector set to '30 Apr +/- 7 giorni'.
- Data di ritorno:** A date selector set to '7 Mag +/- 7 giorni'.
- Tipo di volo / classe:** A dropdown menu set to 'Economy (restrittiva)'.
- Ricerca voli:** A red button with a right-pointing arrow.

On the right side, there is a 'Login Prenotazione' section with fields for 'Login ID', 'PIN/Password', and a link for 'Aiuto login?'. Below this are images of a car and a bus.

Scelta preliminare del paese, partenza/arrivo, numero passeggeri, classe/tipo volo

English

1 Date 2 Voli 3 Prezzo 4 Passeggeri 5 Pagamento 6 Conferma

### Scelga la sua data del ritorno

Selezioni la data e clicchi su "Prosegua"

Guida ai prezzi: **Minimo**       **Massimo**

Aprile

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
					30 €129	

Maggio

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
						1 €49
2 €74	3 €49	4 €74	5 €74	6 €74	7 €49	8 €49
9 €74	10 €49	11 €49	12 €49	13 €49	14 €49	

Passeggeri :  
1 Adulto, 0 Bambini,  
0 Neonati

Cabina :  
Economy (Traveller)

Andata :  
Da : Milan  
A : London  
Il : Sab 23 Apr 2005

Ritorno :  
Da : London  
A : Milan  
Date : Sab 30 Apr 2005 a Sab 14 Mag 2005

Operazione completata Internet

Figura 11: Date

English

1 Date 2 Voli 3 Prezzo 4 Passeggeri 5 Pagamento 6 Conferma

### Scelga il suo volo di andata

Selezioni il suo volo e clicchi su "Selezioni il volo"

- La tariffa è indicata in **Euros (EUR,€)**.
- Per visualizzare il convertitore di valuta [clicchi qui](#).
- I prezzi elencati si riferiscono alla **tariffa adulti** en EUR più economica, con riferimento al settore di andata sulla base di una tariffa di solo andata e **pertanto le due componenti devono essere vendute congiuntamente**. Le tariffe **non comprendono tasse, oneri e supplementi** di circa €62,68.
- Il prezzo totale tutto compreso del suo viaggio verrà visualizzato dopo che avrà selezionato i voli di andata e ritorno.

Guida ai prezzi: **Minimo**       **Massimo**

Sab 23 Apr 2005 da Milan a London

Prezzo	Orario	Aeroporto	Volo	Operato da
€170	08:00 Partenza 09:15 Arrivo	Malpensa (Milan) Heathrow (London)	BA0571	British Airways
€220	08:15 Partenza 09:25 Arrivo	Linate (Milan) Heathrow (London)	BA0561	British Airways
€220	11:35 Partenza 12:30 Arrivo	Linate (Milan) Heathrow (London)	BA0565	British Airways
€170	12:05 Partenza 13:00 Arrivo	Malpensa (Milan) Heathrow (London)	BA0573	British Airways
€170	14:55 Partenza 16:00 Arrivo	Malpensa (Milan) Heathrow (London)	BA0577	British Airways
€75	18:50 Partenza 19:50 Arrivo	Malpensa (Milan) Heathrow (London)	BA0567	British Airways
€100	19:00 Partenza	Linate (Milan)	BA0569	British Airways

Operazione completata Internet

Figura 11: Voli

1 2 3 4 5 6  
Date Voli **Tariffa** Passeggeri Pagamento Conferma

**Prezzo totale €401.77 (Euros)**

Controlli il suo itinerario

	Numero volo	Da	A	Classe	Partenza	Arrivo
<b>Andata</b>	BA0571	Malpensa (Milan),Italy	Heathrow (London),United Kingdom	Economy (Traveller)	sab 23 aprile 2005 ,08:00	sab 23 aprile 2005 , 09:15
<b>Ritorno</b>	BA0568	Heathrow (London),United Kingdom	Linate (Milan),Italy	Economy (Traveller)	sab 30 aprile 2005 ,15:05	sab 30 aprile 2005 , 18:00

Dettaglio della tariffa

	Tariffa per persona	più tasse, oneri e supplementi* per persona	Totale
<b>1 Adulto</b>	<b>€339.00</b>	<b>€62.77</b>	<b>€401.77</b>

**Prezzo totale €401.77 (Euros)**

\* Il prezzo del suo biglietto comprende una sovrattassa di sicurezza, assicurativa e per il carburante per volo applicata dal vettore. Per ulteriori dettagli, [clicchi qui](#).

[Convertitore di valuta](#)

Compresi nella sua tariffa

	Malpensa (Milan) a Heathrow (London)	Heathrow (London) a Linate (Milan)
<b>Condizioni tariffarie</b>	Modifiche:Le prenotazioni non possono essere modificate. Rimborsi:In caso di cancellazione, non è previsto alcun rimborso.	Modifiche:Le prenotazioni non possono essere modificate. Rimborsi:In caso di cancellazione, non è previsto alcun rimborso.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operato da British Airways</li> <li>Aeroporti in posizioni centrali e comode</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operato da British Airways</li> <li>Aeroporti in posizioni centrali e comode</li> </ul>

Figura 13: Tariffa

BRITISH AIRWAYS Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

ba.com Italy English

1 2 3 4 5 6  
Date Voli Prezzo **Passeggeri** Pagamento Conferma

**Inserisci i dati dei passeggeri**

Inserire i dati dei passeggeri

- [Clicchi qui](#) per informazioni sul nostro utilizzo dei suoi dati e [qui](#) per la nostra politica sulla privacy.
- Se ha meno di 12 anni e viaggia da solo o viaggia con qualcuno di età inferiore ai 16 anni, questa prenotazione non può essere effettuata online. Per ulteriori informazioni [clicchi qui](#).
- Se ha un'età compresa tra 12 e 14 anni, viaggia da solo e necessita di supervisione in aeroporto e in volo, la prenotazione non deve essere effettuata online. Per maggiori informazioni, [clicchi qui](#).
- Completati i campi contrassegnati con \*.

\*La prenotazione si riferisce al titolare della carta di pagamento?  Sì  No

Contatto email (del titolare della carta di pagamento utilizzata per il pagamento)

\*Indirizzo email:

\*Conferma indirizzo email:

\*In contatto con i passeggeri.

Si registri per ricevere aggiornamenti via e-mail su tariffe esclusive, offerte speciali e altre notizie dal gruppo British Airways.

Ci impegniamo a proteggere le sue informazioni personali; non verranno vendute a terzi e saranno sempre considerate riservate. Per maggiori informazioni, consulti la nostra [privacy policy](#).

• Il suo indirizzo email verrà utilizzato esclusivamente per

Comandi per l'utilizzo degli elementi selezionati.

Figura 14: Passeggeri

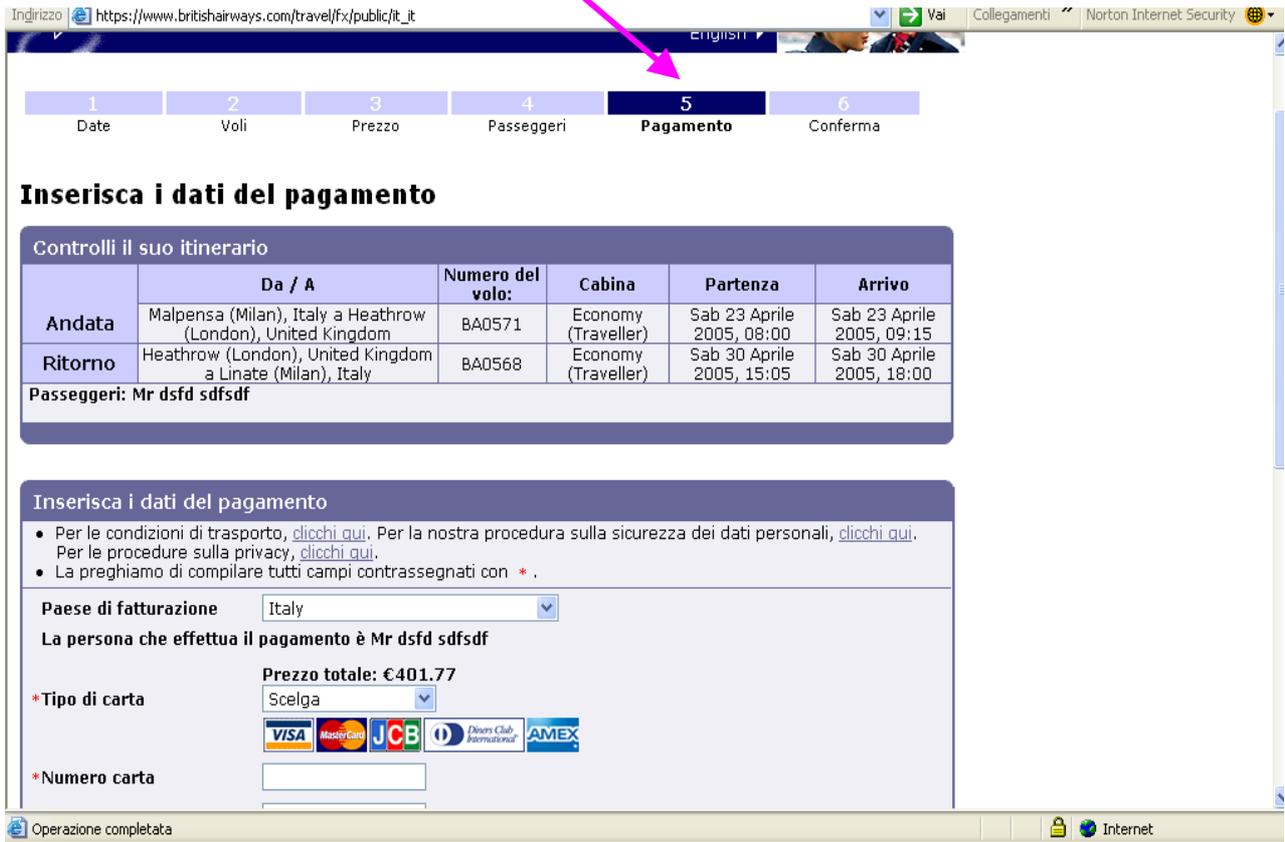


Figura 15: Pagamento

### 3.3.2.2 Controllo Prenotazione

Altra funzionalità fondamentale è la possibilità di controllare la prenotazione attraverso una form in cui occorre inserire Cognome e Codice (Figura 14).

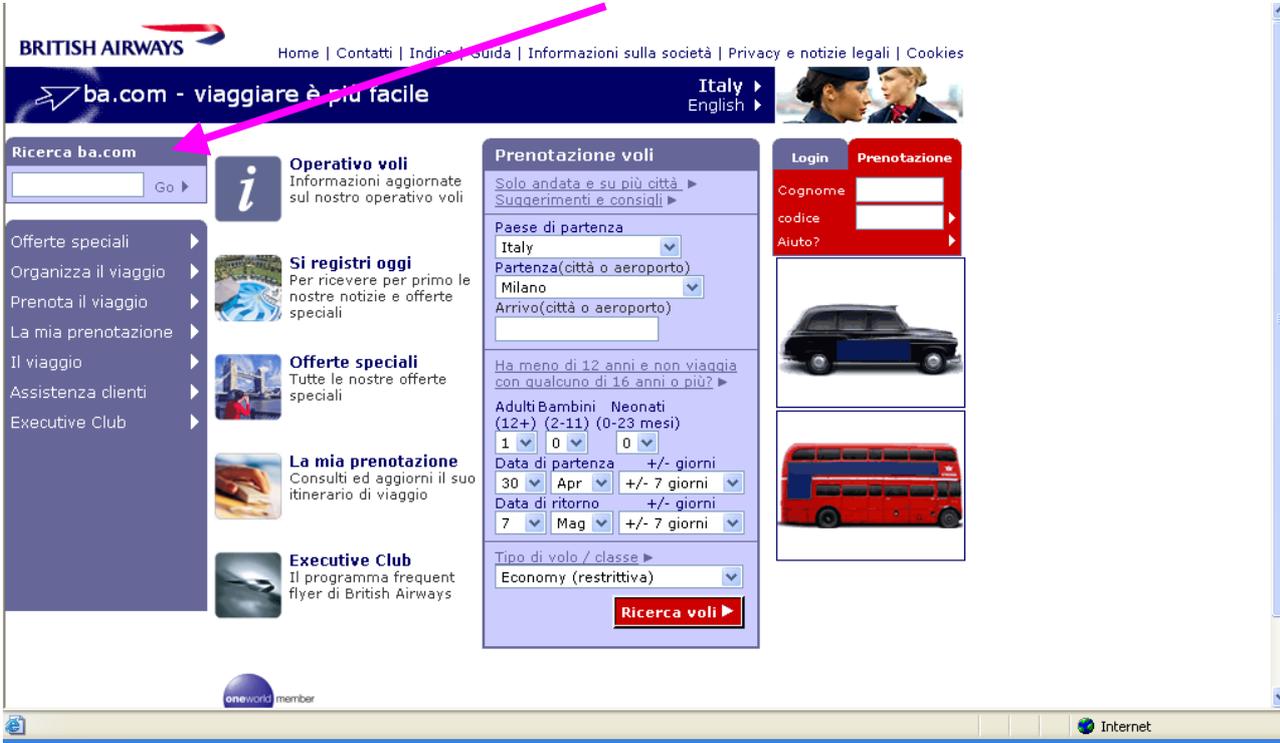


# 1. Gli strumenti di ricerca delle informazioni sono adeguati?

Trattandosi di un sito ricco di contenuti informativi relativi alla prenotazione di viaggi, all'azienda, alle offerte ecc è abbastanza ovvio che uno strumento fondamentale è proprio il motore di ricerca.

Nella home page vi è una search box ben visibile, collocata nella parte superiore della schermata, in questo modo l'utente può raggiungere velocemente l'informazione desiderata.

La Home Page presenta un menù a tendina relativo ai prodotti e servizi; questo permette all'utente di arrivare all'informazione desiderata senza dover utilizzare un motore di ricerca esterno.



Motore di ricerca ba.com



Esempio di ricerca con keyword "London"

### 3.3.2.3 Contatti

La possibilità di comunicazione tra utente e gestore del sito è inesistente.

Gli unici contatti che abbiamo trovato sono riservati principalmente ai soli clienti per eventuali problemi a livello di perdita bagaglio oppure cancellazione voli. Questi recapiti non danno accesso a nessun servizio di supporto tecnico (Figura 15).

