

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

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA  
ANNO ACCADEMICO 2004-2005  
DOCENTE: ROBERTO POLILLO

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SITO WEB:  
[WWW.MOBYLINES.IT](http://WWW.MOBYLINES.IT)

22 GIUGNO 2005

STUDENTI:

RE STEFANO  
MINAUDO MARGO  
FERRARO PAOLO

048061  
047981  
048282

[SLASHSTE@YAHOO.IT](mailto:SLASHSTE@YAHOO.IT)  
[PERIANNATH@ALICE.IT](mailto:PERIANNATH@ALICE.IT)  
[SENPAY@VIRGILIO.IT](mailto:SENPAY@VIRGILIO.IT)

# 1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

## NOME DEL SITO

[www.mobylines.it](http://www.mobylines.it)

## HOME PAGE

Chi siamo ► I nostri risultati ► Contattaci ► Lavora con noi ► FAQ ► Assicurazione ► Scarica l'opuscolo ►

© 2005 Moby s.p.a. - Tutti i diritti riservati. \* tasse, diritti e supplementi esclusi. Offerta Soggetta a limitazioni  
Copyright - Privacy - Sicurezza

## REQUISITI GENERALI DEL SITO

Il sito ha l'obiettivo di informare la propria clientela sulle iniziative della compagnia MobyLines, sulle promozioni e tariffe.

Dal sito è anche possibile effettuare la prenotazione della tratta prescelta.

## OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

La relazione ha lo scopo di valutare la qualità generale del sito, esaminando tutte le caratteristiche fornite dal modello di qualità: architettura, comunicazione, funzionalità, contenuto, gestione, accessibilità, usabilità

## 2. METODOLOGIA USATA

### TEAM DI VALUTAZIONE

Ferraro Paolo, Minaudo Marco, Re Stefano

Per valutare il sito abbiamo impiegato i tempi indicati nella seguente tabella:

#### TEMPI DI REALIZZAZIONE

ARCHITETTURA	1	GIORNO
COMUNICAZIONE	1	GIORNO
FUNZIONALITÀ	1,5	GIORNI
CONTENUTO	1	GIORNO
GESTIONE	1	GIORNO
ACCESSIBILITÀ	1	GIORNO
USABILITÀ	3	GIORNI

Per formulare i pregi e i difetti del sito ci siamo basati sulla nostra navigazione e sui suggerimenti che ci sono pervenuti dal test di usabilità.

### 3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

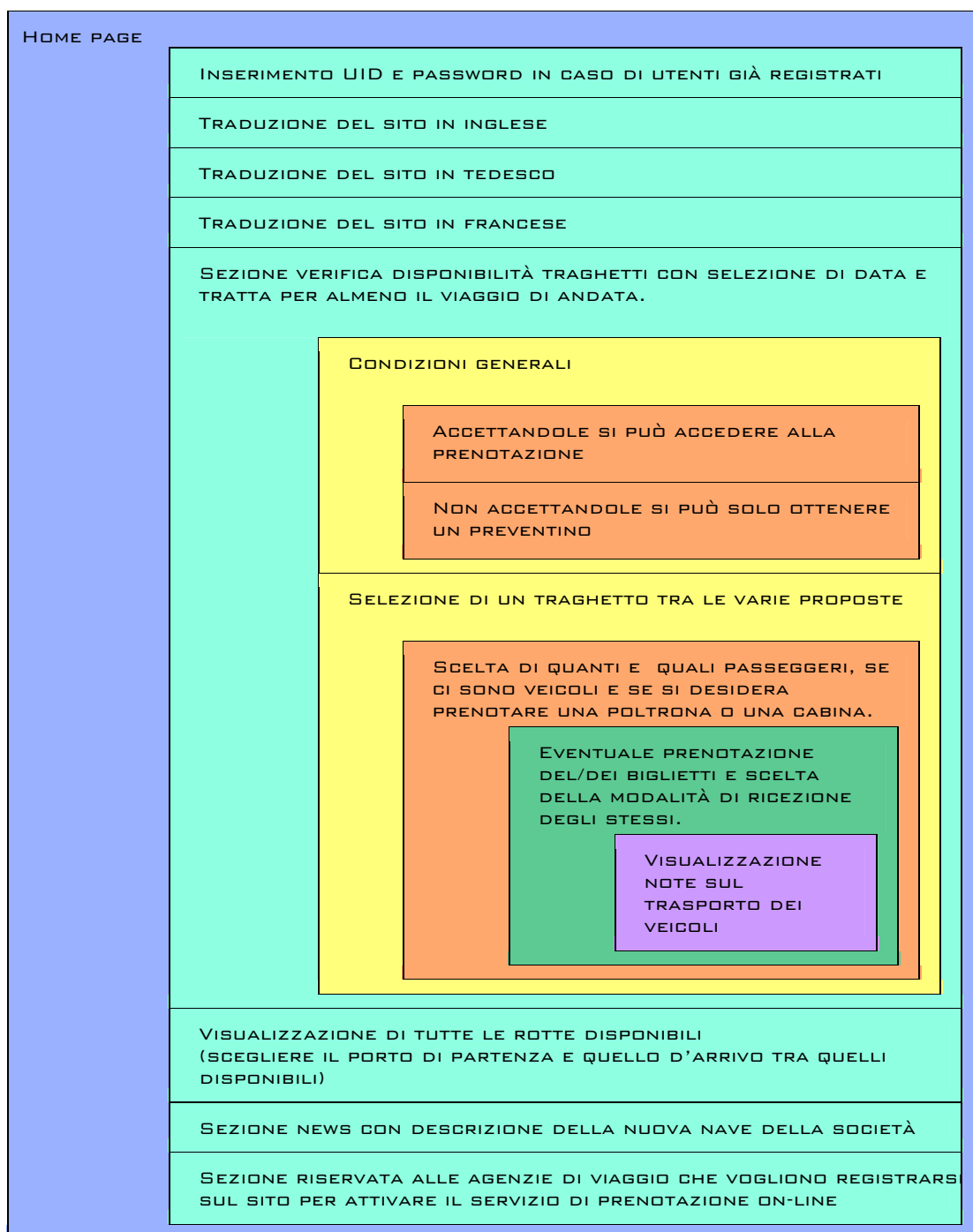
#### 3.1. ARCHITETTURA

VALUTAZIONE: **2,33**

LEGENDA: 0 PESSIMO; 1 INSUFFICIENTE, 2 SUFFICIENTE, 3 BUONO, 4 OTTIMO

#### LA STRUTTURA DEL SITO È ADEGUATA?

Partendo dalla home page, ricaviamo la seguente mappa della struttura del sito:



## SPAZIO CLIENTI

### NUOVI CLIENTI

POSSIBILITÀ DI REGISTRARSI OTTENENDO UN UID E PASSWORD, ACCEDENDO A CONCORSI E PROMOZIONI;

### SOCI MOBY CLUB

AVENDO GIÀ VIAGGIATO CON LA SOCIETÀ CI SI PUÒ REGISTRARE SUL SITO

## TARIFFE SPECIALI

ACCESSO ALLA SEZIONE DELLE OFFERTE PROPOSTE

## MINICROCIERE

VIAGGI PREORGANIZZATI

## VIRTUAL TOUR

IMMAGINI DELLE NAVI CON I VARI SERVIZI OFFERTI A BORDO

## E-TICKET

INSERENDO IL CODICE OTTENUTO DA UNA PRECEDENTE PRENOTAZIONE SI PUÒ STAMPARE IL PROPRIO BIGLIETTO DIRETTAMENTE DA INTERNET, SENZA DOVERSI RECARE IN UNA BIGLIETTERIA

## PROMOZIONE AUTO A 1€

DESCRIZIONE DELL'OFFERTA

## CHI SIAMO

DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI DELL'AZIENDA

## I NOSTRI RISULTATI

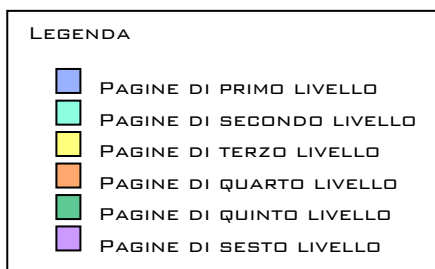
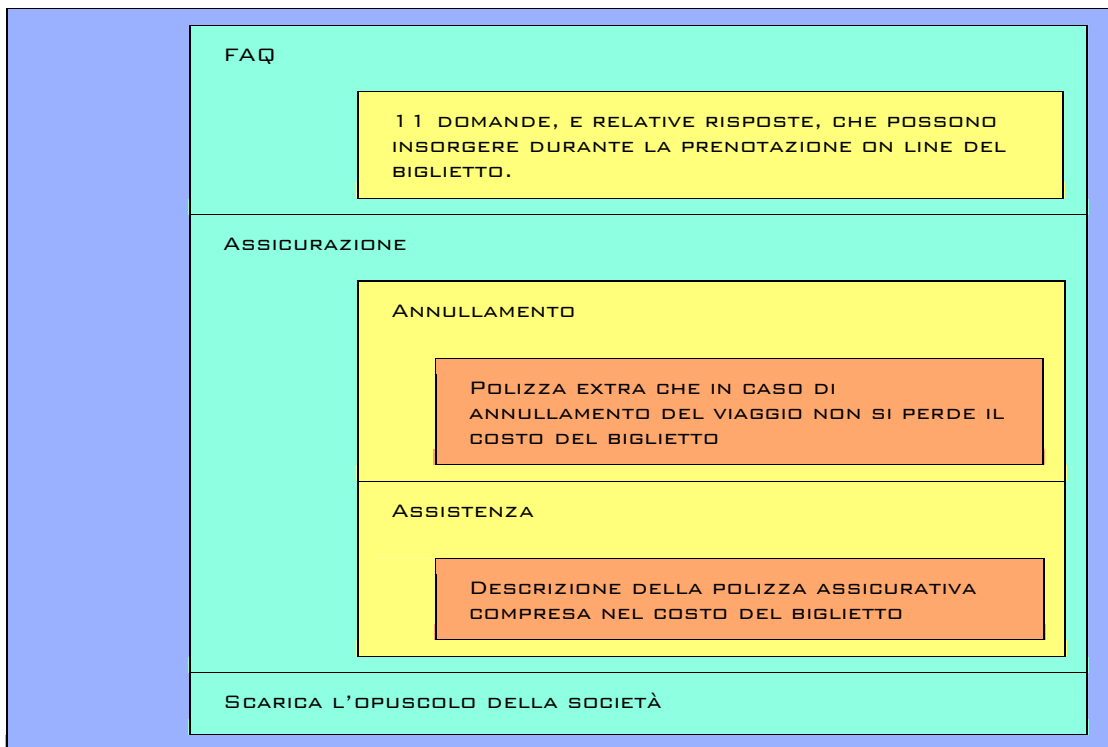
REPORT ANNUALI DEGLI ANNI PRECEDENTI

## CONTATTACI

ELENCO DI TUTTI I CONTATTI CON L'AZIENDA

## LAVORA CON NOI

DIVISA PER REPARTI CON RELATIVI CONTATTI DA UTILIZZARE



La struttura del sito è molto chiara e non è disturbata da banner pubblicitari o finestre pop-up. Tutta la struttura si basa sulla home page dove compaiono tutti i link necessari alla navigazione nel sito.