**BRITISH AIRWAYS** Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

**Relazioni con i clienti** Italy English

Ricerca ba.com  Go

Offerte speciali  
Organizza il viaggio  
Prenota il viaggio  
La mia prenotazione  
Il viaggio  
Assistenza clienti  
Come contattarci  
Domande  
Relazioni con i clienti  
Bagaglio  
Dedizione al servizio  
Assistenza speciale  
Executive Club

Lo scopo del nostro ufficio Relazioni Clienti è mantenere vivo il rapporto con i clienti che hanno viaggiato con noi e fare in modo che desiderino tornare a viaggiare con British Airways.

Facciamo tutto il possibile per rispondere in modo rapido e appropriato e fornire agli altri uffici che compongono British Airways il feedback necessario a migliorare i nostri servizi.

Il nostro team di professionisti esperti e addestrati risponderà alle sue osservazioni e preoccupazioni relative all'esperienza di viaggio con noi.

**Contatti**  
Può contattare l'ufficio Relazioni Clienti compilando un [modulo online](#).

Sceglia il link che la riguarda dall'elenco fornito di seguito per avere dei numeri di telefono specifici:

- Membro Executive Club »
- Residente nel Regno Unito »
- Residente negli Stati Uniti »
- Residente fuori dal Regno Unito o dagli Stati Uniti »

**Ricerca bagaglio**  
Se il suo bagaglio risulta smarrito, può utilizzare il nostro [servizio di ricerca bagagli](#) per scoprire l'attuale posizione del suo bagaglio.

Inserisca il **numero di reclamo bagagli** che le è stato assegnato al momento della denuncia di smarrimento.

**Centri di Assistenza bagagli nel Regno Unito**  
Può effettuare il reclamo bagagli [compilando un modulo online](#).

Login Prenotazione  
Login ID  
PIN/  
Password  
Aiuto login?  
More About...  
AskBA? »

Figura 15: Contatti riservati per i clienti

Vi è una sezione di FAQ (Frequently Asked Questions) molto utile dato che non è possibile per gli utenti ricevere informazioni via e-mail (Figura 16).

**BRITISH AIRWAYS** Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

**Your questions** Italy English

Ricerca ba.com  Go

Your questions Help

Category: All Categories Search Text: Search Search Tips

342 Answers found Page: 1 of 35 Go

Subject
1 Online change booking facility launched
2 EU Legislation on flight disruption
3 Top Tips to help achieve a smooth and punctual fli
4 Executive Club statement details online
5 Worldwide BA telephone numbers
6 US authorities introduce new ban on lighters and m
7 Machine-readable Passports & the U.S. Visa Waiver
8 New - Regional Air- Franchise Agreement Terminated
9 Labelling Baggage
10 GB Airways Winter 2005/06 cancellations

Figura 16: Domande frequenti (FAQ)

### 3.3.3 Sintesi

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

- Prenotazione voli facile e veloce
- Informazioni adeguate e presenza di domande frequenti (FAQ)
- La funzionalità di prenotazione è ben strutturata secondo una serie di step ben definiti

#### **Punti di debolezza:**

- Controllo prenotazione non esattamente immediato da trovare per l'utente e ripetuto sia nel menù verticale che sul form sulla destra.

### 3.4 Contenuto

#### 3.4.1 Valutazione: 3.5

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

#### 3.4.2 Analisi

L'analisi del contenuto di questo sito si basa sulle seguenti domande:

1. L'informazione è classificata in modo adeguato?
2. Lo stile del testo è adeguato al Web?
3. L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?
4. Il sito è correttamente localizzato?

##### 3.4.2.1 L'informazione è classificata in modo adeguato?

L'organizzazione dell'informazione è basata sui contenuti: il menù orizzontale riguarda tutte le informazioni relative all'azienda, all'indice, privacy e notizie legali etc.,

Nel menù verticale presente nell'Home page vi è un insieme di voci che sono ripetute nel menù adiacente (ad esempio la voce "La mia prenotazione" e la voce "Executive Club"). Probabilmente questa scelta è dettata da un interesse commerciale (lo scopo del sito è puramente pubblicitario e di vendita).

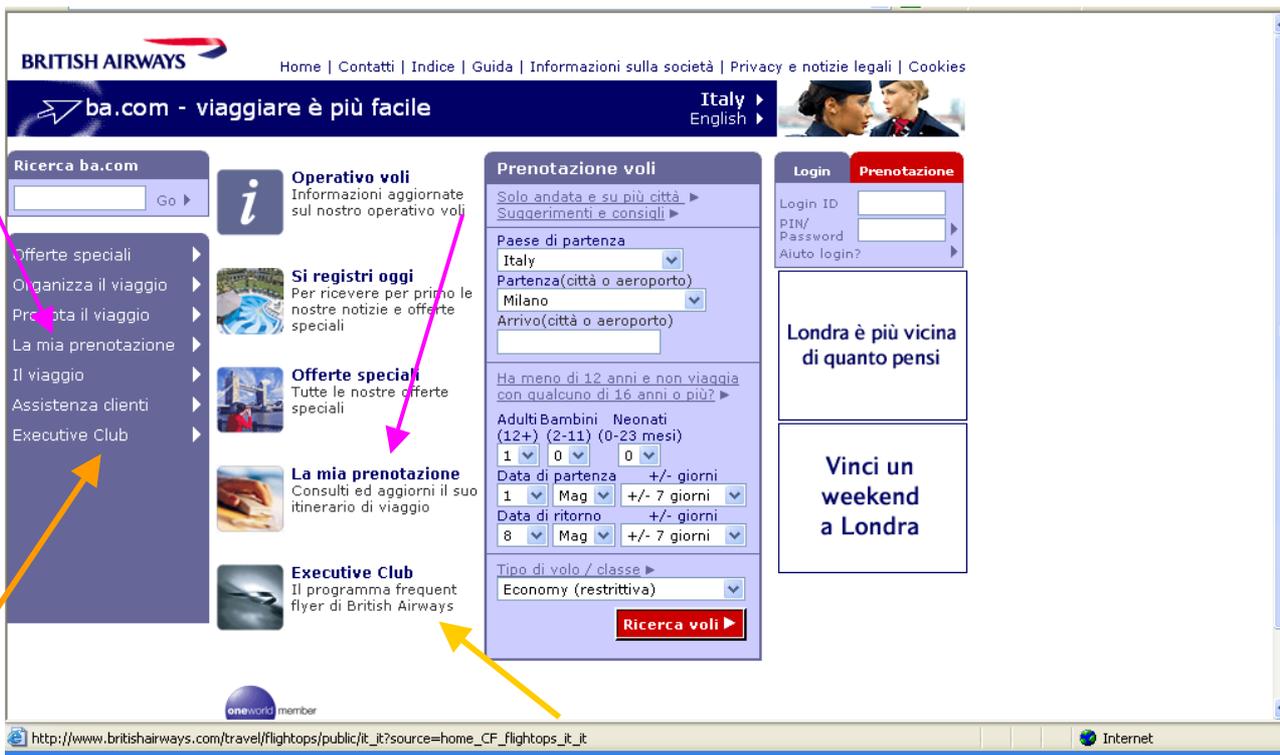


Figura 17: Link che portano alla stessa pagina

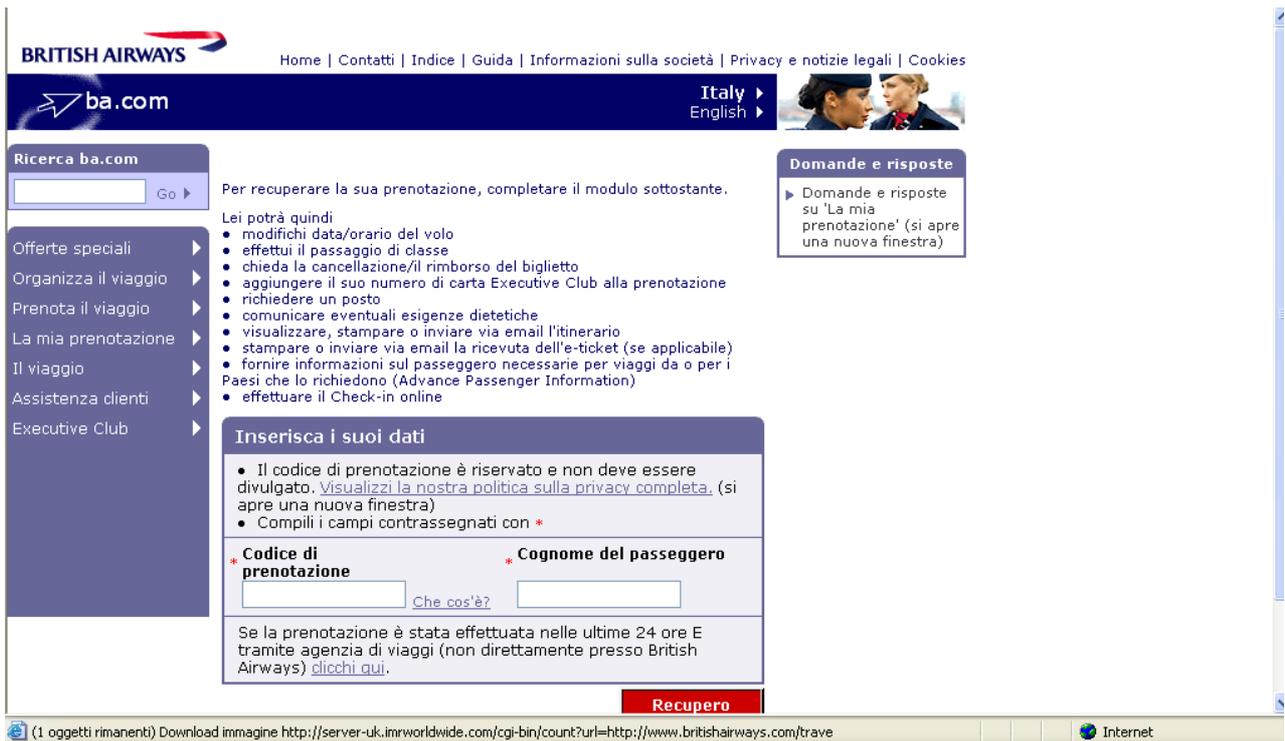


Figura 18: Esempio di pagina comune a “La mia prenotazione” nei due link sopra citati

Il labelling nel menu verticale presenta qualche imprecisione. Un generico utente, ad esempio, potrebbe avere difficoltà a comprendere immediatamente la funzionalità di alcuni link come “Organizza il viaggio” e “Il viaggio”.

Il problema di una scarsa scelta di labelling è stato riscontrato anche nei nomi delle pagine di secondo livello (non abbiamo capito ad esempio il significato di etichette come Richiedi BA Miles mancanti).



Etichetta poco chiara ad un utente generico

### 3.4.2.2 Lo Stile del testo è adeguato al Web?

I concetti sono espressi in modo conciso, breve e chiaro. Il menù orizzontale da accesso ad una serie di link organizzati secondo una scala gerarchica d'importanza.

La struttura della pagina supera la dimensione di una schermata e si rende indispensabile l'utilizzo della barra di scorrimento verticale. Anche in pagine lunghe comunque il testo è suddiviso in paragrafi brevi e di veloce lettura. I titoli sono ben esplicativi e danno spesso idea di ciò che c'è scritto sotto.

Lo stile è puramente "pubblicitario" (con immagini affascinanti ed attraenti). Questo stile è manifestato anche grazie all'ampio utilizzo d'aggettivi qualificativi.

La scelta quindi di "esaltare il prodotto" piuttosto che "descriverlo" è a nostro avviso ottima in quanto lo scopo del sito non è pedagogico bensì commerciale.



### Caratteristiche e servizi offerti all'utenza

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

L'informazione e in particolare la descrizione delle offerte di viaggi è focalizzata principalmente sulla possibilità di acquistare e prenotare on-line. Le informazioni sono costantemente aggiornate per attirare i clienti su sconti e promozioni. Il tutto è conforme all'obiettivo principale del sito: informare a scopo di invogliare l'utente a scegliere un prodotto in offerta, prenotare un volo oppure un viaggio. Per questo motivo siamo abbastanza d'accordo sulla scelta del sito di spiegare soprattutto le procedure ad hoc per effettuare un viaggio ed i servizi offerti dalla compagnia aerea British Airways.

Una pagina del sito è dedicata a informazioni sulla società (Figura 19).