#### LA MAPPA DEL SITO ESISTE E NE RAPPRESENTA CON CHIAREZZA LA STRUTTURA?

La mappa del sito non esiste ma non risulta necessaria in quanto sulla home page compaiono tutti i link a tutte le sottopagine di secondo livello, che comunque non sono troppe e vengono sempre mantenute in vista da un menù che compare sotto il logo aziendale in tutte le pagine ad esclusione della home.



Viene inoltre evidenziata una certa differenza tra i link “pubblici” e quelli per una ricerca più approfondita o comunque per richieste più specifiche, infatti questi ultimi si trovano in fondo alla pagina



## LA NAVIGAZIONE DEL SITO È ADEGUATA?

La navigazione all'interno del sito è molto semplice e chiara, tutto ruota intorno alla home page e i suoi link, infatti ad ogni click cambiano solamente il frame centrale e quello di destra e talvolta la parte inferiore di quello a sinistra; è quindi semplice mantenere un orientamento all'interno del sito.

The screenshot shows the Mobylines website interface for searching flights from Piombino to Portoferraio. The page is divided into several sections:

- VERIFICA DISPONIBILITÀ:** Search form with fields for departure date (21 Giu. 2005), destination (Piombino - Portoferraio), and return date.
- PIOMBINO - PORTOFERRAIO:** Table of flight options with columns for Date, Ora, Disp., Pax, c/p, SA, Moto, VCI, and Tariffe speciali.
- LEGENDA:** Legend explaining the symbols and colors used in the flight table.

Three red circles are drawn around the search form, the flight table, and the legend, indicating the main content areas that change when navigating between frames.

Il ritorno alla pagina precedente è sempre funzionante, non è possibile “imboccare strade senza uscita” in quanto il menù con i link principali è sempre in vista.

## SINTESI:

### PUNTI DI FORZA:

- Dimensioni contenute.
- Informazioni essenziali senza distrazioni.
- Navigazione fluida ed efficace.

### PUNTI DI DEBOLEZZA:

- Assenza della mappa del sito.

## 3.2. COMUNICAZIONE

VALUTAZIONE: **3,67**

LEGENDA: 0 PESSIMO; 1 INSUFFICIENTE, 2 SUFFICIENTE, 3 BUONO, 4 OTTIMO

### LA HOME PAGE COMUNICA CHIARAMENTE GLI OBIETTIVI DEL SITO?

L'Home Page di un sito è una delle parti più importanti, in quanto deve comunicare all'utente l'obiettivo per cui è stato creato, nel modo più chiaro possibile.

Nel caso della MobyLines S.p.A. l'attenzione, all'apertura del sito web, viene catturata dal rettangolo rosso in basso a destra relativo alla promozione corrente "Auto 1 euro".

Successivamente la vista sulla foto centrale della nuova nave della Moby che suggerisce chiaramente l'attività dell'azienda.

In seguito si notano sulla parte sinistra dello schermo il logo e la possibilità di scegliere la tratta desiderata.

The screenshot shows the MobyLines website home page. At the top, there is a navigation bar with the Moby logo and links for 'Sardegna', 'Elba', and 'Corsica'. Below this is a search form for trip availability, including fields for departure date (16 Giu. 2005) and destination. A central banner features a Moby ferry ship with the text 'Nasce la Nuova Moby Aki'. To the right, a red promotional box highlights '200.000 posti auto a 1€\*' for the islands. A 'News' section mentions a special offer for car reservations. The footer includes contact information and legal notices.

IL LOGO DELLA MOBY, FOTO E PROMOZIONE ROSSA

### IL SITO È COERENTE CON LA BRAND IMAGE?

Tutte le azioni promozionali e pubblicitarie concorrono a quella complessa entità che è l'immagine di marca. Essa è determinante per un corretto posizionamento dell'azienda ed è lo strumento più potente per la comunicazione.

Nel caso della Moby, la brand image, rappresentata qui sotto, rimane visibile per tutta la navigazione; in tutte le pagine viene mantenuta una associazione di colori che richiama il marchio.



Navigando anche sulle pagine in lingua straniera della MobyLines S.p.A. il layout e l'impostazione generale rimangono costanti.

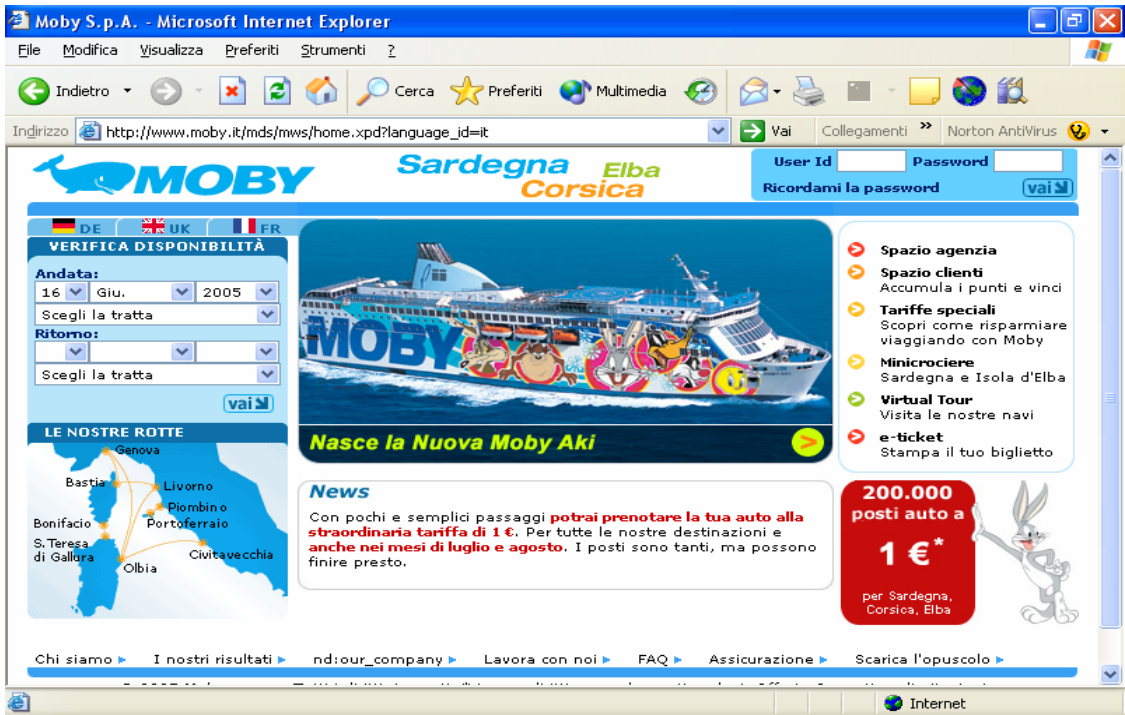


## LA GRAFICA DEL SITO È ADEGUATA?

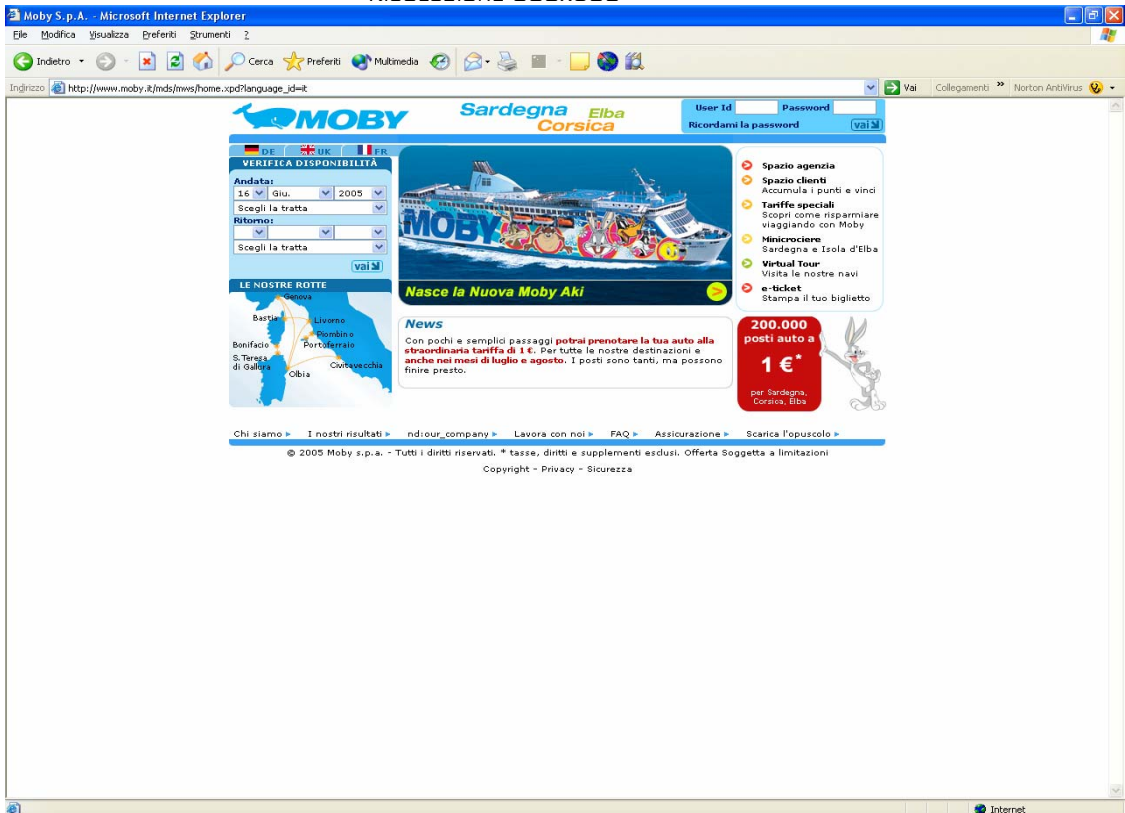
### LAYOUT

Il layout del sito web è adeguato in quanto, alla prova di visualizzazione con formati video differenti, risulta sempre leggibile.

Infatti, per risoluzioni video non inferiori all'800x600 su un monitor comune da 15", non appare la barra di scorrimento orizzontale che rende molto difficoltosa la navigazione; inoltre questa infastidirebbe l'utente che si ritroverebbe costretto a "saltare" da destra a sinistra per poter leggere un paragrafo.



RISOLUZIONE 800X600



RISOLUZIONE 1280X1024

## GESTALT

La cosiddetta Gestalt, ossia il raggruppamento degli elementi grafici in modo da favorire una facile consultazione visiva, è molto presente e mantenuta nelle sotto-pagine.

Gli oggetti sono ben identificati secondo delle precise linee di chiusura (i 5 frame sono analizzati in seguito).

Inoltre ci sono delle precise linee guida legate ai colori.

La navigazione risulta facile e veloce sin dal primo accesso al sito.

## COLORE

Il colore rafforza la Gestalt perché, oltre alle linee di separazione, ogni frame ha un colore differente da quelli adiacenti, facilitando l'individuazione dell'informazione e del gruppo.

I colori sono utilizzati con parsimonia, infatti oltre all'azzurro tenue (colore predominante) ci sono pochi altri colori per individuare un menù di scelta che non compare nella Home Page.

Questi però non vengono richiamati nelle relative sottopagine perdendo quelle associazioni che sarebbero risultate sicuramente utili a un utente poco esperto e che avrebbero rafforzato ulteriormente la Gestalt.



The screenshot shows the Moby website interface. At the top, there is a navigation bar with the Moby logo and the text 'Sardegna Elba Corsica'. Below this, there are several menu items: 'Spazio Agenzie', 'Spazio Clienti', 'Minicrociere', 'Tariffe speciali', 'Virtual Tour', and 'Assicurazione'. The 'Minicrociere' section is active, displaying a search form for 'VERIFICA DISPONIBILITÀ' with fields for departure date (16 Giu. 2005) and return date. Below the search form is a map titled 'LE NOSTRE ROTTE' showing routes between various ports. The main content area features a 'Minicrociere 2005 in Sardegna e all'Isola d'Elba' section with a 'Condizioni Generali' link and an image of a cruise ship. The footer contains copyright information and a privacy policy link.

IL COLORE AZZURRO, GESTALT E ASSOCIAZIONI DI COLORE

## TIPOGRAFIA

Nel sito è stato utilizzato un carattere che risulta leggibile e di facile scorrimento. I testi, anche dei menu, sono ben distinti l'uno dall'altro e facilmente individuabili. In ogni sezione esiste un buon abbinamento tra il colore dello sfondo e il colore del carattere che ne perfezionano la lettura, la quale non risulta mai affaticata. Abbiamo riscontrato solo poche occasioni in cui l'accostamento carattere/sfondo penalizza la lettura del testo.

Ad esempio la linguetta del menù "Assicurazioni" che risulta poco leggibile (bianco su sfondo giallo).



Il sito web non fa utilizzo del “tutto maiuscolo” o l’utilizzo di caratteri in corsivo. Il grassetto centra l’attenzione dell’utente ma, in parecchie occasioni viene utilizzato per evidenziare la presenza di un link (senza la tipica sottolineatura degli stessi). Questo può generare confusione anche in utenti con una discreta conoscenza di utilizzo del web, costretti a “provare” a cliccare ogni parola scritta in grassetto per assicurarsi di non perdere alcun link.

#### **ATTRATTIVA**

Il sito, in conclusione, ha una grafica semplice, pulita e di facile comprensione. I commenti da noi raccolti (da persone di varie età) sono tutti estremamente positivi. L’unico bambino da noi intervistato è rimasto affascinato dai colori e dalla grafica un po’ “fanciullesca”.



#### **SINTESI:**

##### **PUNTI DI FORZA:**

- Grafica accattivante
- Buon uso del colore
- Buon uso accostamento colore del carattere / sfondo
- Layout scorrevole e comprensibile
- Brand image coerente con il sito

##### **PUNTI DI DEBOLEZZA:**

- Cattivo uso del grassetto (associato ai link)

### 3.3. FUNZIONALITÀ

#### VALUTAZIONE: **3**

LEGENDA: 0 PESSIMO; 1 INSUFFICIENTE, 2 SUFFICIENTE, 3 BUONO, 4 OTTIMO

#### LE FUNZIONI DEL SITO SONO ADEGUATE?

##### TRANSAZIONI

Il sito permette a qualsiasi tipo di utente di ricercare qualunque informazione sulle tratte di viaggio effettuate alla Moby S.p.A..

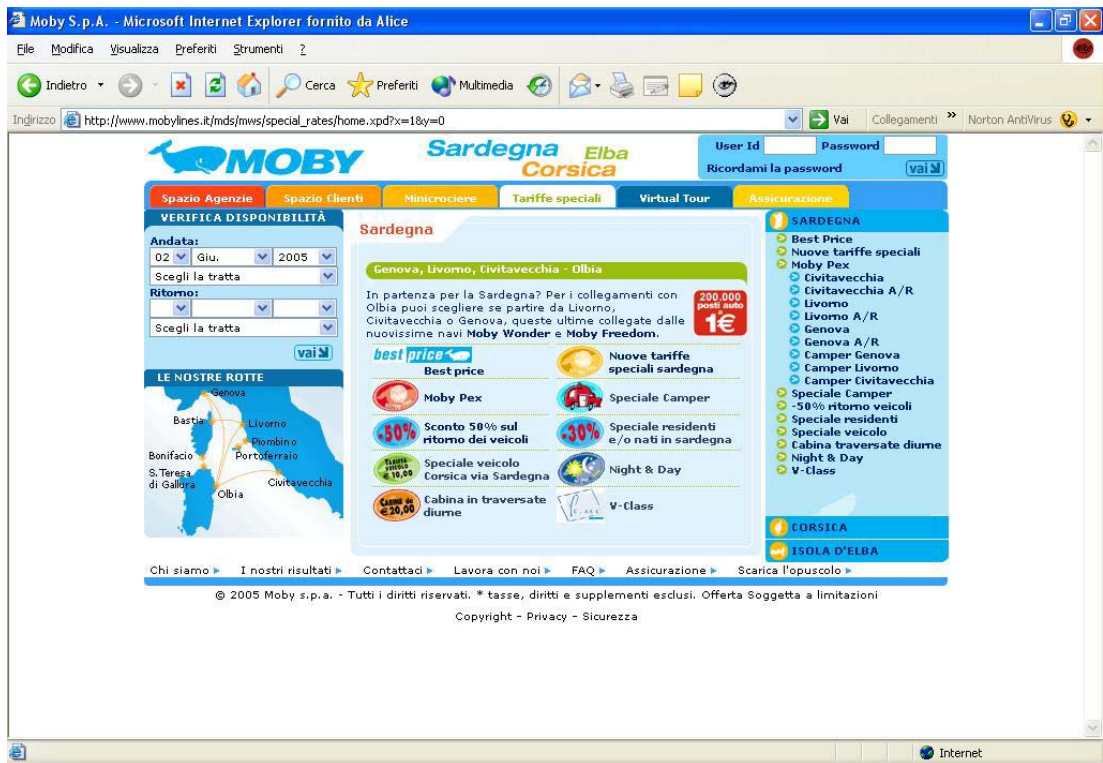
Cliccando su Minicrociere o Tariffe speciali, l'utente riceve tutte le informazioni necessarie su promozioni e tariffe.

The screenshot displays the Moby S.p.A. website interface within a Microsoft Internet Explorer browser. The page is titled 'Moby S.p.A. - Microsoft Internet Explorer fornito da Alice'. The address bar shows the URL: [http://www.mobylines.it/mds/mws/special\\_rates/home.xpd?x=0](http://www.mobylines.it/mds/mws/special_rates/home.xpd?x=0). The website header features the Moby logo and navigation tabs: 'Spazio Agenzie', 'Spazio Clienti', 'Minicrociere', 'Tariffe speciali', 'Virtual Tour', and 'Assicurazione'. The main content area is divided into several sections:

- VERIFICA DISPONIBILITÀ:** A search form with fields for 'Andata:' (02 Giu. 2005) and 'Ritorno:', and a 'Scegli la tratta' dropdown menu.
- LE NOSTRE ROTTE:** A map showing routes between various ports including Genova, Livorno, Bastia, Olbia, Civitavecchia, S. Teresa di Gallura, Bonifacio, Portoferraio, and Piombino.
- Viaggia e risparmi:** A promotional section with a '200.000 posti auto 1€' badge. It includes sub-sections for 'Per chi sceglie la Sardegna', 'Per chi va in Corsica', and 'Per chi viaggia verso l'Isola d'Elba', each with 'Altre offerte >>>' links.
- Navigation and Footer:** A footer with links like 'Chi siamo', 'I nostri risultati', 'Contattaci', 'Lavora con noi', 'FAQ', 'Assicurazione', and 'Scarica l'opuscolo'. It also contains copyright information: '© 2005 Moby s.p.a. - Tutti i diritti riservati. \* tasse, diritti e supplementi esclusi. Offerta Soggetta a limitazioni' and 'Copyright - Privacy - Sicurezza'.