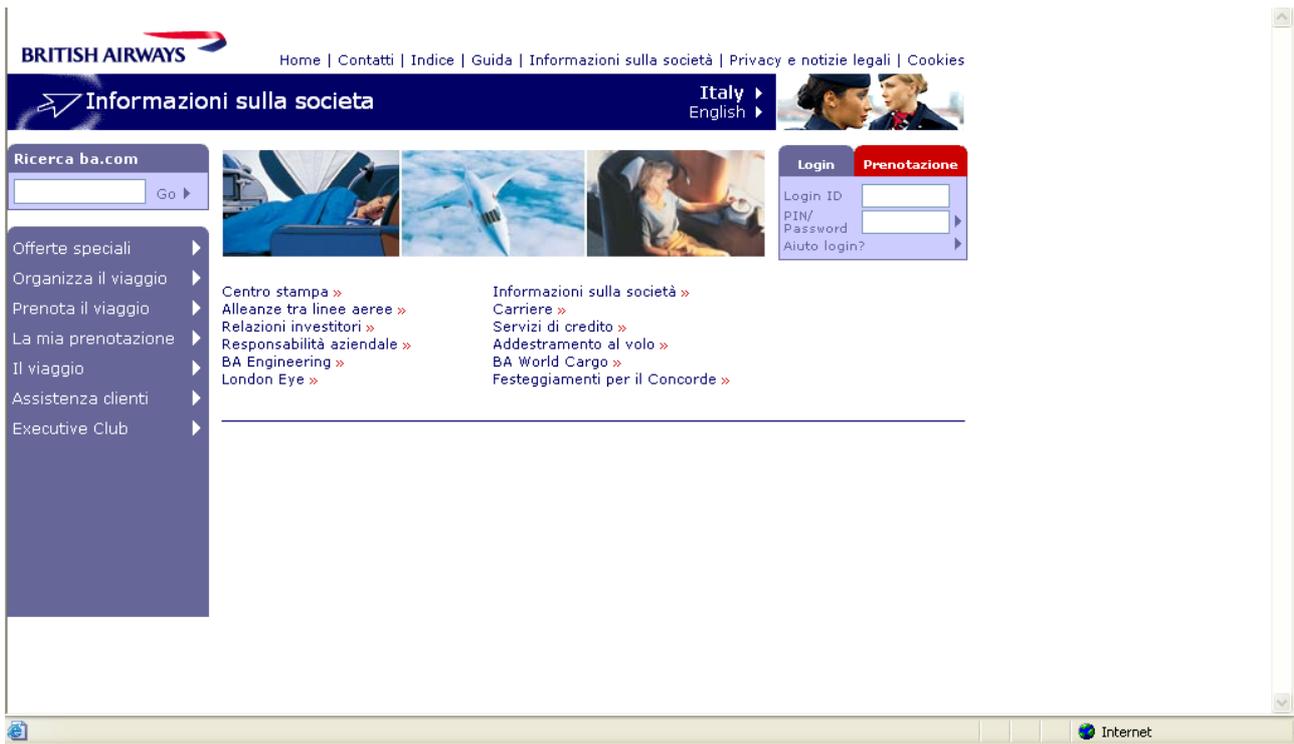
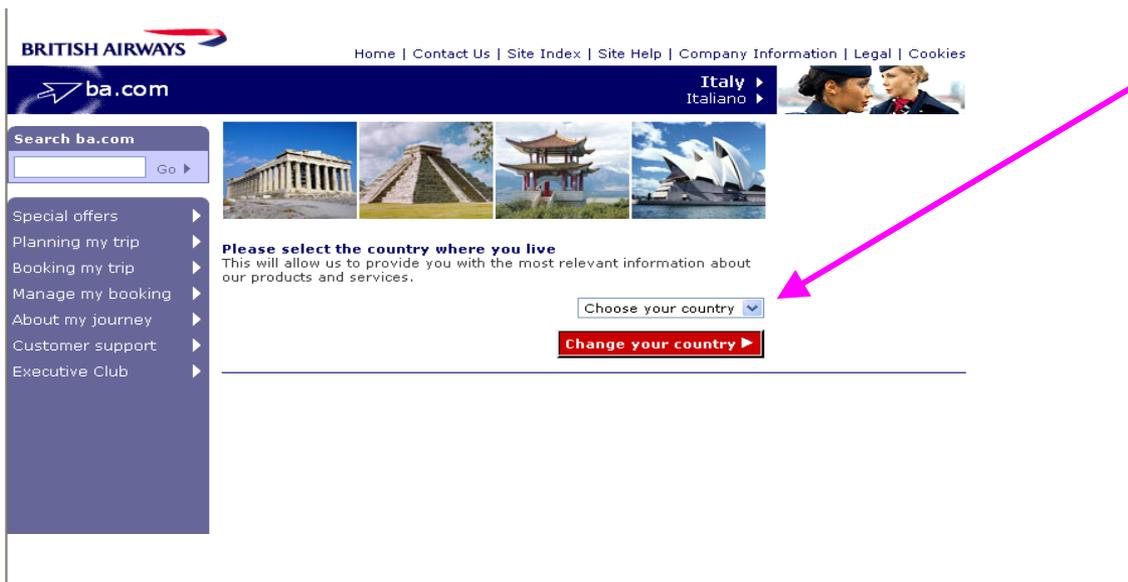


Figura 19: Informazioni sulla società

#### 3.4.2.4 Il sito è correttamente localizzato?

Dall'Home page di <http://www.britishairways.com> si viene rediretti direttamente al paese da cui si visiona il sito anche se è possibile passare alla lingua inglese e quindi italiana ogni volta che si vuole. Il sito è gestito in modo centralizzato vale a dire che è stato realizzato un sito destinato ad ogni paese. La grafica del sito rimane invariata da paese a paese trascurando le differenze dovute dalle diversità culturali. L'unico elemento che cambia è la lingua (anche se alcuni termini non sono stati tradotti dall'inglese alla lingua selezionata).



Scelta del paese

BRITISH AIRWAYS Home | Contact Us | Site Index | Site Help | Company Information | Legal | Cookies

ba.com - making travel easier Italy Italiano

**Search ba.com**  Go ▶

**Special offers** ▶  
 Planning my trip ▶  
 Booking my trip ▶  
 Manage my booking ▶  
 About my journey ▶  
 Customer support ▶  
 Executive Club ▶

**Latest flight news**  
 Real time information on our flight operations

**Sign up today**  
 Be the first to hear about our special offers

**Special offers**  
 View our special offers

**Manage my booking**  
 Access your travel itinerary and related online services

**Executive Club**  
 The British Airways frequent flyer programme

**Book return flights**  
[Book one-way and multi-city](#) ▶  
[Booking guidelines and tips](#) ▶

Country of Departure

Leaving From(city or airport)

Going To(city or airport)

[Under 12, travelling without someone 16 or over?](#) ▶

Adults (12+ yrs) Children (2-11 yrs) Infants (<2 yrs)

Departing On +/- days

Returning On +/- days

Flight class ▶

**Get flights** ▶

**Login** **My Booking**

Login ID

PIN/ Password

Need help logging in? ▶

**London is closer than you think**

Passaggio da una lingua all'altra

### 3.4.3 Sintesi

#### Punti di forza:

- Presente una struttura gerarchica
- Accesso semplice alle informazioni
- Stile conforme agli obiettivi del sito

#### Punti di debolezza:

- Imprecisioni nel labelling
- Link ridondanti con etichette diverse

## 3.5 Gestione

### 3.5.1 Valutazione: 3.5

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

### 3.5.2 Analisi:

L'analisi della gestione di un sito si basa su queste domande principali:

1. Il sito è sempre attivo e disponibile?
2. L'uso del sito è adeguatamente monitorato?
3. Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?
4. Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

#### 3.5.2.1 Il sito è sempre attivo e disponibile?

Nel periodo in cui abbiamo svolto questa valutazione, il sito è sempre stato disponibile. Inoltre non ci sono mai stati problemi di accesso a qualunque pagina. Ovviamente non è stato possibile monitorare il sito per un periodo più lungo di quello intercorso dall'inizio di questa relazione, quindi non possiamo essere certi dell'effettiva disponibilità di questo sito, ad esempio, per la durata di un intero anno.

Abbiamo comunque analizzato le interruzioni del server dalla messa online del sito ad oggi (usando uno strumento software disponibile online all'indirizzo [www.netcraft.com](http://www.netcraft.com)) e abbiamo notato una certa stabilità durante questo periodo (Figura 20).

<b>Domain</b>	<a href="http://britishairways.com">britishairways.com</a>	<b>Netblock owner</b>	<a href="#">British Airways PLC</a>	
<b>IP address</b>	163.166.156.201	<b>Site rank</b>	1050	
<b>Country</b>	 UK	<b>Nameserver</b>	ns1.britishairways.com	
<b>Date first seen</b>	March 1996	<b>DNS admin</b>	hostmaster@britishairways.com	
<b>Organisation</b>	unknown	<b>Reverse DNS</b>	unknown	

Hosting History				
Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris 8	Apache	1-Nov-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris	Apache	31-Oct-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris 8	Apache	30-Oct-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris	Apache	28-Oct-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris 8	Apache	26-Oct-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris	Apache	24-Oct-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris 8	Apache	23-Oct-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris	Apache	21-Oct-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris 8	Apache	20-Oct-2004
<a href="#">British Airways PLC</a>	163.166.156.201	Solaris	Apache	17-Oct-2004

**Fig 20: stabilità del sito**

#### 3.5.2.2 L'uso del sito è adeguatamente monitorato?

Purtroppo non è stato possibile conoscere il tipo d'utenti che accedono a questo sito, le loro abitudini, ecc, in quanto non abbiamo potuto accedere al log file del sito. Inoltre non è presente nel sito alcun test per sapere delle abitudini dei frequentatori di questo sito.

Infine, nell'home page (e in qualunque altra pagina del sito) non è presente un contatore delle viste, fatto a suo modo

positivo in quanto sottolinea la professionalità della società in questione.

### 3.5.2.3 Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?

Il sito è risultato essere frequentemente aggiornato, come dimostra la data delle “offerte speciali” nella barra dei menù verticali dell’home page.



Data 30 Aprile che attesta l’aggiornamento frequente del sito

Abbiamo infine utilizzato un particolare software (Xenu’s Link Sleuth) per verificare la presenza di broken link.

The screenshot shows the Xenu's Link Sleuth application window. The main area displays a table of links with columns for Address, Status, Type, Size, Title, Date, Level, and Links Out. The table lists various URLs from the British Airways website, including the home page, scripts, and images. Most links have a status of 'ok', but some are marked as 'skip type' or '302 Moved Temporarily'. The date column shows the last time each link was checked, with the most recent being 12.12.2002.

Address	Status	Type	Size	Title	Date	Level	Links Out					
http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it	ok	text/html	36773	British Airways - home page		0	110					
http://www.britishairways.com/cms/global/scripts/homescript.js	ok	applicati...	23249		29.03.2005 10:14:02	1						
http://www.britishairways.com/cms/global/adserver/adserver.js	ok	applicati...	445		16.12.2002 10:10:26	1						
http://www.britishairways.com/cms/global/adserver/adserver_initialise.js	ok	applicati...	705		31.03.2005 07:03:19	1						
javascript:ukushome();	skip type			Total</b>	<b>22</b>	<b>66724</b>	<b>48.67</b>	<b>26.69</b>	<b>22.24</b>	<b>19.06</b>	<b>8.34</b>	<b>3.34</b>

In questo modo e' possibile analizzare i tempi di scaricamento delle pagine: abbiamo notato che con la connessione attualmente piu' diffusa (56k) il tempo di scaricamento della home page e' decisamente superiore ai 10 secondi, un tempo non proprio accettabile. Questo tempo di scaricamento leggermente elevato della home page e' dovuto alle sue immagini (21) da caricare che appesantiscono il sito. Fortunatamente non sono presenti pagine Splash che rallentano l'accesso alla home page.

Tutte le altre pagine principali che abbiamo analizzato hanno dimensioni molto simili a quelle della home page. Il tempo di accesso delle pagine di primo livello e' accettabile (10—15 secondi) perché si riducono le immagini da caricare.

Dato che anche la dislocazione geografica del server può influire sulle prestazioni d'accesso, si è analizzato il percorso seguito per raggiungere il sito con lo strumento VisualRoute.

VisualRoute 2005 Versione di valutazione Personal Edition

File Modifica Opzioni Strumenti Guida

Address [www.britishairways.com](http://www.britishairways.com) Indirizzi IP 163.166.156.201

### Report per [www.britishairways.com](http://www.britishairways.com) [163.166.156.201]

Analisi: Pacchetti IP persi sulla rete "E3 customer links (bank 3)" al hop 10. Informazioni insufficienti nella cache per la determinazione della rete successiva al hop 11.

Indirizzo IP	Nome nodo	Locazione	F.Ora	Rete
192.168.1.2	ccc	*		(uso privato)
192.168.1.1	mygateway.ar7			(uso privato)
213.205.24.14	-			Tiscali SpA
213.205.28.34	-			Tiscali SpA
213.205.25.81	ge-4-1-0.mil10.ip.tiscali.it	Frankfurt, Germany		Tiscali SpA
213.200.82.165	so-0-0-0.fra40.ip.tiscali.net	Frankfurt, Germany	+01:00	Tiscali International Network B.V.
4.68.127.1	so-4-1-core2.Frankfurt1.Level3.net	Frankfurt, Germany	+01:00	Level 3 Communications, Inc. LVLT-ORG-4-8
195.122.136.65	ae-0-53.bbr1.Frankfurt1.Level3.net	Frankfurt, Germany	+01:00	Frankfurt 2nd infrastructure
212.187.128.57	ae-1-0.bbr2.London1.Level3.net	London, UK	*	European MPLS core
212.187.131.126	so-11-0.hsa2.London1.Level3.net	London, UK	*	2nd London1 Gateway infrastructure
212.113.12.58	TELEWEST.hsa2.London1.Level3.net	London, UK	*	E3 customer links (bank 3)

[\(Nascondi mappa\)](#) [\(Nascondi tabella\)](#) [\(Nascondi analisi\)](#) [\(Inverti Mappa/Tabella\)](#)

Come si può notare dalla tabella, il percorso è di 10 tratte (hop), attraversando diversi nodi situati in Germania, e quindi Inghilterra fino a raggiungere il nodo finale situato a Londra.

Sotto la tabella si possono trovare informazioni particolarmente importanti per analizzare le prestazioni d'accesso. In particolare ci fornisce: il tempo medio (andata e ritorno) impiegato per raggiungere ciascun nodo (in questo caso è un tempo abbastanza ragionevole: 206 ms), il tempo massimo e il tempo minimo.

Address | www.britishairways.com      Indirizzi IP | 163.166.156.201

### Report per www.britishairways.com

**Frankfurt, Germany**    Apri... < > X

Locazione = Frankfurt, Germany  
 lat/lon = 50.06n, 8.41e  
 sorgente = VRDB  
 tipo = autoritativo  
 chiave-posto = de-frankfurt  
 geo-key = de-frankfurt -> .\data\geo.vdb

Indirizzo IP	Nome nodo	Locazione	F.Ora	Rete
192.168.1.2	ccc	*		(uso privato)
192.168.1.1	mygateway.ar7			(uso privato)
213.205.24.14	-			Tiscali SpA
213.205.28.34	-			Tiscali SpA
213.205.25.81	ge-4-1-0.mil10.ip.tiscali.it	Ⓜ		Tiscali SpA
<b>213.200.82.165</b>	so-0-0-0.fra40.ip.tiscali.net	Ⓜ Frankfurt, Germany	+01:00	Tiscali International Network B.V.
4.68.127.1	so-4-1.core2.Frankfurt1.Level3.net	Ⓜ Frankfurt, Germany	+01:00	Level 3 Communications, Inc. LVL3-ORG-4-8
195.122.136.65	ae-0-53.bbr1.Frankfurt1.Level3.net	Ⓜ Frankfurt, Germany	+01:00	Frankfurt 2nd infrastructure
212.187.128.57	ae-1-0.bbr2.London1.Level3.net	Ⓜ London, UK	*	European MPLS core
212.187.131.126	so-11-0.hsa2.London1.Level3.net	Ⓜ London, UK	*	2nd London1 Gateway infrastructure
212.113.12.58	TELEWEST.hsa2.London1.Level3.net	Ⓜ London, UK	*	E3 customer links (bank 3)
163.166.156.201	www.britishairways.com	Ⓜ		British Airways PLC

Tempo andata ritorno per 212.113.12.58, medio = 206ms, min = 125ms, max = 289ms -- 17-apr-05 18.07.15 [\(Comprimi tab\)](#)

### 3.6.2.2 Il sito è facile da trovare?

Il nome del sito e' composto da pochi caratteri che rappresentano il nome dell' azienda quindi possiamo affermare tranquillamente che il nome del sito e' facile da ricordare anche perché chi accede al sito ha già intenzione di informarsi o acquistare voli aerei.

Il sito inglese ha come suffisso .com mentre come quello italiano che però ha la home all' indirizzo:

[http://www.britishairways.com/travel/home/public/it\\_it](http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it)

Utilizzando lo strumento software Search Web by Domain abbiamo effettuato una ricerca di tutti i nomi di dominio registrati della forma [www.britishairways.com](http://www.britishairways.com) ed abbiamo ottenuto questo risultato:

**Search Web by Domain**

Explore 61,796,997 web sites 17th April 2005

Search: search tips

site contains

example: site contains .sco.com

**Results for www.britishairways.com**

Found 5 sites

Site	Site Report	First seen	Netblock	OS
1. <a href="http://www.britishairways.com">www.britishairways.com</a>		March 1996	British Airways PLC	Solaris 8
2. <a href="http://www.britishairways.com.ar">www.britishairways.com.ar</a>		October 1999	British Airways PLC	Solaris 8
3. <a href="http://www.britishairways.com.au">www.britishairways.com.au</a>		October 1999	British Airways PLC	Solaris 8
4. <a href="http://www.britishairways.com.mx">www.britishairways.com.mx</a>		November 2002	British Airways PLC	Solaris 8
5. <a href="http://www.britishairways.com.sg">www.britishairways.com.sg</a>		January 2001	British Airways PLC	Solaris 8



**DEDICATED CENTRAL**



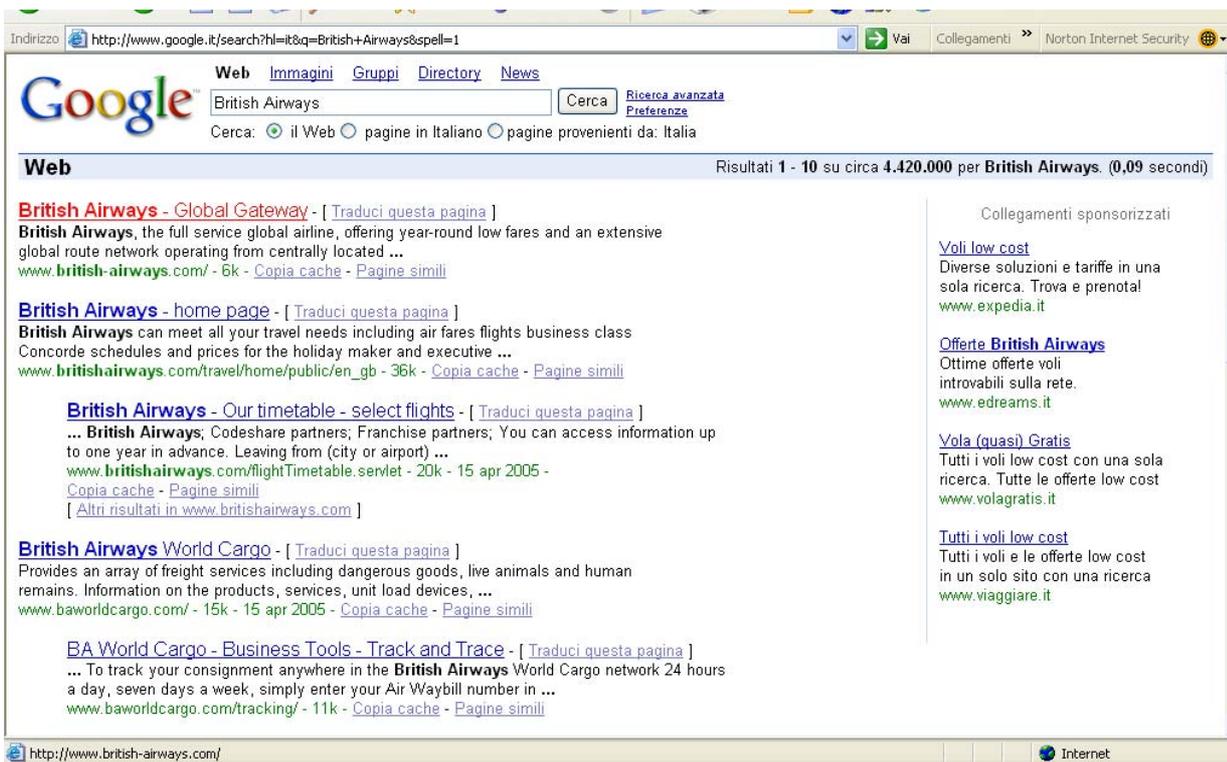
**Available NOW!**

### Nomi di dominio restituiti dalla ricerca

Come si può notare dalla tabella molti URL sono comunque tutti legati al sito della BritishAirways.

### 3.6.2.3 Il sito e' facilmente reperibile tramite i piu' diffusi motori di ricerca?

Abbiamo effettuato delle prove per verificare la posizione del sito BritishAirways all' interno dei principali motori di ricerca (google, msn, yahoo) ed abbiamo constatato che in tutti i casi il link relativo alla home page del sito e' collocato nella prima pagina dei risultati, in prima posizione.



Indirizzo <http://www.google.it/search?hl=it&q=British+Airways&spell=1>  Collegamenti

**Google** Web Immagini Gruppi Directory News

British Airways  [Ricerca avanzata](#)  
[Preferenze](#)

Cerca:  il Web  pagine in Italiano  pagine provenienti da: Italia

**Web** Risultati 1 - 10 su circa 4.420.000 per **British Airways**. (0,09 secondi)

**British Airways - Global Gateway** - [ [Traduci questa pagina](#) ]  
British Airways, the full service global airline, offering year-round low fares and an extensive global route network operating from centrally located ...  
[www.british-airways.com/](http://www.british-airways.com/) - 6k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

**British Airways - home page** - [ [Traduci questa pagina](#) ]  
British Airways can meet all your travel needs including air fares flights business class Concorde schedules and prices for the holiday maker and executive ...  
[www.britishairways.com/travel/home/public/en\\_gb](http://www.britishairways.com/travel/home/public/en_gb) - 36k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

**British Airways - Our timetable - select flights** - [ [Traduci questa pagina](#) ]  
... British Airways; Codeshare partners; Franchise partners; You can access information up to one year in advance. Leaving from (city or airport) ...  
[www.britishairways.com/flightTimetable.servlet](http://www.britishairways.com/flightTimetable.servlet) - 20k - 15 apr 2005 - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)  
[ [Altri risultati in www.britishairways.com](#) ]

**British Airways World Cargo** - [ [Traduci questa pagina](#) ]  
Provides an array of freight services including dangerous goods, live animals and human remains. Information on the products, services, unit load devices, ...  
[www.baworldcargo.com/](http://www.baworldcargo.com/) - 15k - 15 apr 2005 - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

**BA World Cargo - Business Tools - Track and Trace** - [ [Traduci questa pagina](#) ]  
... To track your consignment anywhere in the British Airways World Cargo network 24 hours a day, seven days a week, simply enter your Air Waybill number in ...  
[www.baworldcargo.com/tracking/](http://www.baworldcargo.com/tracking/) - 11k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Collegamenti sponsorizzati

**Voli low cost**  
Diverse soluzioni e tariffe in una sola ricerca. Trova e prenota!  
[www.expedia.it](http://www.expedia.it)

**Offerte British Airways**  
Ottime offerte voli introvabili sulla rete.  
[www.edreams.it](http://www.edreams.it)

**Vola (quasi) Gratis**  
Tutti i voli low cost con una sola ricerca. Tutte le offerte low cost  
[www.volagratis.it](http://www.volagratis.it)

**Tutti i voli low cost**  
Tutti i voli e le offerte low cost in un solo sito con una ricerca  
[www.viaggiare.it](http://www.viaggiare.it)

<http://www.british-airways.com/>

### Esempio di ricerca col motore di ricerca Google

### 3.6.2.4 Il sito è accessibile con ogni browser?

Per valutare l'accessibilità del sito con diversi browser abbiamo utilizzato uno dei pochi strumenti automatici gratuiti che siamo riusciti a reperire in rete sul sito e cioè **www.netmechanic.com**.

Riportiamo di seguito i report forniti da questo tool:

Tool	Rating	Summary	
Load Time	★ ★ ★ ☆ ☆	20.52 seconds, height/width problems	<a href="#">Detailed Report</a>
HTML Check & Repair	★ ★ ★ ★ ☆	6 errors	<a href="#">Detailed Report</a>
Browser Compatibility	★ ☆ ☆ ☆ ☆	20 problems	<a href="#">Detailed Report</a>
Spell Check	★ ★ ★ ★ ☆	14 possible errors Contatti, Indice, Guida, Informazioni, sulla, società, ba...	<a href="#">Detailed Report</a>
Link Check	★ ★ ★ ★ ★	0 bad links	<a href="#">Detailed Report</a>
Bad Links Summary Report	★ ★ ★ ★ ★	0 bad links	<a href="#">View a Demo Report</a>
Remote Links Summary Report	★ ★ ★ ★ ★	0 bad links	<a href="#">View a Demo Report</a>

Compare the free version of HTML Toolbox with the Pro version

[Improve Site](#)
[Promote Site](#)
[Monitor Server](#)
[Webmaster Tips](#)
[Home](#)

## Your Results

Reports: [Load Time](#) | [HTML Check & Repair](#) | [Browser Compatibility](#) | [Spell Check](#) | [Link Check](#) | [Bad Links](#) | [Remote Links](#) | [Page Catalog](#) | [Image Catalog](#)

### Browser Compatibility Test Details

Test Information
URL: <a href="http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it?audience=travel&amp;countrycode=it">http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it?audience=travel&amp;countrycode=it</a>
Date Tested: Sunday, Apr 17, 11:42 EDT
Page Rating: ★ ☆ ☆ ☆ ☆
URL: <a href="http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it?audience=travel&amp;countrycode=it">http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it?audience=travel&amp;countrycode=it</a>
Total Incompatibilities: 62
Number of Problems : 20

This report shows how well your page appears under different versions of the major browsers. Tags or attributes that are incompatible with more than 10% of your visitors are highlighted as problem areas.

**Get More Power! Upgrade to the full version of HTML Toolbox!** Just \$60.00/year for small and medium-sized sites. Only \$200.00/year for large sites. [Click here](#) to get the details!

La valutazione automatica ha fornito come risultato una stellina su cinque, ciò significa che la pagina analizzata avrà mediamente una scarsa probabilità di essere visualizzata correttamente dagli utenti; il numero totale di incompatibilità riscontrate sono state 62 mentre sono stati rilevati 20 problemi. La diversità tra incompatibilità e problema è che viene ritenuta incompatibilità quando la soglia di utenti che potrebbero avere difficoltà nella navigazione non supera il 10%,

diventa problema quando questa soglia va oltre il 10%. I browser utilizzati per i test sono stati:

- Microsoft Internet Explorer versioni 4, 5 e 6;
- Netscape Navigator Version 3,4, e 6.
- Mozilla Firefox 1.0.3

Di seguito riportiamo l'elenco delle incompatibilità e dei problemi (in grassetto) riscontrati durante il test della home page di [http://www.britishairways.com/travel/home/public/it\\_it?audience=travel&countrycode=it](http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it?audience=travel&countrycode=it) nella versione italiana:

Tag	Attribute	Lines	Visitors Affected	Microsoft IE Version			Netscape Version		
				4	5	6	3	4	6
<a href="#">A</a>	CLASS	69, 69, 69, 69, 69, 69, 69, 127, 132, 187, 187, 212, 212, 237, 237, 280, 280, 280	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">A</a>	STYLE	97, 802, 803, 824, 852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">A</a>	TITLE	127	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">BODY</a>	LEFTMARGIN	32	12.00 %	Y	Y	Y	N	N	N
<a href="#">BODY</a>	MARGINHEIGHT	32	86.00 %	N	N	N	N	Y	Y
<a href="#">BODY</a>	MARGINWIDTH	32	86.00 %	N	N	N	N	Y	Y
<a href="#">BODY</a>	TOPMARGIN	32	12.00 %	Y	Y	Y	N	N	N
<a href="#">BR/</a>	--	523	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">BR</a>	/	187, 212, 237, 260, 280, 373, 378, 528, 533, 904, 910	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">-MOZ-BOX-SIZING</a>	--	116	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">BACKGROUND-COLOR</a>	COLOR	116	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">BORDER-BOTTOM-WIDTH</a>	LENGTH	372, 376, 517	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">BOX-SIZING</a>	--	116	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">CLEAR</a>	--	488, 512	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">COLOR</a>	COLOR	802, 803, 852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">DISPLAY</a>	--	36, 808, 834, 835	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">FLOAT</a>	--	67, 68, 117, 124, 139	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">HEIGHT</a>	LENGTH	66, 116, 789	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">LEFT</a>	LENGTH	791	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">LINE-HEIGHT</a>	LENGTH	824, 852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">PADDING-BOTTOM</a>	LENGTH	518	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">PADDING-LEFT</a>	LENGTH	96, 97, 370, 815, 820, 843, 848	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">PADDING-RIGHT</a>	LENGTH	584, 618, 662, 697, 815, 820, 824, 843, 848, 852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">PADDING-TOP</a>	LENGTH	68, 124, 824, 852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y

<a href="#">PADDING-TOP</a>	LENGTH	68, 124, 824, 852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">PADDING</a>	LENGTH	66, 372, 376, 517, 727, 738	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">POSITION</a>	--	789	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">TEXT-ALIGN</a>	--	124, 574, 652	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">TEXT-DECORATION</a>	--	97, 802, 803, 824, 852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">TOP</a>	LENGTH	791	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">WIDTH</a>	LENGTH	66, 116, 117, 124, 368, 789, 802, 803	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">DIV</a>	CLASS	68, 94, 95, 116, 117, 118, 369, 372, 376, 488, 512, 517, 518, 727	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">DIV</a>	ID	791, 807, 834	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">DIV</a>	STYLE	66, 67, 68, 116, 117, 124, 139, 368, 372, 376, 488, 512, 517, 518, 727, 738, 789, 791, 834	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">FORM</a>	AUTOCOMPLETE	808, 835	13.00 %	N	Y	Y	N	N	N
<a href="#">FORM</a>	STYLE	36, 808, 835	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">H3</a>	STYLE	370	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">IMG</a>	/	67, 98, 139, 145, 146, 147, 148, 154, 155, 156, 181, 191, 206, 218, 231, 241, 254, 264, 277, 283, 373, 374, 518, 728, 753, 764, 868, 876, 879, 882, 885, 888, 891, 894, 907	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">INPUT</a>	/	364, 365, 366, 367, 836	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">INPUT</a>	/	830, 858	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">INPUT</a>	ALT	830, 858	12.00 %	Y	Y	Y	N	N	N
<a href="#">INPUT</a>	BORDER	830, 858	85.00 %	N	N	N	Y	Y	Y