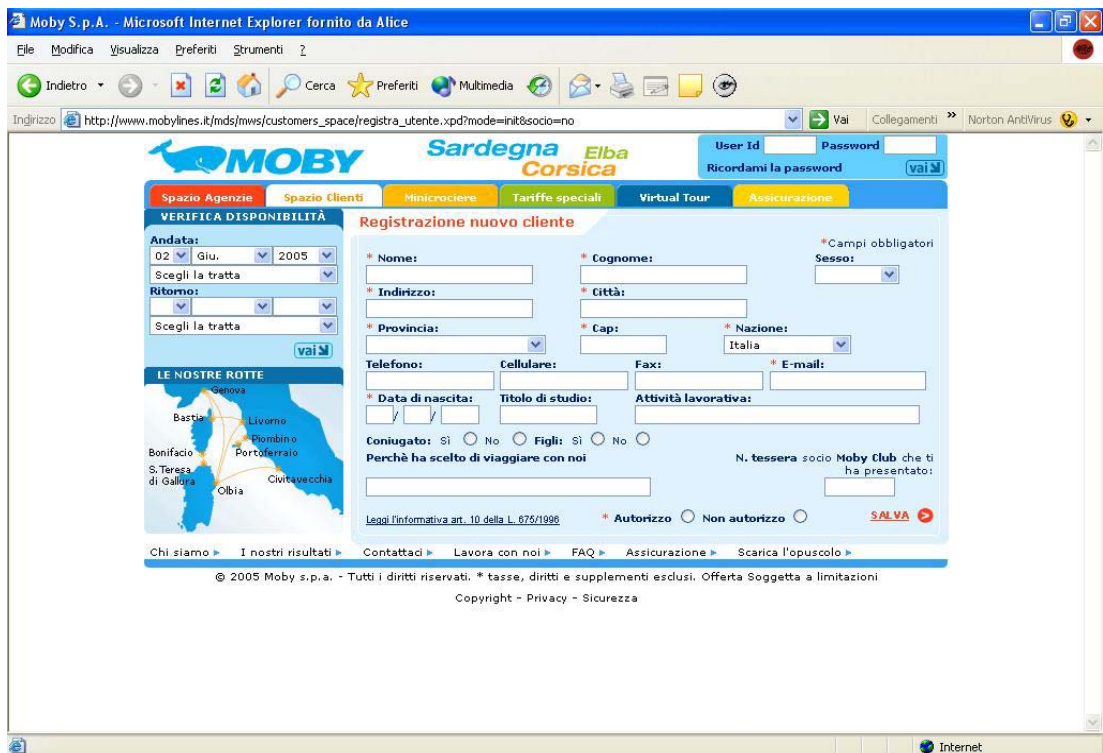
PAGINA TARIFFE SPECIALI

E' possibile addentrarsi nell'informazione, ad esempio scegliendo le tariffe convenienti in base alla destinazione visualizzata nel frame di destra come, in questo caso, Sardegna, Corsica e Isola d'Elba.



TUTTE LE OFFERTE PER LA SARDEGNA

L'utente, a sua discrezione, può scegliere di diventare "Socio Moby" e registrarsi sul sito web in modo da poter essere identificato tramite un codice e un numero di tessera e poter in seguito accumulare punti che gli consentono, arrivati ad una certa soglia, di scegliere vari premi.



FORM DI REGISTRAZIONE NUOVO CLIENTE

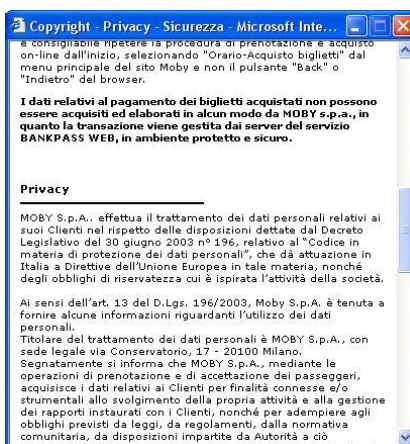


Anche questa form è di facile compilazione, veloce e soggetta al trattamento degli errori sviluppato in seguito.

Esiste anche un altro scenario. Il sito web si rivolge anche al titolare di un'agenzia di viaggi che vende biglietti della Moby. Questa sezione consente a tali agenzie di poter attivare il servizio di prenotazione on-line dei biglietti effettuando un login.

Tutte le informazioni richieste per terminare o proseguire le transazione di prenotazione o acquisto biglietto sono necessarie e nessun dato è superfluo al suo inserimento.

Il sito, inoltre, fornisce chiaramente indicazioni su quali siano i parametri obbligatori, e in ogni momento espone tramite un link tutte le politiche sulla privacy, copyright e sicurezza tramite un pop-up che si apre istantaneamente.



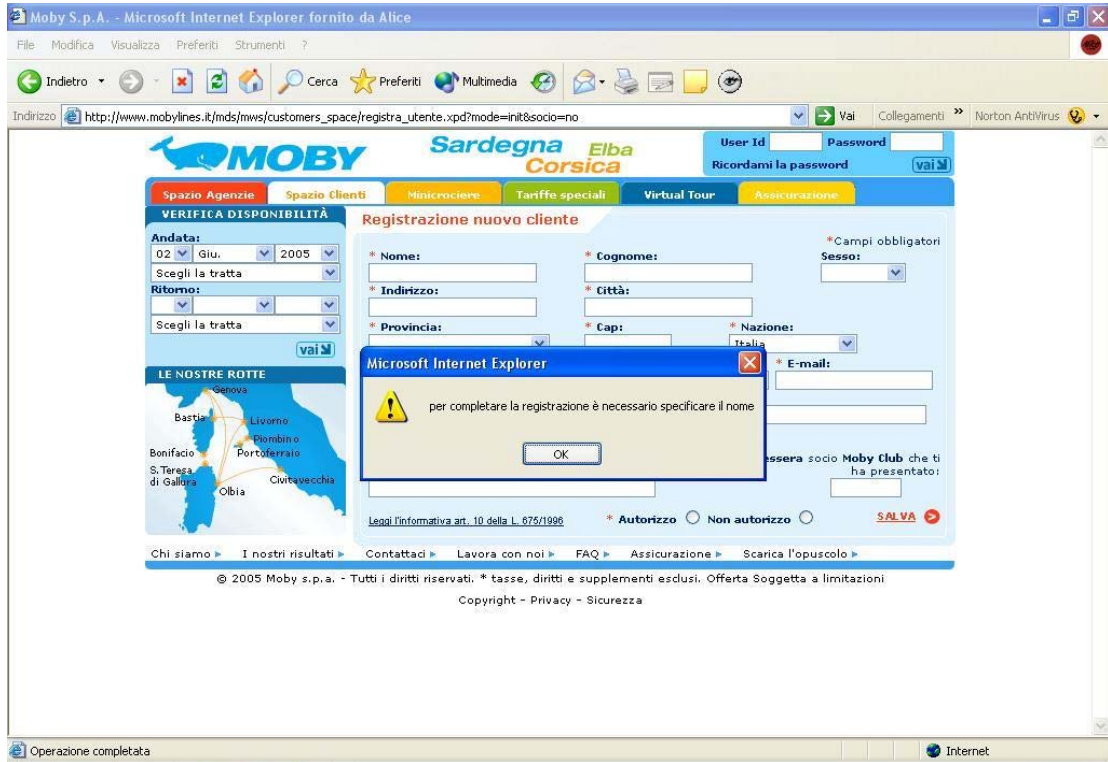
Lo stesso discorso vale per le regole generali della Moby S.p.A.

## GESTIONE DEGLI ERRORI

Effettuando le operazioni di inserimento dati nei vari form che sono stati proposti abbiamo testato come il sito web risponde a piccoli errori comuni che un normale utente può compiere.

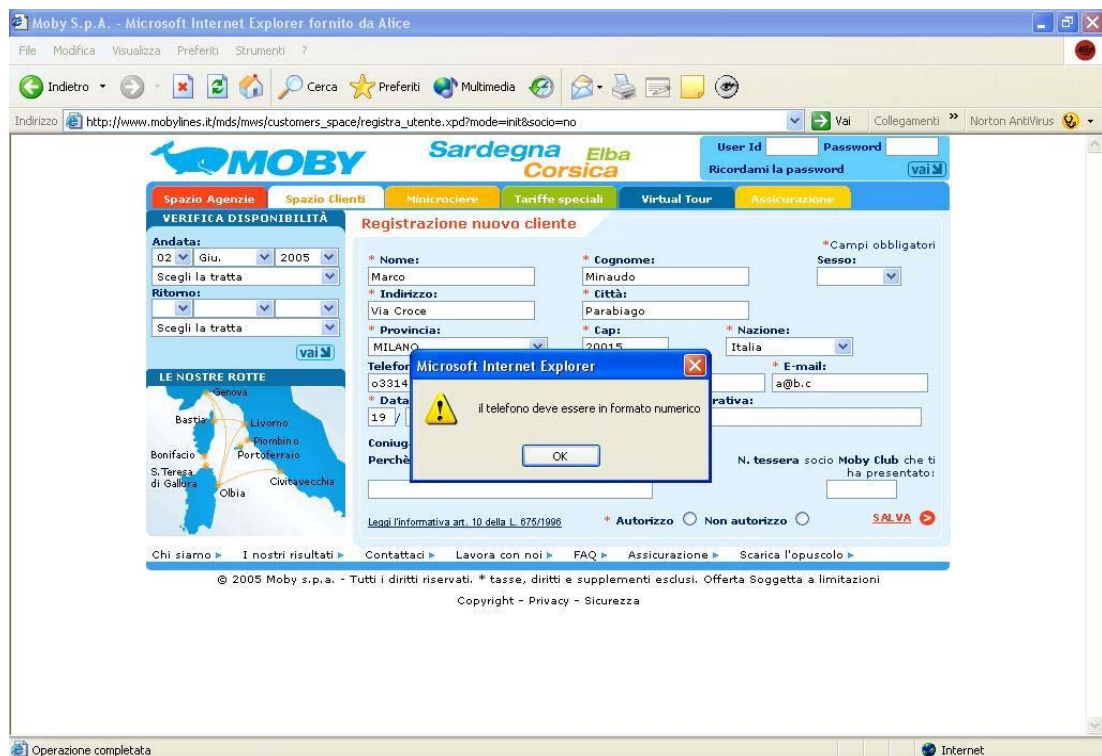
FORM DI REGISTRAZIONE NUOVO CLIENTE

Provando a lasciare vuoti i campi con accanto il simbolo di asterisco (cioè quelli obbligatori per continuare) ci accorgiamo che, in modo perfetto, il sito web ne rileva la mancanza e comunica all'utente tramite un messaggio di avviso il primo campo obbligatorio lasciato vuoto, anziché comunicare all'utente tutta la serie di dati mancanti. In questo modo il navigatore disattento può controllare una alla volta, secondo le segnalazioni del sito tutti i campi errati.



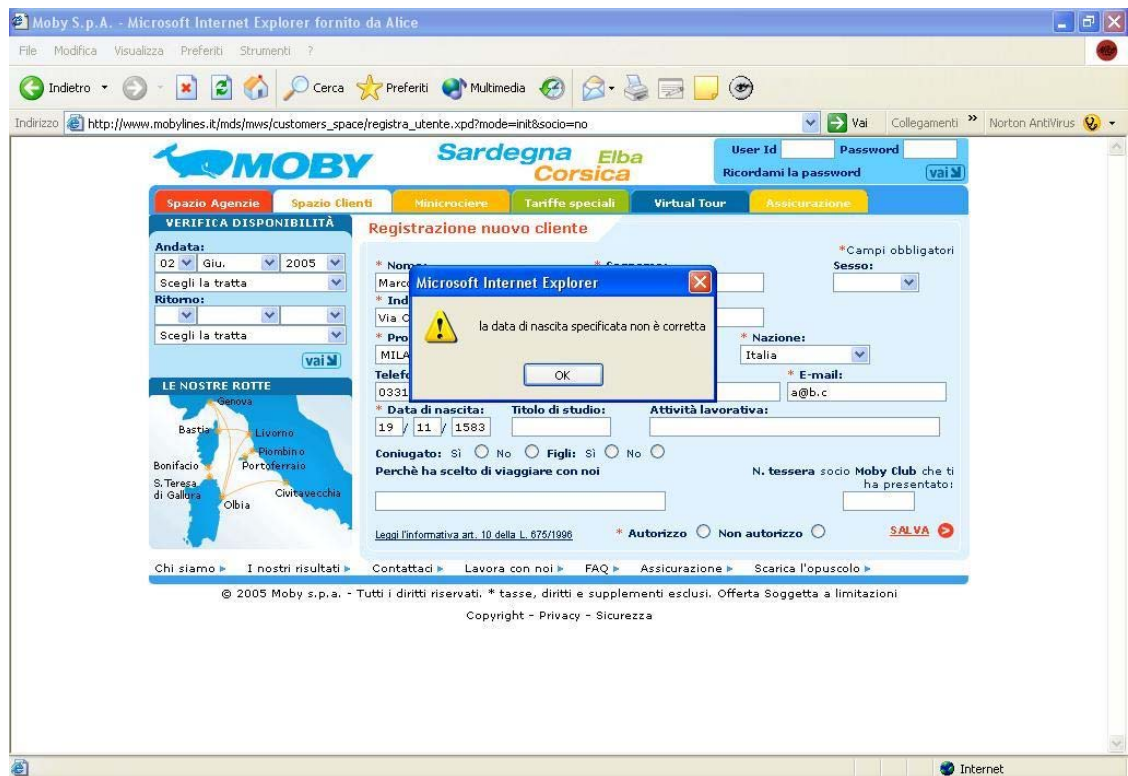
GESTIONE ERRORI: CONTROLLO CAMPI VUOTI

Provando a inserire una lettera "O" al posto di un numero "0" (zero) nel campo del numero telefonico viene correttamente visualizzato errore.



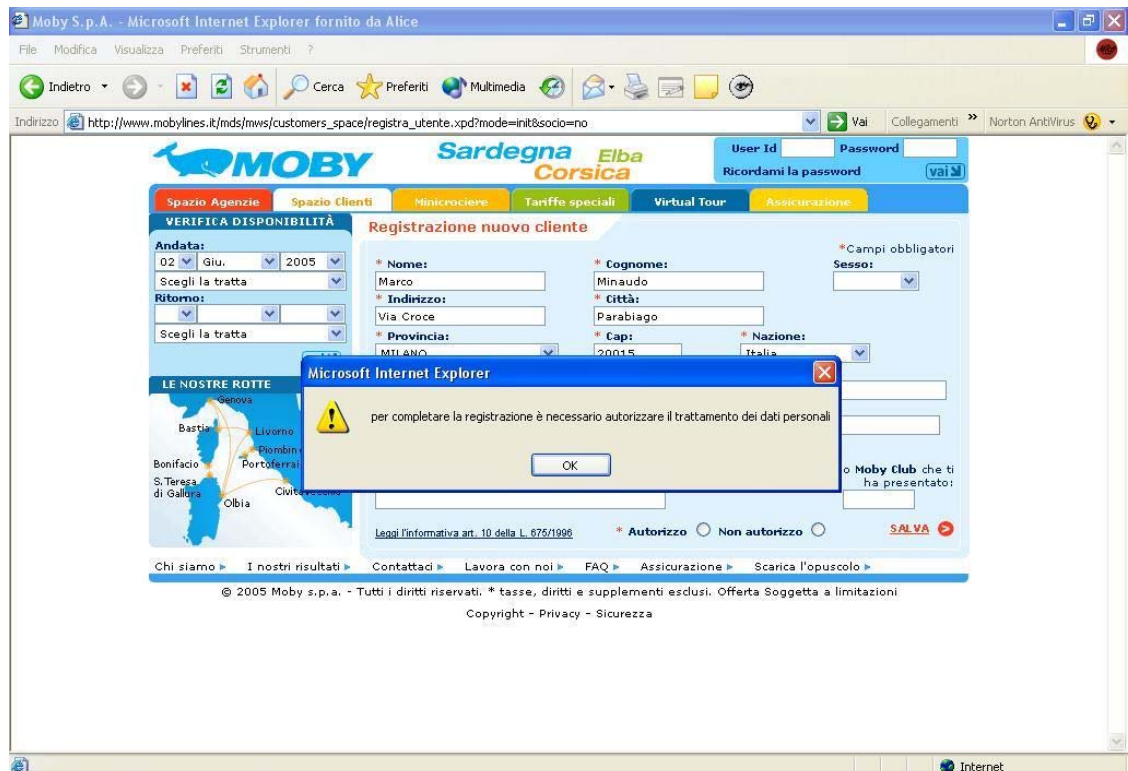
GESTIONE ERRORI: CONTROLLO TELEFONO

Divertendoci, proviamo ad inserire una data irrealmente quando ci viene richiesta la data di nascita. Il sito web, all'inserimento dell'anno di nascita "1583" risponde correttamente.



GESTIONE ERRORI: CONTROLLO CAMPI VUOTI

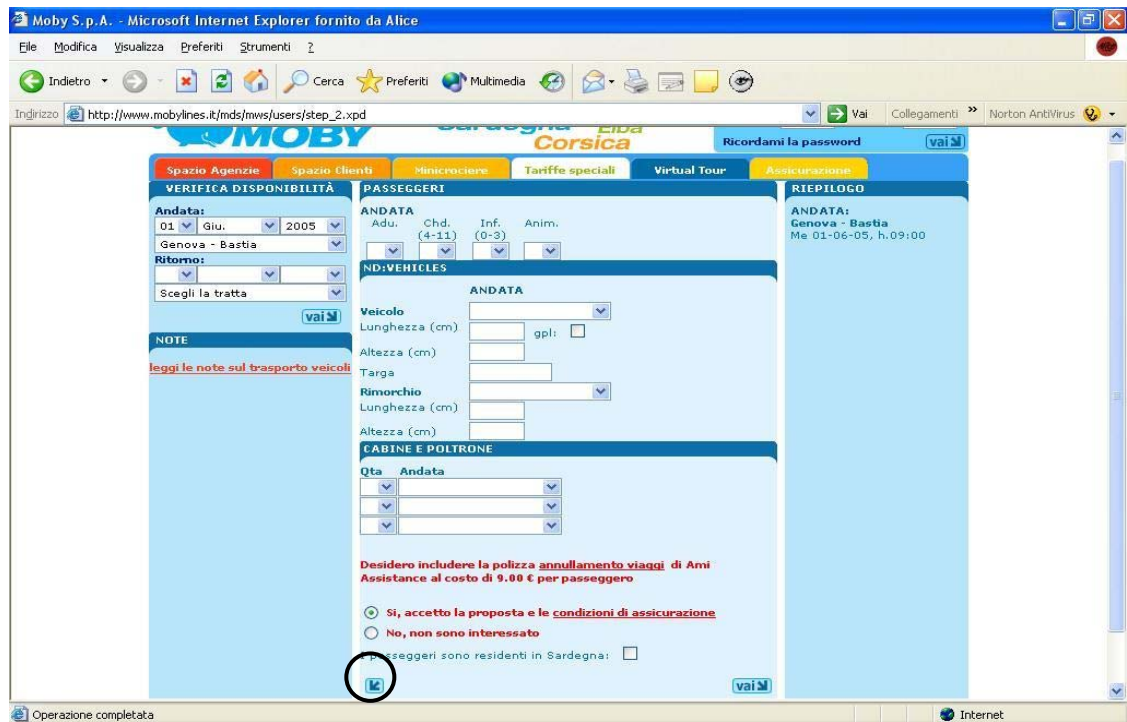
Come forse già accennato, l'importanza data alla legge sulla privacy è sempre costante..



GESTIONE ERRORI: TRATTAMENTO DATI PERSONALI



In alcuni casi, a seguito di più operazioni, un tasto in basso a sinistra nel frame centrale permette di tornare indietro ed effettuare una seconda scelta senza la perdita dei dati finora immessi.