<a href="#">INPUT</a>	/	830,858	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">INPUT</a>	ALT	830,858	12.00 %	Y	Y	Y	N	N	N
<a href="#">INPUT</a>	BORDER	830,858	85.00 %	N	N	N	Y	Y	Y
<a href="#">INPUT</a>	/	820	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">INPUT</a>	CLASS	820	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">INPUT</a>	ID	820	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">INPUT</a>	/	96,515,815,843,848	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">INPUT</a>	CLASS	96,515,815,843,848	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">INPUT</a>	ID	815,843,848	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">LABEL</a>	--	378,489,512,522,527,532,570,577,648,655,814,819,842,847	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">LABEL</a>	CLASS	522,527,532,570,577,648,655	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">LABEL</a>	FOR	378,489,512,522,527,532,570,577,648,655,814,819,842,847	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">META</a>	/	12	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">SCRIPT</a>	TYPE	303,317	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">SELECT</a>	CLASS	380,492,539,548,557,585,620,637,664,699,716,729	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">SPAN</a>	--	96,97,98,373,378,489,512,728	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">SPAN</a>	ALIGN	98	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">SPAN</a>	CLASS	373,378,489,512,728	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">SPAN</a>	STYLE	96,97	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">SPAN</a>	VERTICAL-ALIGN	98	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">TABLE</a>	CLASS	519,810,838	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">TABLE</a>	COLSPAN	792	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">ID</a>	CLASS	794,795,796,797,798,799,802,803,814,	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y

		512,728							
<a href="#">SPAN</a>	STYLE	96,97	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">SPAN</a>	VERTICAL-ALIGN	98	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">TABLE</a>	CLASS	519,810,838	10.00 %	Y	Y	Y	N	N	Y
<a href="#">TABLE</a>	COLSPAN	792	97.00 %	N	N	N	N	N	N
<a href="#">ID</a>	CLASS	794,795,796, 797,798,799, 802,803,814, 819,824,842, 847,852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y
<a href="#">ID</a>	STYLE	574,584,618, 652,662,697, 815,820,824, 843,848,852	1.00 %	Y	Y	Y	N	Y	Y

**Browser Types Calculator**

Microsoft IE Version	Netscape Navigator Version
Ver 6 <input type="text" value="46"/> %	Ver 6 <input type="text" value="2"/> %
Ver 5 <input type="text" value="38"/> %	Ver 4 <input type="text" value="9"/> %
Ver 4 <input type="text" value="1"/> %	Ver 3 <input type="text" value="1"/> %

Use this calculator to enter the percentage of visitors to your site using each browser version, or use the default percentages. The values entered here will affect your page's rating.

**Recommendations**

- Try to avoid using a tag or attribute if it is incompatible with more than 10% of your audience.
- Use the Browser Types Calculator to enter your site's browser statistics. This may change both the number of visitors affected each problem and your page's rating.
- Keep the two most recent versions of each major browser on your computer. View your page using each browser.

**Understanding Your Results**

This report shows how well your page is displayed by different browsers.

Your Rating is based on the number of problems we found.

Number of Problems shows how many problems affect at least 10% of your visitors.

The main table lists all tags and attributes (or style sheet properties and values) that are incompatible with one or more browsers. A yellow box beneath a browser version indicates that it does not support this tag/attribute

Dall'analisi dei dati si nota che utilizzando un browser Microsoft Internet Explorer versione 4,5 o 6 oppure Mozilla Firefox versione 1.0.3 non si hanno grossi problemi di visualizzazione, i veri problemi si hanno quando si utilizza il browser Netscape.

Tra i risultati forniti dal tool, la colonna "Visitors Affected" è molto utile perché calcola la percentuale di utenti che avranno difficoltà nella visualizzazione della pagina.

### 3.6.3 Sintesi

**Punti di forza:**

- Tempi di accesso abbastanza accettabili, tranne che per l'home page
- Adatto alla lettura da parte di browser vocali

**Punti di debolezza:**

- Basso livello di compatibilità con diversi browser
- In alcuni casi i link di aziende concorrenti sono piu' reperibili nei motori di ricerca

## 3.7 Usabilità

### 3.7.1 Valutazione: 3

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

### 3.7.2 Analisi:

#### 3.7.2.1 Efficacia

In linea di massima i compiti assegnati agli utenti sono stati portati a termine. L'unico test che ha ridotto l'efficacia del sito è stato il problema di dover acquistare un unico biglietto per cinque persone.

#### 3.7.2.2 Efficienza

Il tempo medio impiegato dagli utenti per effettuare i compiti portati a termine con successo nel test di usabilità è complessivamente soddisfacente. E' di circa quindici minuti.

#### 3.7.2.3 Soddisfazione dell'utente

Gli utenti, grazie anche ad un ambiente grafico semplice e con pochi colori, sono stati soddisfatti anche se quasi tutti hanno sottolineato il tempo di attesa eccessivo per l'acquisto di un biglietto. Non sono altrettanto soddisfatti per quanto concerne la soluzione del problema di dover acquistare un unico biglietto per cinque persone.

#### 3.7.2.4 Impressioni dei tester:

Analizzando le risposte degli utenti durante le interviste si può dedurre che l'impressione generale che ha suscitato il sito è nel complesso positivo e soddisfacente.

In particolare sono risultati efficaci le prenotazioni dei voli e i colori che sono semplici e chiari (ricordiamo che sono i colori nazionali britannici).

Per quanto riguarda la grafica del sito, le opinioni sono state contrastanti: ad alcuni è piaciuta, altri invece hanno sostenuto che era un po' troppo semplice. Per quanto riguarda invece gli aspetti che non sono piaciuti, ci sono sicuramente le informazioni poco raggiungibili e chiare che hanno reso la scelta del viaggio più complicato.

Complessivamente comunque, a parte in alcuni casi a causa di qualche imprecisione nel labelling, tutti gli utenti hanno avuto facilità nel navigare all'interno del sito anche in relazione a siti analoghi.

### 3.7.3 Sintesi

#### **Punti di Forza**

Come abbiamo ripetuto nella fase di test relativo all'architettura, l'utilizzo di un menù orizzontale e di menù a tendina in quello verticale per ogni sua voce ha facilitato enormemente la navigazione del sito, consentendo agli utenti di ottenere quasi tutte le informazioni a loro richieste. La presenza di un box di ricerca in ogni pagina del sito ha contribuito nel migliorare ulteriormente la navigabilità, nonostante la mancanza di una mappa del sito.

Tutti i tester, anche i meno esperti, hanno inoltre enfatizzato la semplicità d'uso di questo sito e in particolare la facilità di eseguire funzioni "vitali" come ad esempio prenotare un viaggio. Le informazioni risultano essere aggiornate (vedi "offerte speciali") e lo stile "pubblicitario" è sicuramente conforme agli obiettivi del sito.

#### **Punti Deboli**

In generale è difficile trovare alcuni link in cui trovare informazioni dettagliate sui viaggi che si effettuano.

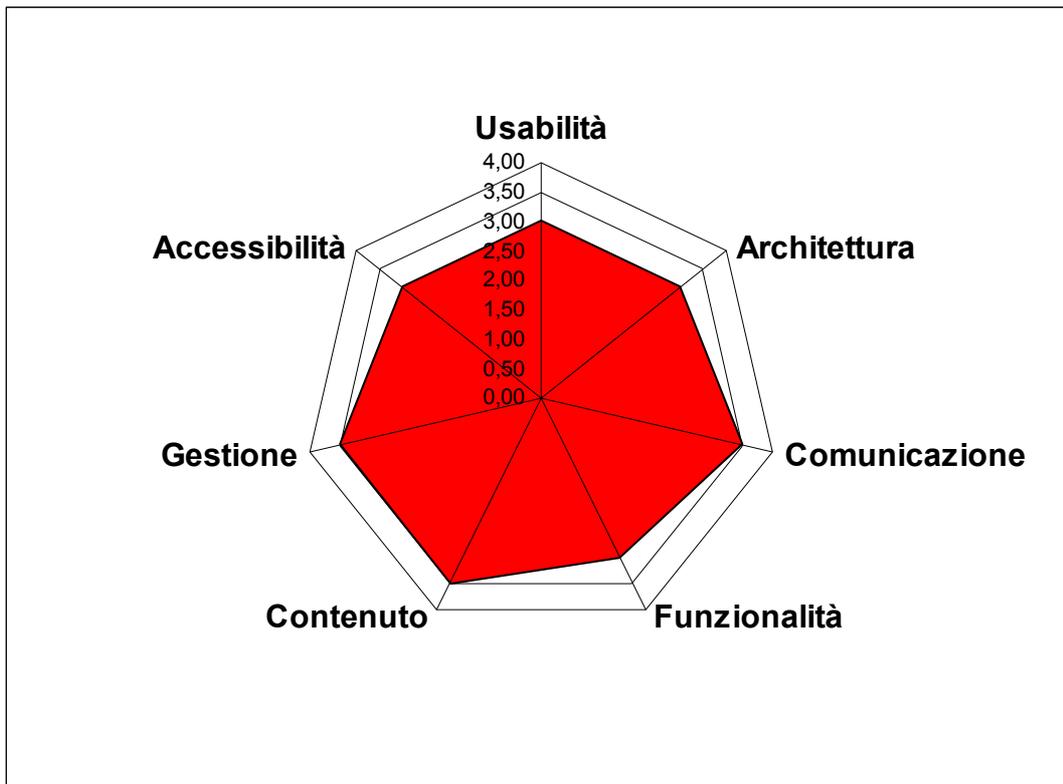
Il problema però che è stato più volte sollecitato è sicuramente la mancanza di immagini che farebbero capire meglio quali voli si debbano prenotare oppure su che sezione si è al momento.

Analizzando la Home Page infatti si può notare infatti che il sito è rivolto soprattutto alla clientela già acquisita piuttosto che ad un utente generico.

Altro problema riscontrato è il cambio lingua.

### 3.8 Sintesi

Riportiamo di seguito il grafico a radar riassuntivo sui sette punti da noi valutati:



#### Punti di forza:

- Nessuna insufficienza
- Il sito è ben strutturato, facile da utilizzare e accessibile
- Valutazione nel complesso equilibrata

#### Punti di debolezza:

- Il sito dovrebbe dare più informazioni all'utente

## **4. Raccomandazioni finali**

### **4.1 Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti**

- All'interno delle form d'acquisto sono proposti solo un numero limitato di voli, gli unici acquistabili on-line: in realtà abbiamo scoperto che i voli offerti da British Airways sono molto più numerosi. E' evidente che questa lacuna può portare alcuni utenti del sito, che hanno necessità di orario vincolanti, a rivolgersi ad altre compagnie oppure recarsi personalmente alle biglietterie.

Secondo il nostro parere, se fosse impossibile per motivi d'organizzazione o tecnici allargare la funzionalità di acquisto on-line a tutti i voli, sarebbe necessaria almeno la loro visualizzazione completa, con indicazione di dove rivolgersi per l'acquisto.

- Sempre nella sezione di prenotazione del biglietto, non è possibile acquistarne solamente uno per un minore non accompagnato, oppure uno per più di cinque persone d'età superiore ai due anni.

Una possibile soluzione sarebbe evidenziare nella pagina iniziale d'acquisto l'impossibilità di effettuare queste operazioni.

- Le pagine della home, di "Prenota e Acquista" e "Offerte Speciali" hanno tipologie di form per effettuare una prenotazione di un biglietto molto diverse fra loro, con funzionalità uniche. Tale diversificazione rende spesso l'utente disorientato e infastidito.

Riorganizzare e unificare tutte le sezioni per esempio utilizzando l'unica form completa della pagina di "Prenota e Acquista". Inserire immagini più espressive sui voli offerti dell'azienda.

- E' necessario dare alle promozioni una maggiore enfasi, evidenziando nella ricerca voli con colori distintivi in base alle promozioni e creando link nella pagina delle offerte alla form di prenotazione

- La registrazione per avere offerte speciali è lunga e l'utente può essere scoraggiato dall'attesa del codice per le promozioni. Sarebbe meglio utilizzare un modulo più snello con una veste grafica più razionale ed ordinata ad esempio con tutti i campi incolonnati e suddivisi per tipologia su più pagine.

- Gli utenti sarebbero molto più coinvolti se avessero la possibilità di comunicare direttamente con la società, tramite mail oppure forum, mezzi molto incisivi che farebbero risparmiare tempo e denaro all'utilizzatore finale. Pensiamo che la realizzazione di questi utili strumenti sia indispensabile per consolidare un rapporto diretto con l'utente, che si sentirebbe maggiormente assistito e tenuto in considerazione nel caso di un reclamo.

### **4.2 Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti**

- Il sito spesso propone zone ad alto contenuto informativo che richiamano l'attenzione dell'utente: ad esse però, non avendo link adeguati, non soddisfano le aspettative che hanno creato nel visitatore.

Un esempio di ciò, è la sezione "Offerte speciali" che, pur permettendo di visualizzare numerose offerte, riporta sempre l'utente alla prenotazione voli.

E' necessario ristrutturare la sezione, arricchendola con altre pagine esplicative e immagini riguardanti le offerte selezionabili e aggiungendo link ben distinguibili, tramite ad esempio la classica sottolineatura del testo.

- Abbiamo notato che i colori di alcuni bottoni, come il "Ricerca voli" in rosso della prenotazione ed il "Go" in blu nella sezione della ricerca, non sono coerenti. Il rosso attira molto l'attenzione dell'utente in fase di acquisto, ma il bottone della ricerca, funzione fondamentale come abbiamo dimostrato dai test di usabilità, meriterebbe anch'esso la stessa rilevanza.

### **4.3 Priorità 3: Interventi auspicati**

- Riteniamo che uno studio adeguato del contenuto degli Help e l'introduzione della funzionalità di visualizzazione degli aiuti durante le compilazioni (soprattutto prenotazione voli) all'interno della pagina, velocizzerebbe le procedure e l'usabilità del sito.

## ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ British Airways

### a. OBIETTIVI DEL TEST

Verificare la correttezza delle funzionalità principali del sito, trovare eventuali ambiguità e ridondanze.

### b. METODOLOGIA USATA

Il test si compone di cinque prove per vedere il comportamento dell'utente.

Abbiamo scelto cinque persone di formazione scolastico/professionale diverse in modo da poter testare al meglio il nostro sito. Tutti non hanno mai visitato il sito prima d'ora.

#### 4.4 Identificazione Utenti

Dati Personali	Test Informativo				
	Utente 1	Utente 2	Utente 3	Utente 4	Utente 5
Nome	Luca	Giorgio	Daniela	Simona	Dario
Età	20	23	30	25	22
Professione	Studente	Studente	Impiegata	Studente	Studente
<b>Conoscenza del Web</b>					
Esperienza di navigazione	media	buona	sufficiente	media	media
Ore navigazione/settimana	6	15	3	8	9
<b>Conoscenza del sito</b>					
Hai già visitato questo sito?	No	No	No	No	No
Hai già utilizzato siti simili?	No	No	No	No	No
Se sì quali?	-	-	-	-	-
<b>Informazioni generali</b>					
Conoscenza informatica	buona	ottima	sufficiente	discreta	media
Possiedi un computer?	si	si	no	no	si
Se sì, possiedi una connessione internet?	si	si	-	si	si
Per quali motivi usi maggiormente internet?	Per la posta elettronica	Navigare	Lavorare	Navigare	Chat

Abbiamo chiesto di trovare queste informazioni all'interno del sito:

- D1 - Che cosa è "Executive Club" e come ci si iscrive.
- D2 - Informazioni sullo smarrimento dei bagagli.
- D3 - Informazioni sugli Hotel associati a British Airways.
- D4 - Prenotare un volo in "Offerta speciale" riguardante gli Stati Uniti.
- D5 - Prenotazione volo Milano-Londra per 3 adulti e 4 bambini >23mesi (quindi non neonati) solo andata.

## c. RISULTATI DEL TEST

Nella seguente tabella sono riportati i valori per ogni tester relativi alla quantità di tempo impiegata per risolvere il quesito e la relativa difficoltà incontrata.

I tempi sono in minuti e la difficoltà è valutata con il seguente criterio:

0 molto facile; 1 facile; 2 media difficoltà; 3 difficile; 4 complicato.

### ESECUZIONE TEST

	Compito 1			Compito 2			Compito 3		
	Esito	Tempo	Voto	Esito	Tempo	Voto	Esito	Tempo	Voto
Luca	Positivo	1:20	1	Positivo	1:45	1	Positivo	2:13	2
Giorgio	Positivo	0:50	1	Positivo	1:00	1	Positivo	1:12	2
Daniela	Positivo	2:50	2	Positivo	2:56	3	Positivo	4:35	4
Simona	Positivo	1:55	1	Positivo	1:58	2	Positivo	2:56	2
Dario	Positivo	1:00	1	Positivo	1:45	1	Positivo	3:36	3

	Compito 4			Compito 5		
	Esito	Tempo	Voto	Esito	Tempo	Voto
Luca	Positivo	3:55	2	Positivo	2:55	2
Giorgio	Positivo	1:33	3	Positivo	1:30	1
Daniela	Positivo	4:52	4	Positivo	3:58	3
Simona	Positivo	2:37	2	Positivo	2:15	2
Dario	Positivo	2:54	3	Positivo	2:39	1

## Luca

Domanda 1

Vede sulla home page nel menù verticale la voce “Executive Club“ -> trova la voce “Informazioni su Executive Club” clicca. Per iscriversi vede la sezione “si iscriviti ora”.

Domanda 2

Cerca un po’ sul menu principale poi va su ricerca: “Smarrimento bagagli” e non trova nulla. Poi cerca in “Assistenza Clienti” -> “Bagagli” e quindi la sottovoce “Informarci dell’avvenuto smarrimento del suo bagaglio”.

Domanda 3

Si guarda un po’ in giro -> ricerca: “hotel” e ottiene vari risultati. Rimane fermo qualche secondo guardando le varie scritte poi cambia testo da cercare in: “hotel british” e li trova.

Domanda 4

Clicca su “offerte speciali” dal menu principale e dalla sezione centrale.Trova tra le tre possibilità “**Il mondo è più vicino di quanto pensa con le nostre tariffe Volamondo valide fino al 30 aprile 2005**” e quindi trova “Stati Uniti” .

Domanda 5

Prenota tramite la sezione nella home “Prenotazione voli”.Cerca un po’ ma alla fine trova la voce solo andata.

Inserisce i dati, quindi 4 bambini, clicca su ricerca voli e si ferma. Non gli è immediato capire quale volo prenotare e soprattutto non si rende conto della guida relativa ai prezzi (in ordine rispetto al colore)

## Giorgio

Domanda 1

Vede sulla home page nel menù verticale la voce “Executive Club“ -> trova la voce “Informazioni su Executive Club” clicca. Per iscriversi vede la sezione “si iscriviti ora”.

Domanda 2

Va su ricerca: “Smarrimento bagagli” non trova nulla, quindi nota il link “Assistenza Clienti” -> “Bagagli” e quindi la sottovoce “Informarci dell’avvenuto smarrimento del suo bagaglio”.

Domanda 3

Clicca sul menu principale su “Offerte speciali” e vede la voce “**Soggiorni su misura**”

Prenoti alberghi, autonoleggi ed escursioni con British Airways Holidays. ”

Domanda 4

Clicca su “offerte speciali” dal menu principale e dalla sezione centrale. Trova tra le tre possibilità “**Il mondo è più vicino di quanto pensa con le nostre tariffe Volamondo valide fino al 30 aprile 2005**” e quindi “Stati Uniti” .

Domanda 5

Cerca e trova immediatamente la voce solo andata. Quindi inserisce tutti i campi e i 4 bambini e va su “Ricerca Voli”.

## Daniela

Domanda 1

Cerca nei menù orizzontali e non trova niente. Poi effettua una ricerca tramite il motore di ricerca con chiave “Executive” e non trova nulla. Infine si accorge del link e trova con un po’ d fatica “si iscriviti ora”.

Domanda 2

Cerca nei menù orizzontali e non trova niente. Poi tramite il motore di ricerca con chiave “Smarrimento bagagli” e non trova nulla. Infine insiste e si accorge della voce “Assistenza clienti”, quindi della sottovoce “Bagaglio” ed infine si accorge della sezione “Smarrimento Bagagli”.

Domanda 3

Parte cercando nel menu principale ma non trova nulla. Dopo un pò di tentativi su vari link effettua una ricerca: “Hotel associati” e trova” [Booking BA Holidays products](#)” in cui ci sono tutti gli hotel convenzionati.

Domanda 4

Clicca su “offerte speciali” dal menu principale e dalla sezione centrale. Prova le tre possibilità e quindi decide di ritentare“**Il mondo è più vicino di quanto pensa con le nostre tariffe Volamondo valide fino al 30 aprile 2005**” e quindi dopo poco tempo si accorge della voce “Stati Uniti”.

Domanda 5

Non essendo un utente esperto non sa utilizzare il form presente nella home page. Con molta difficoltà riesce a compilarlo e clicca su “Ricerca Voli”, ma si accorge di non poter effettuare una prenotazione di sola andata e quindi torna indietro alla home page. Qui si accorge della voce “Solo andata e su più città” e quindi ripete la procedura di compilazione del form.

## Simona

Domanda 1

Vede sulla home page nel menù verticale la voce “Executive Club“ -> trova la voce “Informazioni su Executive Club” clicca. Per iscriversi vede la sezione “si iscriviti ora”.

Domanda 2

Cerca un po’ sul menu principale poi va su ricerca: “Smarrimento bagagli” e non trova nulla. Poi cerca in “Assistenza Clienti” -> “Bagagli” e quindi la sottovoce “Informarci dell’avvenuto smarrimento del suo bagaglio”.

Domanda 3

Si guarda un po’ in giro -> ricerca: “hotel” e ottiene vari risultati. Rimane ferma qualche secondo guardando le varie scritte poi cambia testo da cercare in: “hotel british” e li trova come prima voce (non si era accorta di averli trovati prima).

Domanda 4

Clicca su “offerte speciali” dal menu principale e dalla sezione centrale. Prova le tre possibilità e quindi decide di ritentare“**Il mondo è più vicino di quanto pensa con le nostre tariffe Volamondo valide fino al 30 aprile 2005**” e quindi dopo poco tempo si accorge della voce “Stati Uniti”.

Domanda 5

Prenota tramite la sezione nella home “Prenotazione voli”.Cerca un po’ ma alla fine trova la voce solo andata. Inserisce i dati, quindi 4 bambini, clicca su ricerca voli e si ferma. Non gli è immediato capire quale volo prenotare e soprattutto non si rende conto come scegliere il volo in base ai prezzi (in ordine rispetto al colore).

## Dario

Domanda 1

Vede sulla home page nel menù verticale la voce “Executive Club“ -> trova la voce “Informazioni su Executive Club” clicca. Per iscriversi vede la sezione “si iscriviti ora”.

Domanda 2

Cerca in “Assistenza Clienti” -> “Bagagli” e quindi la sottovoce “Informarci dell’avvenuto smarrimento del suo bagaglio”.

Domanda 3

Rimane fermo qualche secondo guardando le varie scritte poi cerca “hotel british” e li trova come prima voce.

Domanda 4

Clicca su “offerte speciali” dal menu principale e dalla sezione centrale. Prova le due possibilità e quindi decide di ritentare “**Il mondo è più vicino di quanto pensa con le nostre tariffe Volamondo valide fino al 30 aprile 2005**” e quindi dopo poco tempo si accorge della voce “Stati Uniti”.

Domanda 5

Prenota tramite la sezione nella home “Prenotazione voli” ma non si accorge subito della voce solo andata. Cerca un po’ ma alla fine la trova.

Inserisce i dati, quindi 4 bambini, clicca su ricerca voli e si ferma. Non gli è immediato capire quale volo prenotare e soprattutto non si rende conto della legenda dei prezzi (in ordine rispetto al colore).

### **Analisi risultati ottenuti**

Dall’analisi dei dati raccolti dalle persone che si sono rese disponibili per effettuare il test, possiamo notare che il tempo medio per risolvere i nostri quesiti si aggira intorno ai 10 minuti.

Molto dipende dall’attenzione che l’utente dà alla lettura dei menu o all’utilizzo del motore di ricerca interno, che si è rivelato un valido strumento anche se suddiviso in modo categorico.

Inoltre, se l’utente è emotivo, non viene guidato in modo adeguato a scegliere un percorso corretto alla soluzione del problema. Bisogna tener conto che spesso gli utilizzatori dei siti si trovano a disagio perché avrebbero necessità di una interazione maggiore e quindi di essere seguiti di più (servirebbero quindi maggiori funzionalità come ad esempio Help locali).

In aggiunta al test di usabilità eseguito da persone che non hanno mai visitato il sito, abbiamo simulato degli scenari d’uso per aiutarci ad analizzare al meglio l’efficacia del sito.

### **SCENARIO 1**

Mario Rossi è un consulente che vive e lavora a Milano e ha buone conoscenze nell’ambito informatico; viaggia molto in aereo ed ha la necessità di andare ad una conferenza stampa, che si terrà a Londra il giorno seguente nella prima serata e resterà solo un giorno, poiché dovrà rientrare al più presto in sede per importanti motivi di lavoro. Decide quindi di prenotare un volo aereo Milano-Londra andata e ritorno che tenga conto di tutte le sue esigenze, cioè che sia compatibile coi suoi orari (partenza tra le 12:00 e le 14:00) e che non sia troppo oneroso.

Mario ha bisogno di imbarcarsi in una fascia pomeridiana per essere a Londra in serata per seguire la conferenza stampa e ripartire in mattinata.

I dettagli del volo vengono precisati correttamente come si vede in figura:

http://www.britishairways.com/travel/ffx/public/it\_it?eId=111024

**BRITISH AIRWAYS** Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

ba.com Italy English

1 Date 2 Voli 3 Prezzo 4 Passeggeri 5 Pagamento 6 Conferma

### Il suo viaggio

Selezioni una delle seguenti opzioni e clicchi su "Ricerca voli"

- Se ha meno di 12 anni e viaggia da solo o viaggia con qualcuno di età inferiore ai 16 anni, questa prenotazione non può essere effettuata online. Per ulteriori informazioni [clicchi qui](#).
- Se ha un'età compresa tra 12 e 18 anni, viaggia da solo e necessita di supervisione in aeroporto e in volo, la prenotazione non deve essere effettuata online. Per maggiori informazioni [clicchi qui](#).
- Per le condizioni di trasporto [clicchi qui](#). Per un elenco delle destinazioni [clicchi qui](#).
- Completati le voci contrassegnate con \*

Paese di partenza: Italy [Prosegu](#)

Partenza: Milano \*Arrivo: Londra

Data di partenza: 24 Mag

Data di ritorno: 25 Mag

Tipo di volo/classe: Economy (restrittiva)

Adulti (12+) 1 Bambini (2-11) 0 Neonati(0-23 mesi) 0

Per viaggi di sola andata o con ritorno su un aeroporto diverso

Questo è un volo di sola andata.

Questo è un volo di andata e ritorno.

Andata e ritorno con ritorno su un aeroporto diverso.

Inserisca il nome dell'aeroporto:

Vorrei inserire una fermata intermedia prima dell' arrivo a destinazione

Con scalo a:  Con partenza dallo scalo il: 15 Mag

Poiché Mario necessita di contenere i costi di viaggio, seleziona la classe economy. Nella fascia oraria che va dalle ore 12:00 alle ore 14:00 compare solamente il volo delle ore 12:05, con arrivo a Londra alle 13:00 e partenza da Londra alle ore 7:35 del giorno seguente, con arrivo a Milano alle ore 10:30: il prezzo complessivo è di euro 501,94.

## Selezioni i voli

### Selezioni i suoi voli di andata e ritorno e clicchi su "Selezioni i voli"

- ◆ Per alcuni voli sono previsti scali intermedi e eventuali cambi di aereo.
- ◆ Per le condizioni di trasporto [clicchi qui](#).
- ◆ È possibile che vettori diversi da British Airways offrano altri livelli di servizio. Per maggiori informazioni, clicchi sul numero del volo qui di seguito.