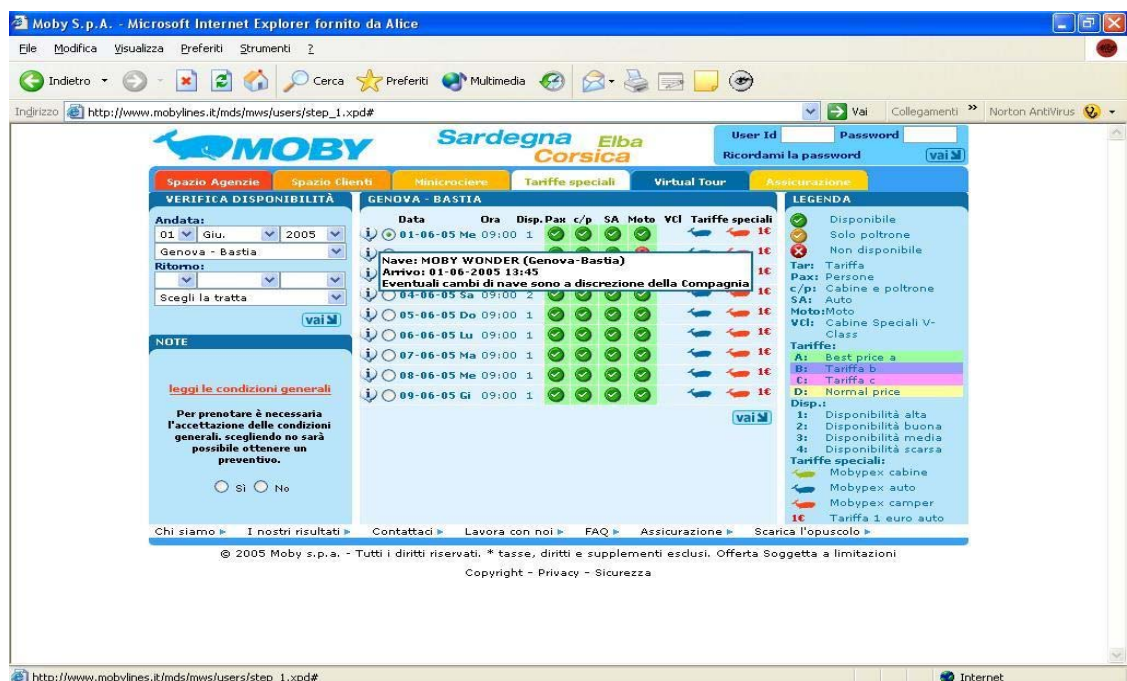


TORNA INDIETRO ED EFFETTUA UN'ALTRA SCELTA

## RICERCA

Il sito non dispone di un motore di ricerca interno per cercare informazioni su una particolare tratta ma dalla home è possibile subito arrivare alla tratta desiderata per la prenotazione del viaggio.

Scegliendo semplicemente la data di partenza e la tratta scelta, viene visualizzata nel frame centrale tutta una serie di possibili viaggi, con la disponibilità di posti e, eventualmente, posandosi con il mouse sulla "i" di info, leggere brevi informazioni sulla nave che effettua il viaggio.



INFORMAZIONI SU NAVE, TRATTA E DISPONIBILITÀ POSTI

## COMUNICAZIONE

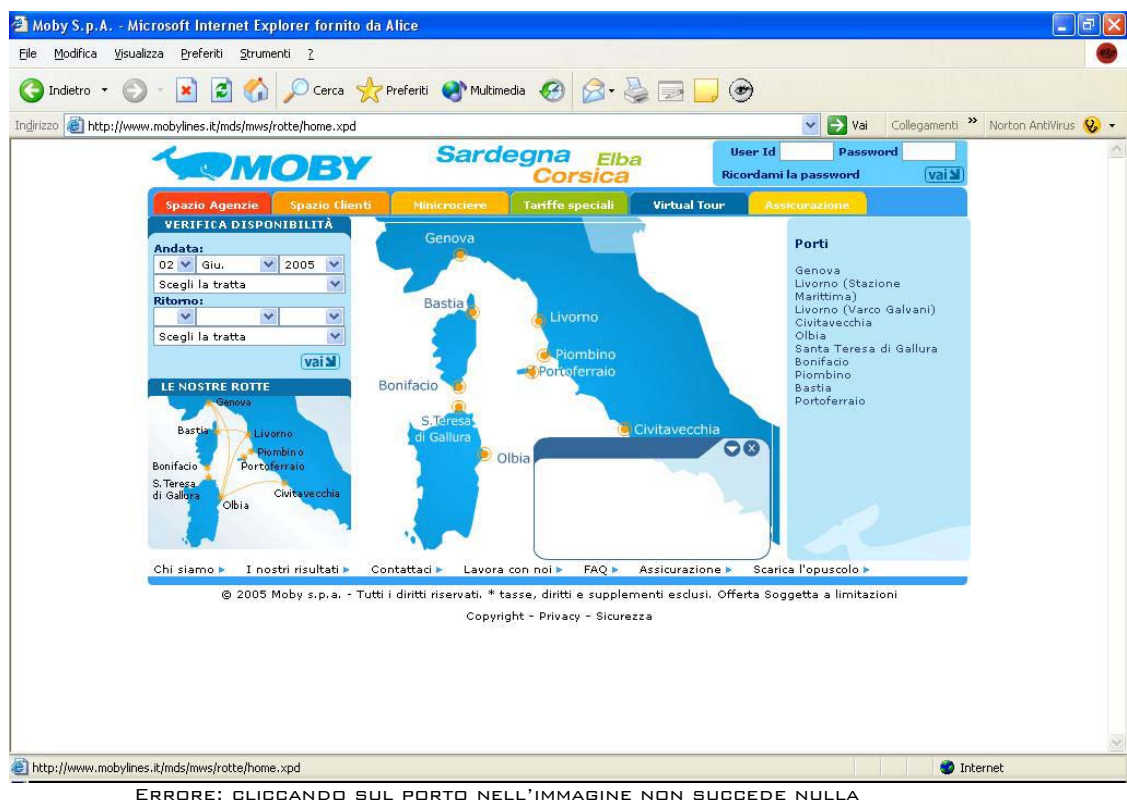
Il sito web mette a disposizione su ogni pagina un link “Contattaci” in cui fornisce due indirizzi e-mail per due differenti scopi: l’assistenza tecnica e quella commerciale.

Inoltre, il sito web, mette sempre a disposizione link per informazioni sulla società, sull’andamento economico (essendo una S.p.A.) pubblicando “I risultati” aziendali in formato PDF, e svariati indirizzi e-mail per poter inviare il proprio curriculum vitae alla Moby per poter “Lavorare con loro”.

## LE FUNZIONI DEL SITO SONO CORRETTE?

Durante l’esecuzione dei principali scenari d’uso si è verificato un solo malfunzionamento del sito web.

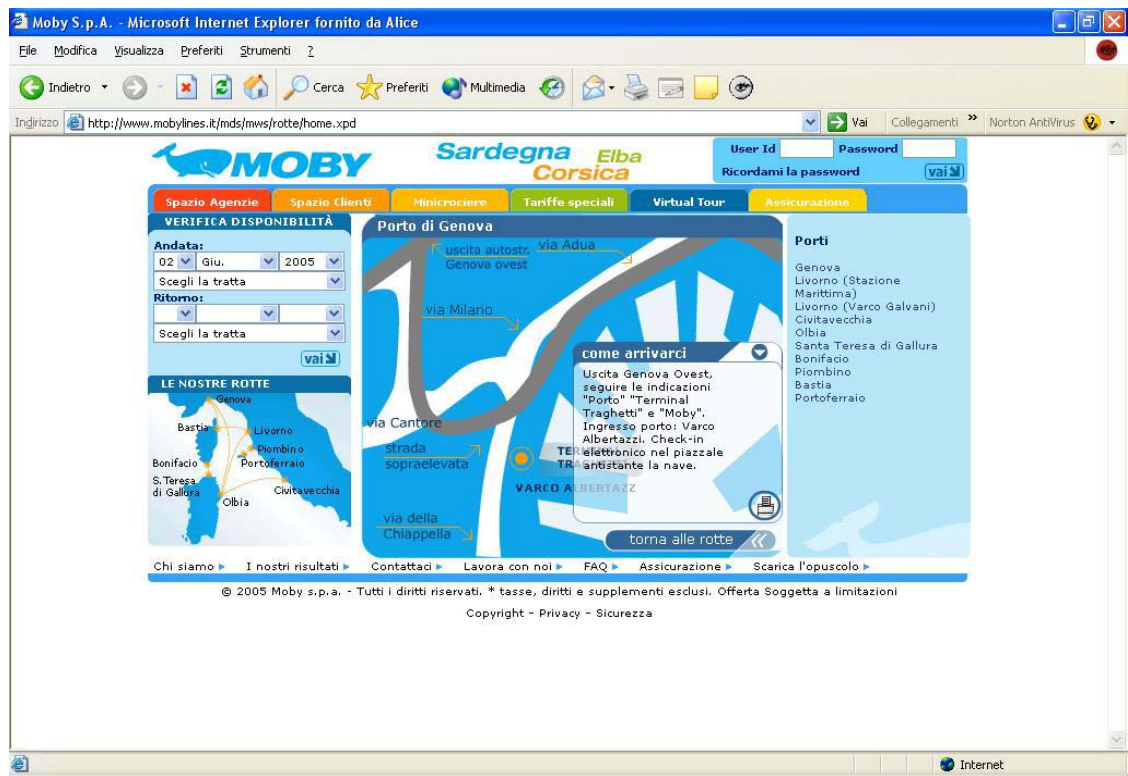
L’errore si è riscontrato solo dai nostri PC di casa, mentre dai computer del laboratorio dell’Università Bicocca tutto funzionava correttamente.



Cliccando dalla Home Page l’immagine link in basso a destra denominata “Le nostre rotte” è possibile zoomare l’area d’interesse della Moby.

Nel frame centrale vengono proposte quindi tutti i porti di competenza; cliccando sulla voce del porto nell’immagine, il “pallino” da arancione passa a rosso ma nel riquadro informazioni non è visualizzato nulla!

Solamente guardando nel frame di destra e cliccando su una delle voci nell’elenco è possibile ricevere informazioni su come arrivare al porto interessato.



PORTO DI GENOVA: COME ARRIVARCI

Non si sono poi verificati ulteriori malfunzionamenti, nemmeno quelli interni al software utilizzato.

## SINTESI:

### PUNTI DI FORZA:

- Form semplici e veloci da compilare
- Ottima gestione degli errori di inserimento da parte dell'utente
- Buona informazione su condizioni generali e trattamento dati personali
- Buona comunicazione con l'utente

### PUNTI DI DEBOLEZZA:

- Mancanza motore di ricerca interno di informazioni
- Errore descritto nell'immagine delle rotte

### 3.4. CONTENUTO

VALUTAZIONE: 3,25

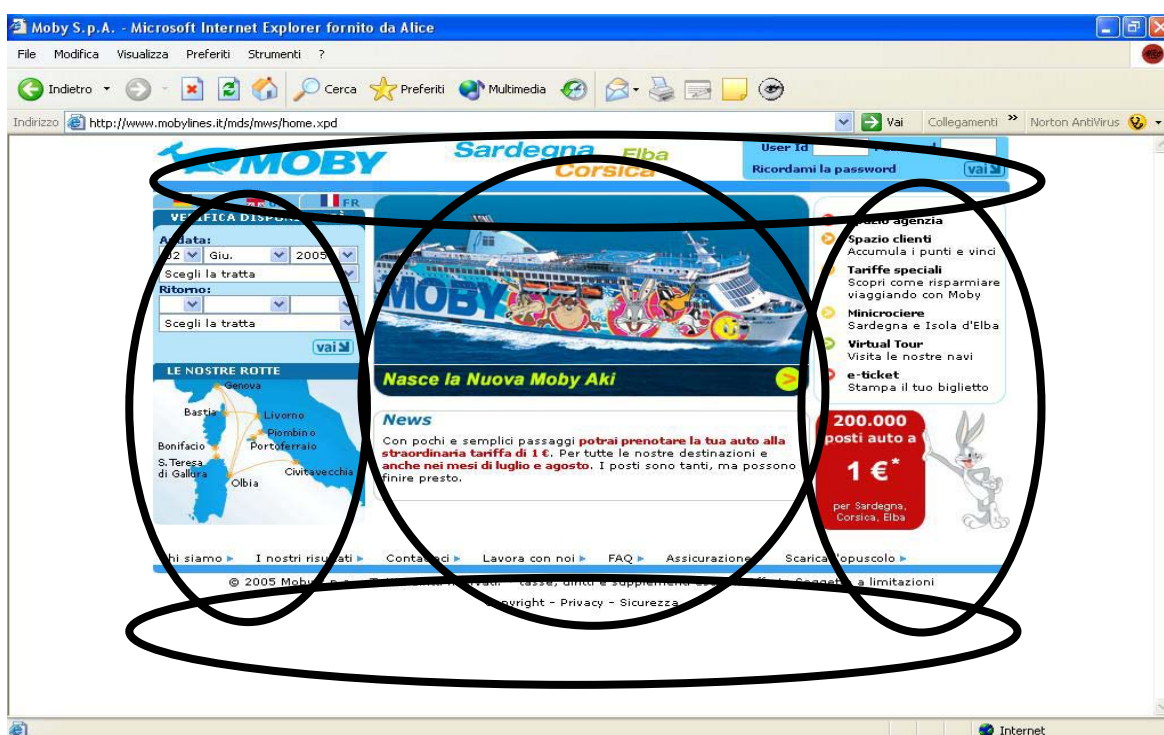
LEGENDA: 0 PESSIMO; 1 INSUFFICIENTE, 2 SUFFICIENTE, 3 BUONO, 4 OTTIMO

#### L'INFORMAZIONE È CLASSIFICATA IN MODO ADEGUATO?

##### LA CATEGORIZZAZIONE

Una buona classificazione dell'informazione permette all'utente di ricreare il "modello mentale" adatto che gli consenta di capire meglio come siano organizzate le informazioni nel sito.

Esaminando il sito in questione si nota subito che, visto la grande quantità di informazioni presenti in esso, i contenuti sono raggruppati principalmente in 5 grandi spazi, o frame del sito.



I 5 SPAZI DEL SITO

Il frame in alto richiama la brand image della Moby e permette all'utente di effettuare l'accesso velocemente.

Il frame in basso richiama le voci di interesse comune. Entrambe rimangono sempre visibili durante la navigazione.

Abbiamo infine 3 frame:

1. Il frame di sinistra permette in modo semplice e veloce di scegliere la data e la destinazione del viaggio a cui si è interessati e mostra inoltre tutte le tratte di navigazione di competenza della Moby S.p.A.
2. Il frame centrale è quello più importante in cui durante la navigazione vengono visualizzate le informazioni di interesse dell'utente, da tariffe speciali, sconti alla richiesta di registrazione e compilazione di form.
3. Il frame di destra è usato generalmente per elencare i servizi dell'argomento e poter scegliere quindi velocemente un'offerta piuttosto che un'altra senza dove tornare indietro con le pagine nella navigazione e perdere tempo.



## IL LABELLING

Il “labelling”, la cosiddetta etichettatura delle informazioni del sito, si può considerare complessivamente ben fatto ed efficace.

La nomenclatura è conosciuta e non c'è traccia di ambiguità nei nomi che sono stati utilizzati nel sito. Questo è sicuramente un buon punto a favore del sito, anche vista la grande quantità di informazioni presenti al suo interno. Forse non tutte i dettagli delle informazioni richieste risultano chiare ma d'altronde più si è prolissi e più il navigatore si stanca. Il sito inoltre offre solamente un'assistenza veloce e per qualsiasi informazione aggiuntiva è possibile contattare il personale via mail o rivolgersi ad una agenzia viaggi.

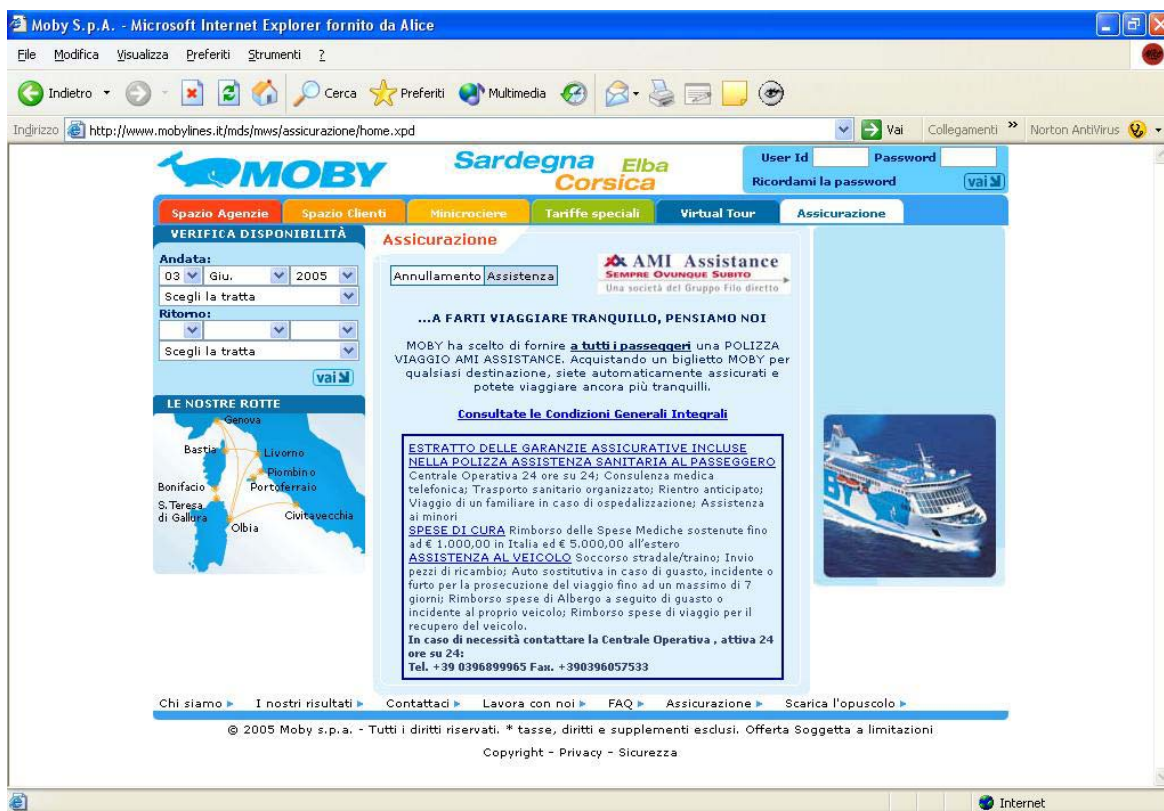
Complessivamente il labelling risulta comunque buono.

## LO STILE DEL TESTO È ADEGUATO AL WEB?

Esaminando accuratamente il testo scritto del sito si nota che i concetti sono espressi in modo conciso e veloce, forse non dettagliatissimo come detto poco fa, ma efficace.

Il sito preferisce, altrimenti, far “scaricare” il programma d'informazioni completo tramite un link ad un file in formato PDF. Questo risulta un problema per chi non possiede l'Acrobat Reader (è presente però un link dove è possibile “scaricarlo” sul proprio computer) o per chi naviga con un computer di vecchia generazione, lento e poco adeguato agli odierni contenuti multimediali di un sito.

La scorrevolezza del testo è buona grazie all'uso di un carattere leggibile.