#### Andata

Mar 24 Mag 2005, da Milan a London

Orario	Aeroporto	Volo	Gestito da	Cabina
<input type="radio"/> 08:00 09:15	Partenza Arrivo	<u>MPX</u> <u>LHR</u>	<u>BA0571</u>	British Airways Traveller
<input type="radio"/> 08:15 09:25	Partenza Arrivo	<u>LIN</u> <u>LHR</u>	<u>BA0561</u>	British Airways Traveller
<input type="radio"/> 11:35 12:30	Partenza Arrivo	<u>LIN</u> <u>LHR</u>	<u>BA0565</u>	British Airways Traveller
<input checked="" type="radio"/> 12:05 13:00	Partenza Arrivo	<u>MPX</u> <u>LHR</u>	<u>BA0573</u>	British Airways Traveller
<input type="radio"/> 14:55 15:50	Partenza Arrivo	<u>MPX</u> <u>LHR</u>	<u>BA0577</u>	British Airways Traveller
<input type="radio"/> 18:50 19:50	Partenza Arrivo	<u>MPX</u> <u>LHR</u>	<u>BA0567</u>	British Airways Traveller
<input type="radio"/> 19:00 20:05	Partenza Arrivo	<u>LIN</u> <u>LHR</u>	<u>BA0569</u>	British Airways Traveller
<input type="radio"/> 11:30 12:55	Partenza Arrivo	<u>MPX</u> <u>MAN</u>	<u>BA1659</u>	British Airways Cityexpress
<input type="radio"/> 14:15 15:10	Partenza Arrivo	<u>MAN</u> <u>LHR</u>	<u>BA1395</u>	British Airways Traveller

http://www.britishairways.com/travel/fx/public/it\_it?eId=111011&timestamp=0501082849

15:50	Arrivo	LHR			
18:50	Partenza	MPX	<a href="#">BA0567</a>	British Airways	Traveller
19:50	Arrivo	LHR			
19:00	Partenza	LIN	<a href="#">BA0569</a>	British Airways	Traveller
20:05	Arrivo	LHR			
11:30	Partenza	MPX	<a href="#">BA1659</a>	British Airways	Traveller
12:55	Arrivo	MAN		Citiexpress	
14:15	Partenza	MAN	<a href="#">BA1395</a>	British Airways	Traveller
15:10	Arrivo	LHR			

« [Giorno precedente](#) [Giorno successivo](#) »

**Ritorno**  
Mer 25 Mag 2005, da London a Milan

Orario	Aeroporto	Volo	Gestito da	Cabina
07:35	Partenza	LHR	<a href="#">BA0564</a>	British Airways
10:30	Arrivo	LIN		Traveller
07:50	Partenza	LHR	<a href="#">BA0572</a>	British Airways
10:45	Arrivo	MPX		Traveller
10:55	Partenza	LHR	<a href="#">BA0576</a>	British Airways
14:00	Arrivo	MPX		Traveller
14:50	Partenza	LHR	<a href="#">BA0566</a>	British Airways
17:45	Arrivo	MPX		Traveller
15:05	Partenza	LHR	<a href="#">BA0568</a>	British Airways
18:00	Arrivo	LIN		Traveller
17:50	Partenza	LHR	<a href="#">BA0570</a>	British Airways
20:45	Arrivo	LIN		Traveller
19:15	Partenza	LHR	<a href="#">BA0574</a>	British Airways
22:10	Arrivo	MPX		Traveller
11:45	Partenza	LHR	<a href="#">BA1392</a>	British Airways
12:40	Arrivo	MAN		Traveller
14:35	Partenza	MAN	<a href="#">BA1660</a>	British Airways
17:55	Arrivo	MPX		Citiexpress

« [Giorno precedente](#) [Giorno successivo](#) »

\* Arrivo il giorno successivo      \*\* Arrivo due giorni dopo

◀ Ricominci da capo Selezioni i voli ▶

Segla dell'aeroplano

E' possibile cliccare sia sul numero del volo, sia sul link dell'aeroporto, ottenendo importanti informazioni sul volo :

The image shows a screenshot of a British Airways flight details pop-up window. At the top right, the British Airways logo is displayed. Below it, the title "Dettagli sui voli" is centered in a dark blue header. The main content area is a light blue box containing the following flight information:

<b>Volo :</b>	BA0564 Non fumatori
<b>Operato da :</b>	British Airways
<b>Partenza :</b>	Heathrow (London) Mer 25 Maggio 2005, 07:35
<b>Arrivo :</b>	Linate (Milan) Mer 25 Maggio 2005, 10:30
<b>Numero di scali :</b>	0
<b>Durata del volo :</b>	1hr 55mins
<b>Tipo di aeromobile :</b>	Airbus A320 jet

At the bottom right of the pop-up, there is a dark blue button with the text "chiudi" and a right-pointing arrow.

Volendo ottenere maggiori informazioni Mario clicca per vedere le condizioni di trasporto visualizzando però una finestra che delude le aspettative, perchè il messaggio è molto confuso e di difficile comprensione per gli utenti: ritornare immediatamente alla pagina precedente senza nemmeno leggere l'intero messaggio appare come il possibile comportamento della maggior parte di utenti di fronte a questo pop-up.

**Condizioni Generali di Trasporto**

Le Condizioni Generali di Trasporto applicabili ai voli prenotati su ba.com dipendono dalla compagnia aerea che opera il volo.

**British Airways Plc e British Airways CitiExpress Ltd**

Ai voli operati da British Airways Plc e British Airways CitiExpress Ltd si applicano le Condizioni Generali di Trasporto British Airways - [clicchi qui per consultarle](#).

**Partner in codeshare**

Ai voli operati da uno dei nostri [partner in codeshare](#) si applicano le Condizioni Generali di Trasporto British Airways - [clicchi qui per consultarle](#).

**Partner in franchising**

Ai voli operati da uno dei nostri [partner in franchising](#) si applicano le Condizioni di Trasporto specifiche per le compagnie aeree nostre partner in contratto di franchising. Sono quasi identiche alle nostre; maggiori dettagli sono disponibili presso i contatti seguenti.

**Compagnie aeree in franchising:**

[BMED](#)

[Comair Ltd](#)

[GB Airways Ltd](#)

[Loganair Ltd](#)

Sun-Air of Scandinavia +45 76 50 01 00

Ultimo aggiornamento: 3 marzo 2004

**chiudi ▶**

Quindi Mario va avanti con la procedura e arriva alla schermata relativa alla Tariffa e quindi a quella del Pagamento e della conferma .

http://www.britishairways.com/travel/fx/public/it\_it?eId=111011&timestamp=0501083810&source=original

**BRITISH AIRWAYS** Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

ba.com Italy English

1 Date 2 Voli **3 Tariffa** 4 Passeggeri 5 Pagamento 6 Conferma

### Prezzo totale €501.94 (Euros)

Controlli il suo itinerario

	Numero volo	Da	A	Classe	Partenza	Arrivo
<b>Andata</b>	BA0573	Malpensa (Milan),Italy	Heathrow (London),United Kingdom	Traveller	mar 24 maggio 2005 ,12:05	mar 24 maggio 2005 , 13:00
<b>Ritorno</b>	BA0564	Heathrow (London),United Kingdom	Linate (Milan),Italy	Traveller	mer 25 maggio 2005 ,07:35	mer 25 maggio 2005 , 10:30

Dettaglio della tariffa

	Tariffa per persona	più tasse, oneri e supplementi* per persona	Totale	
<b>1 Adulto</b>	<b>€439.00</b>	<b>€62.94</b>	<b>€501.94</b>	<b>Prezzo totale €501.94 (Euros)</b>

\* Il prezzo del suo biglietto comprende una sovrattassa di sicurezza, assicurativa e per il carburante per volo applicata dal vettore. Per ulteriori dettagli, [clicchi qui](#)

[Convertitore di valuta](#)

Compresi nella sua tariffa

	Malpensa (Milan) a Heathrow (London)	Heathrow (London) a Linate (Milan)
<b>Condizioni tariffarie</b>	Modifiche:Consentito in qualsiasi momento prima della partenza di ogni volo con una penale di €50 o una spesa per il passaggio di classe di €50, più l'eventuale differenza tariffaria. <u>Rimborsi:In caso di cancellazione, non è previsto alcun rimborso</u>	Modifiche:Consentito in qualsiasi momento prima della partenza di ogni volo con una penale di €50 o una spesa per il passaggio di classe di €50, più l'eventuale differenza tariffaria. <u>Rimborsi:In caso di cancellazione, non è previsto alcun rimborso</u>
<b>Compresi nella sua tariffa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operato da British Airways</li> <li>Aeroporti in posizioni centrali e comode</li> <li>Comode poltrone profonde 76-78 cm</li> <li>Cibi e bibite idonei al momento della giornata</li> <li>Questa tariffa è valida per l'iscrizione all'Executive Club. Per maggiori informazioni, <a href="#">clicchi qui</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operato da British Airways</li> <li>Aeroporti in posizioni centrali e comode</li> <li>Comode poltrone profonde 76-78 cm</li> <li>Cibi e bibite idonei al momento della giornata</li> <li>Questa tariffa è valida per l'iscrizione all'Executive Club. Per maggiori informazioni, <a href="#">clicchi qui</a></li> </ul>

Quindi arriva alla sezione Passeggeri in cui deve fornire I dati necessari al pagamento

https://www.britishairways.com/travel/tx/public/it\_it

BRITISH AIRWAYS Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies

ba.com Italy English

1 Date 2 Voli 3 Prezzo 4 **Passeggeri** 5 Pagamento 6 Conferma

### Inserisci i dati dei passeggeri

Inserire i dati dei passeggeri

- [Clicchi qui](#) per informazioni sul nostro utilizzo dei suoi dati e [qui](#) per la nostra politica sulla privacy.
- Se ha meno di 12 anni e viaggia da solo o viaggia con qualcuno di età inferiore ai 16 anni, questa prenotazione non può essere effettuata online. Per ulteriori informazioni [clicchi qui](#).
- Se ha un'età compresa tra 12 e 14 anni, viaggia da solo e necessita di supervisione in aeroporto e in volo, la prenotazione non deve essere effettuata online. Per maggiori informazioni, [clicchi qui](#).
- Completati i campi contrassegnati con \*.

\*La prenotazione si riferisce al titolare della carta di pagamento?  Sì  No

<p><b>Contatto email (del titolare della carta di pagamento utilizzata per il pagamento)</b></p> <p>*Indirizzo email: <input type="text"/></p> <p>*Conferma indirizzo email: <input type="text"/></p> <p>• Il suo indirizzo email verrà utilizzato esclusivamente per inviarle la ricevuta del biglietto elettronico e la conferma della prenotazione. Non verrà utilizzato a scopi di marketing, a meno che lei non lo richieda espressamente.</p>	<p><b>*In contatto con i passeggeri.</b></p> <p>Si registri per ricevere aggiornamenti via e-mail su tariffe esclusive, offerte speciali e altre notizie dal gruppo British Airways.</p> <p>Ci impegniamo a proteggere le sue informazioni personali; non verranno vendute a terzi e saranno sempre considerate riservate. Per maggiori informazioni, consulti la nostra <a href="#">privacy policy</a>.</p> <p><input type="radio"/> Sì, tenetemi aggiornato  <input type="radio"/> No, non desidero ricevere aggiornamenti</p>
---	--

**Variazioni ai suoi voli – come informarla**

- British Airways introdurrà presto un servizio volto a informare i clienti su eventuali importanti variazioni relative ai voli prenotati ([maggiori informazioni](#)).
- Per ricevere questo servizio tramite un telefono cellulare, fornisca i dettagli seguenti
- Il numero del suo cellulare verrà utilizzato unicamente per inviare informazioni di servizio relative ai voli da lei acquistati. Non verrà usato per motivi pubblicitari o commerciali.

**Analisi:** in questo primo scenario, il sito dimostra di poter offrire numerose soluzioni anche se il prezzo è pari a € 501.94.

Sicuramente da inserire è un eventuale link di help:

Merita invece interesse la strutturazione dell'inserimento dei dati passeggero e dell'acquisto finale, veramente molto accurata. Un problema rilevante è l'impossibilità di scegliere il posto (vicino al corridoio o al finestrino); positiva anche l'ampia scelta di carte di credito con cui pagare il biglietto.

## SCENARIO 2

Le due famiglie Bianchi e Mura, dopo mesi di continuo lavoro, decidono di trascorrere insieme le prossime vacanze estive nelle vicinanze di Barcellona; pur avendo scarse conoscenze informatiche, si affidano alla prenotazione on line dei voli per la comodità offerta dal servizio. Vorrebbero assicurarsi i posti al più presto, per evitare qualunque imprevisto. Dal momento che le due settimane di vacanze saranno votate al relax più completo, incominciando dal viaggio, sono interessati ad un volo Milano - Barcellona con tutti i comfort, senza badare a spese, optando quindi per la Business Class. Reputano però molto importante la possibilità di avere i posti passeggeri vicini, dal momento che insieme a loro ci sono quattro bambini: tre figli della famiglia Bianchi, rispettivamente di cinque, sette e nove anni e il neonato della famiglia Mura.

Attraverso il secondo scenario si apprezza la funzione del calendario nel Prenota volo, grazie al quale è facilmente possibile decidere i giorni di partenza:

> **Non ci sono posti disponibili nelle date specificate. Selezioni un'alternativa.**

**Selezioni una delle seguenti opzioni e clicchi su "Ricerca voli"**

- ◆ Per un volo di sola andata, o con scalo intermedio, oppure rientro su un aeroporto diverso, [clicchi qui](#).
- ◆ Se ha meno di 12 anni e viaggia da solo o viaggia con qualcuno di età inferiore ai 16 anni, questa prenotazione non può essere effettuata online. Per ulteriori informazioni [clicchi qui](#).
- ◆ Se ha un'età compresa tra 12 e 18 anni, viaggia da solo e necessita di supervisione in aeroporto e in volo, la prenotazione non deve essere effettuata online. Per maggiori informazioni [clicchi qui](#).
- ◆ Per le condizioni di trasporto, [clicchi qui](#). Per un elenco delle destinazioni, [clicchi qui](#).
- ◆ Completi le voci contrassegnate con \* .

**Paese di partenza:**  [Desidero partire da un paese non riportato in elenco](#)

**Partenza:**  \* **Arrivo:**

**Data di partenza:**   +/- 7 giorni

**Data di ritorno:**   +/- 7 giorni

**Tipo di volo/classe:**

**Adulti (12+):**  **Bambini (2-11):**  **Neonati (0-23 mesi):**

◀ Ricominci da capo

**Ricerca voli** ▶

**Alberghi, autonoleggi e giri turistici**

Può verificare la disponibilità di alberghi, autonoleggi e giri turistici usando il link qui sotto.



[Hotels](#)

+



[Car hire](#)

+



[Tours](#)

**Prenotazione famiglia Bianchi**

> **Non ci sono posti disponibili nelle date specificate. Selezioni un'alternativa.**

**Selezioni una delle seguenti opzioni e clicchi su "Ricerca voli"**

- ◆ Per un volo di sola andata, o con scalo intermedio, oppure rientro su un aeroporto diverso, [clicchi qui](#).
- ◆ Se ha meno di 12 anni e viaggia da solo o viaggia con qualcuno di età inferiore ai 16 anni, questa prenotazione non può essere effettuata online. Per ulteriori informazioni [clicchi qui](#).
- ◆ Se ha un'età compresa tra 12 e 18 anni, viaggia da solo e necessita di supervisione in aeroporto e in volo, la prenotazione non deve essere effettuata online. Per maggiori informazioni [clicchi qui](#).
- ◆ Per le condizioni di trasporto, [clicchi qui](#). Per un elenco delle destinazioni, [clicchi qui](#).
- ◆ Completate le voci contrassegnate con \* .

**Paese di partenza:** Italy

**Partenza:** Milano (Malpensa)

**Data di partenza:** 2 Ago +/- 7 giorni

**Data di ritorno:** 16 Ago +/- 7 giorni

**Tipo di volo/classe:** Business/Club (flessibile)

**Adulti (12+):** 2 **Bambini (2-11):** 0 **Neonati (0-23 mesi):** 1

**Alberghi, autonoleggi e giri turistici**

Può verificare la disponibilità di alberghi, autonoleggi e giri turistici usando il link qui sotto.

 [Hotels](#) +  [Car hire](#) +  [Tours](#)

**Prenotazione famiglia Mura**

## Selezioni i voli

Selezioni i suoi voli di andata e ritorno e clicchi su "Selezioni i voli"

- ◆ Per alcuni voli sono previsti scali intermedi e eventuali cambi di aereo.
- ◆ Per le condizioni di trasporto [clicchi qui](#).
- ◆ È possibile che vettori diversi da British Airways offrano altri livelli di servizio. Per maggiori informazioni, clicchi sul numero del volo qui di seguito.

### Andata

Mar 2 Ago 2005, da Milan a Barcelona

Orario	Aeroporto	Volo	Gestito da	Cabina
<input checked="" type="radio"/> 12:05 13:00	Partenza Arrivo	<a href="#">MXP</a> <a href="#">LHR</a>	<a href="#">BA0573</a>	British Airways Club
<input type="radio"/> 14:30 17:35	Partenza Arrivo	<a href="#">LHR</a> <a href="#">BCN</a>	<a href="#">BA0480</a>	British Airways Club
<input type="radio"/> 08:15 09:25	Partenza Arrivo	<a href="#">LIN</a> <a href="#">LHR</a>	<a href="#">BA0561</a>	British Airways Club
<input type="radio"/> 11:15 14:15	Partenza Arrivo	<a href="#">LHR</a> <a href="#">BCN</a>	<a href="#">BA7073</a>	Iberia Club
<input type="radio"/> 11:35 12:30	Partenza Arrivo	<a href="#">LIN</a> <a href="#">LHR</a>	<a href="#">BA0565</a>	British Airways Club
<input type="radio"/> 14:30 17:35	Partenza Arrivo	<a href="#">LHR</a> <a href="#">BCN</a>	<a href="#">BA0480</a>	British Airways Club
<input type="radio"/> 08:00 09:15	Partenza Arrivo	<a href="#">MXP</a> <a href="#">LHR</a>	<a href="#">BA0571</a>	British Airways Club
<input type="radio"/> 11:15 14:15	Partenza Arrivo	<a href="#">LHR</a> <a href="#">BCN</a>	<a href="#">BA7073</a>	Iberia Club
<input type="radio"/> 14:55 15:50	Partenza Arrivo	<a href="#">MXP</a> <a href="#">LHR</a>	<a href="#">BA0577</a>	British Airways Club
<input type="radio"/> 18:15 21:20	Partenza Arrivo	<a href="#">LHR</a> <a href="#">BCN</a>	<a href="#">BA0482</a>	British Airways Club
<input type="radio"/> 06:55 08:15	Partenza Arrivo	<a href="#">MXP</a> <a href="#">BHX</a>	<a href="#">BA4180</a>	British Airways Cityexpress

### Andata

http://www.britishairways.com/travel/fx/public/it\_it?eId=111011&timestamp=0501090814

« **Giorno precedente** » **Giorno successivo**

**Ritorno**  
Mar 16 Ago 2005, da Barcelona a Milan

Orario	Aeroporto	Volo	Gestito da	Cabina	
<input checked="" type="radio"/> 16:40 17:55	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>LHR</u>	<u>BA7072</u>	Iberia	Club
19:15 22:10	Partenza Arrivo	<u>LHR</u> <u>MPX</u>	<u>BA0574</u>	British Airways	Club
<input type="radio"/> 11:35 13:00	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>LHR</u>	<u>BA0479</u>	British Airways	Club
14:50 17:45	Partenza Arrivo	<u>LHR</u> <u>MPX</u>	<u>BA0566</u>	British Airways	Club
<input type="radio"/> 11:35 13:00	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>LHR</u>	<u>BA0479</u>	British Airways	Club
15:05 18:00	Partenza Arrivo	<u>LHR</u> <u>LIN</u>	<u>BA0568</u>	British Airways	Club
<input type="radio"/> 14:15 15:30	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>LHR</u>	<u>BA7078</u>	Iberia	Club
17:50 20:45	Partenza Arrivo	<u>LHR</u> <u>LIN</u>	<u>BA0570</u>	British Airways	Club
<input type="radio"/> 07:30 08:45	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>LHR</u>	<u>BA0477</u>	British Airways	Club
11:10 14:05	Partenza Arrivo	<u>LHR</u> <u>MPX</u>	<u>BA0576</u>	British Airways	Club
<input type="radio"/> 13:25 14:40	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>LHR</u>	<u>BA0485</u>	British Airways	Club
17:50 20:45	Partenza Arrivo	<u>LHR</u> <u>LIN</u>	<u>BA0570</u>	British Airways	Club
<input type="radio"/> 13:10 14:25	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>LGW</u>	<u>BA2487</u>	British Airways	Club
17:50 20:45	Partenza Arrivo	<u>LHR</u> <u>LIN</u>	<u>BA0570</u>	British Airways	Club
<b>Trasferimento tra gli aeroporti a mezzo pullman o autobus. Il prezzo di questo trasferimento non è incluso nella tariffa.</b>					
<input type="radio"/> 14:15 15:30	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>LHR</u>	<u>BA7078</u>	Iberia	Club
19:15 22:10	Partenza Arrivo	<u>LHR</u> <u>MPX</u>	<u>BA0574</u>	British Airways	Club
<input type="radio"/> 14:30 16:10	Partenza Arrivo	<u>BCN</u> <u>BHX</u>	<u>BA1797</u>	British Airways Cityexpress	Club

## Ritorno

**Analisi:** nonostante la buona impostazione del sistema di prenotazione, emergono molte lacune che andrebbero risolte: famiglie numerose non possono avere la certezza di prendere lo stesso volo (difatti le due famiglie hanno effettuato due prenotazioni differenti). Sarebbe necessaria una maggiore attenzione per i passeggeri minorenni e risulterebbe molto utile un contatore che riveli i posti liberi su ogni aereo e soprattutto inserire la possibilità di effettuare la scelta dei posti, (adiacenti, finestrino, corridoio).

## SCENARIO 3

Mara e Giovanna sono due studentesse universitarie che, non avendo ancora un lavoro, hanno un budget limitato da impiegare per le vacanze. Con le loro discrete conoscenze informatiche, cercano in internet un volo last minute Roma Londra solo andata, per risparmiare quanto più possibile e si rivolgono alla compagnia British Airways in cerca di un'offerta interessante. Intendono partire tra circa un mese, cioè nella prima settimana di Giugno, ma non hanno vincoli per quel che riguarda il giorno preciso o l'orario di partenza; reputano fondamentale però trovare un volo ad un prezzo bassissimo.

Da questa simulazione emerge un buon comportamento della compagnia di bandiera inglese, che dedica numerose pagine del proprio sito ad offerte speciali. Andando nell'area Offerte speciali

Ricerca ba.com  
 Go

- Offerte speciali
- Organizza il viaggio
- Prenota il viaggio
- La mia prenotazione
- Il viaggio
- Assistenza clienti
- Executive Club



### Londra ed il Regno Unito sono più vicini di quanto pensa

#### Londra è più vicina di quanto pensa

British Airways offre in tutti i periodi dell'anno un'ampia scelta di tariffe speciali (andata e ritorno) per Londra. [Clicchi qui](#) per prenotare i suoi biglietti online.

**Prenoti con anticipo per avere maggiore scelta di tariffe promozionali.**

#### Offerte speciali per Londra

Da	Per	Tariffa a/r da
Torino	Londra Gatwick	€99
Milano	Londra Heathrow	€99
Roma	Londra Heathrow & Gatwick	€99
Venezia	Londra Gatwick	€99
Bologna	Londra Gatwick	€99
Pisa	Londra Gatwick	€99
Verona	Londra Gatwick	€99
Napoli	Londra Gatwick	€62*

*Le tariffe speciali per Londra sopra menzionate sono valide in tutti i periodi dell'anno e sono da considerarsi tasse e supplementi esclusi.*

*Le tariffe sono soggette a condizioni e disponibilità al momento della prenotazione.*

*\* Per la tariffa speciale per partenze da Napoli è necessario acquistare il biglietto 28 giorni prima della partenza.*

[Clicchi qui](#) per prenotare il suo prossimo viaggio per Londra con British Airways.

#### Il resto del Regno Unito è più vicino di quanto pensa

*Per le tariffe speciali per il Regno Unito, visitate la pagina:*

Login Prenotazione  
Login ID  
PIN/  
Password  
Aiuto login?

#### Offerte speciali

- Tariffe per Londra ed il Regno Unito »
- Soggiorni su misura con BA Holidays »

## Area offerte speciali per Londra

Mara e Giovanna vanno sul link "Clicca qui" per prenotare i biglietti on-line.

## Il suo viaggio

Selezioni una delle seguenti opzioni e clicchi su "Ricerca voli"

- ◆ Se ha meno di 12 anni e viaggia da solo o viaggia con qualcuno di età inferiore ai 16 anni, questa prenotazione non può essere effettuata online. Per ulteriori informazioni [clicchi qui](#).
- ◆ Se ha un'età compresa tra 12 e 18 anni, viaggia da solo e necessita di supervisione in aeroporto e in volo, la prenotazione non deve essere effettuata online. Per maggiori informazioni [clicchi qui](#).
- ◆ Per le condizioni di trasporto [clicchi qui](#). Per un elenco delle destinazioni [clicchi qui](#).
- ◆ Completati le voci contrassegnate con \*

Paese di partenza: Italy

Partenza: Roma (Fiumicino)

Data di partenza: 1

Data di ritorno: 1

Tipo di volo/classe: Economy (restrittiva)

Adulti (12+) 2  Questo è un volo di sola andata.

Questo è un volo di andata e ritorno.

Andata e ritorno con ritorno su un aeroporto diverso.

Vorrei inserire una fermata intermedia prima dell' arrivo a destinazione

Con scalo a:  Con partenza dallo scalo il: 15

Vorrei inserire una fermata intermedia nel volo di ritorno

Con scalo a:  Con partenza dallo scalo il: 22

◀ Ricominci da capo

**Ricerca voli** ▶

## Opzioni di ricerca

Selezioni una delle opzioni di ricerca e clicchi su "Prosegua"

- Ricerca delle tariffe migliori
- Ricerca di voli specifici

◀ Ricominci da capo

**Prosegua** ▶

## Ricerca delle tariffe migliori

## Le migliori alternative d'itinerario

Selezioni un'opzione e clicchi su "Selezioni i voli" per continuare.

- ◆ La tariffa è indicata in **Euros (EUR,€)**.
- ◆ Per visualizzare il convertitore di valuta [clicchi qui](#).
- ◆ Se nessuna di queste opzioni soddisfa le sue esigenze [clicchi qui](#).
- ◆ Per le tariffe più basse potrebbero essere richiesti cambi di aeroporto o di terminal.
- ◆ Per alcuni voli sono previsti scali intermedi e eventuali cambi di aereo. Clicchi sui singoli numeri dei voli per maggiori dettagli.
- ◆ Per le condizioni di trasporto [clicchi qui](#). Per informazioni sui partner in franchising o codesharing [clicchi qui](#).

Opzione 1 di 7 Tariffa adulto 148,49 **Totale €296,98**  
Tasse incluse

	Orario	Data	Aeroporto	Volo	Gestito da	Cabina
Partenza	18:15	1 Giu	FCO	<a href="#">BA2541</a>	British Airways	Traveller
Arrivo	19:50	1 Giu	LGW			

Opzione 2 di 7 Tariffa adulto 148,49 **Totale €296,98**  
Tasse incluse

	Orario	Data	Aeroporto	Volo	Gestito da	Cabina
Partenza	11:50	1 Giu	FCO	<a href="#">BA2539</a>	British Airways	Traveller
Arrivo	13:35	1 Giu	LGW			

Opzione 3 di 7 Tariffa adulto 173,49 **Totale €346,98**  
Tasse incluse

	Orario	Data	Aeroporto	Volo	Gestito da	Cabina
Partenza	08:15	1 Giu	FCO	<a href="#">BA0551</a>	British Airways	Traveller
Arrivo	10:00	1 Giu	LHR			

Opzione 4 di 7 Tariffa adulto 173,49 **Totale €346,98**  
Tasse incluse

	Orario	Data	Aeroporto	Volo	Gestito da	Cabina
Partenza	17:15	1 Giu	FCO	<a href="#">BA0559</a>	British Airways	Traveller
Arrivo	19:00	1 Giu	LHR			

## Tariffe solo andata da Milano a Roma

**Analisi:** Questa è l'area che riceve i maggiori aggiornamenti dal gestore del sito (area offerte); di buon impatto grafico, meriterebbe una maggiore interazione con le form di prenotazione dei voli. Secondo la strategia aziendale, le offerte sono abbastanza numerose con partenze dalle maggiori città italiane e i prezzi assolutamente competitivi rispetto alle altre maggiori compagnie.