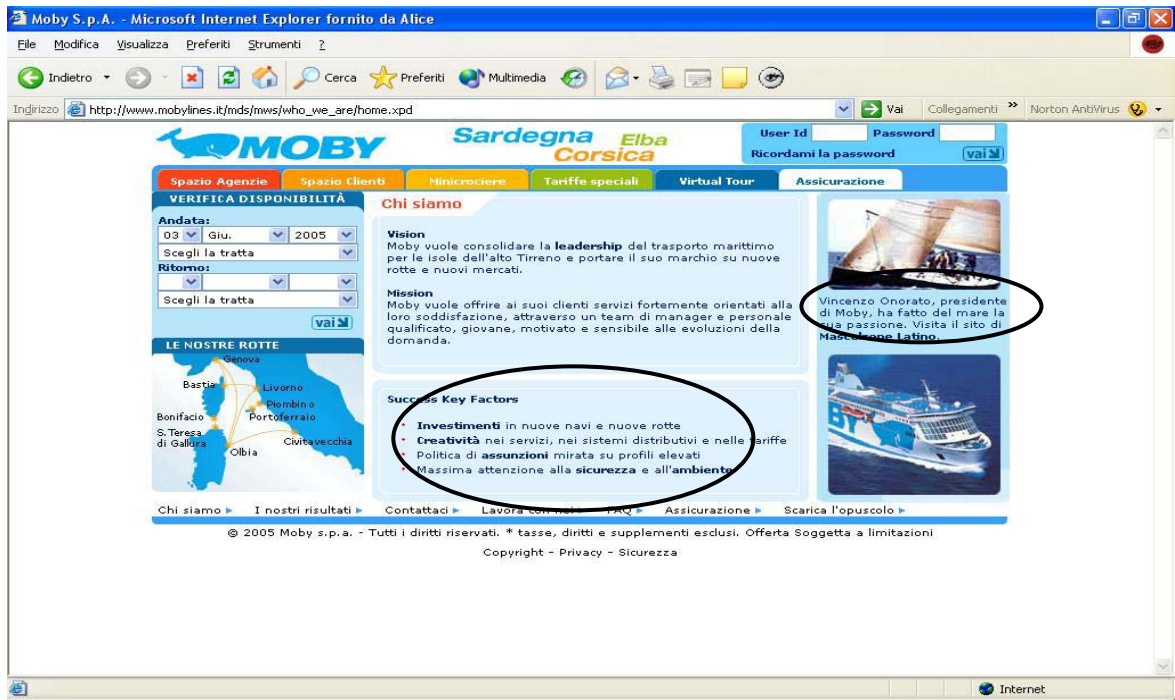


The screenshot shows a web browser window displaying the Moby website. The page is titled "Assicurazione" and features a navigation menu with options like "Spazio Agenzie", "Spazio clienti", "Minicrociere", "Tariffe speciali", "Virtual Tour", and "Assicurazione". The main content area is divided into sections: "VERIFICA DISPONIBILITÀ" with date and route selection, "LE NOSTRE ROTTE" with a map of the Sardinia region, and "Assicurazione" with a sub-section for "AMI Assistance". The AMI Assistance section includes a heading "...A FARTI VIAGGIARE TRANQUILLO, PENSIAMO NOI" and a detailed list of insurance benefits such as "CENTRALE OPERATIVA 24 ORE SU 24", "CONSULENZA MEDICA", "TRASPORTO SANITARIO ORGANIZZATO", "RIENTRO ANTICIPATO", "VIAGGIO DI UN FAMILIARE IN CASO DI OSPEDALIZZAZIONE", "ASSISTENZA AI MINORI", "SPESE DI CURA", "ASSISTENZA AL VEICOLO", and "AUTO SOSTITUTIVA". A small image of a ferry ship is visible on the right side of the page. The footer contains copyright information for Moby s.p.a. and links to "Chi siamo", "I nostri risultati", "Contattaci", "Lavora con noi", "FAQ", "Assicurazione", and "Scarica l'opuscolo".

INFORMAZIONI GENERICHE E LINK AL FILE PDF

Possiamo dire infine che lo stile di comunicazione risulta appropriato al particolare contesto del sito. Il linguaggio è informale, non viene richiesto l'uso di un gergo particolare e il sito non si addentra troppo in termini tecnici di difficile comprensione. Anche la predilezione di dare del “tu” al visitatore è una buona scelta visto il tono amichevole con cui sono presentati gli argomenti.

Abbiamo notato però come fosse poco facile in certe pagine distinguere all'interno di un testo, quale fosse il link interno e quale invece una semplice parola scritta in grassetto.



GRASSETTO O LINK INTERNO? A DESTRA È UN LINK! A SINISTRA SONO GRASSETTO!

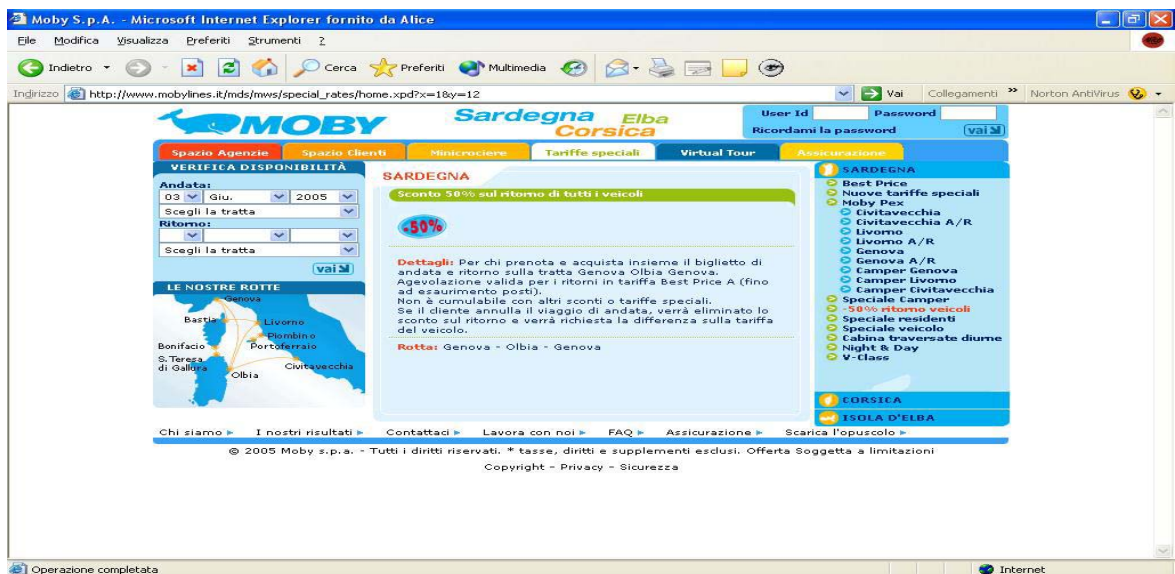
Questo purtroppo è un errore e fa perdere punti al sito e la pazienza al navigatore che, confuso, deve provare a cliccare qualsiasi parola in grassetto per essere sicuro di non perdersi qualche informazione.

### L'INFORMAZIONE È ADEGUATA, PERTINENTE, AFFIDABILE E AGGIORNATA?

Il sito della Moby, fornendo servizi di navigazione e trasporto su tratte marittime dell'alto Tirreno, deve, e così è, necessariamente essere costantemente aggiornato.

Infatti, ad ogni giorno di ingresso al sito, scegliendo ad esempio una nuova data di partenza e la tratta corrispondente, la Moby risponde tempestivamente con la disponibilità di posti sulla nave del giorno, insieme alla possibilità di accesso alle navi con auto, moto e camper o meno. Questo è quindi un buon punto a favore del sito, ma non poteva essere altrimenti, pena il decadimento di tutto il servizio effettuato dal sito.

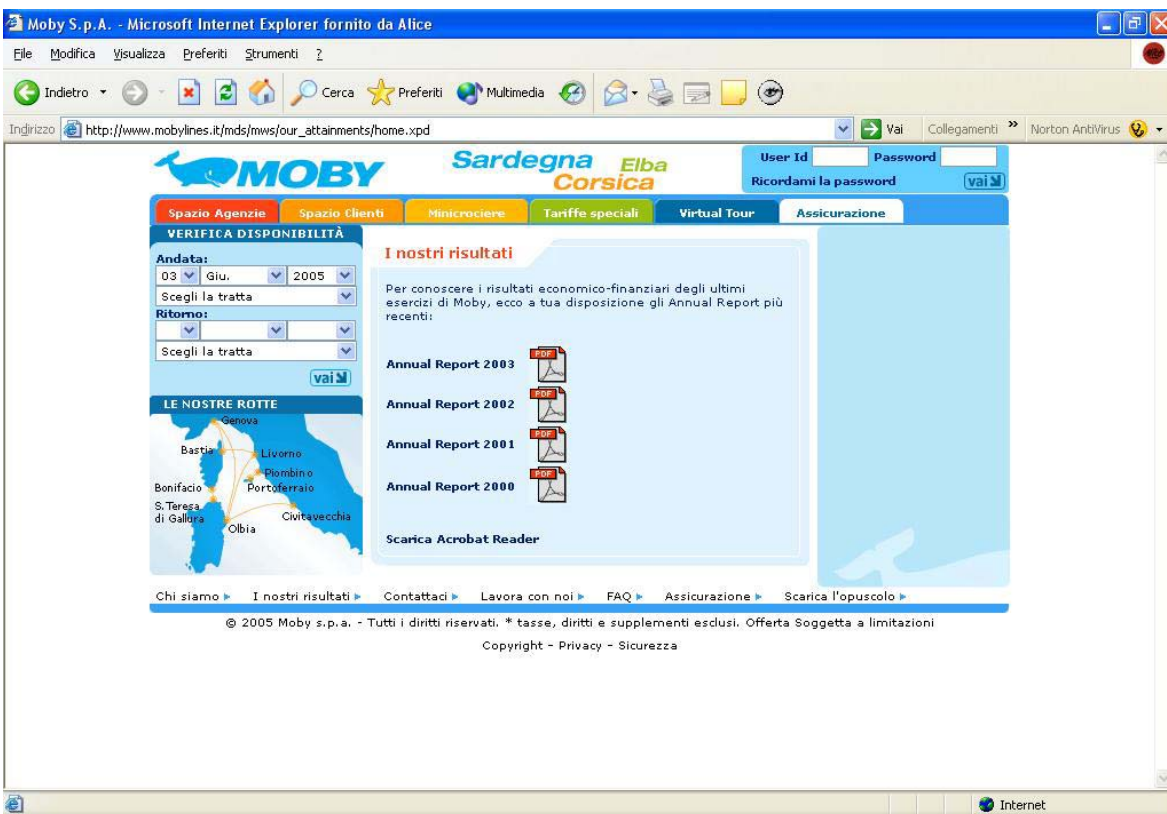
Tutte le informazioni del sito su tratte, porti, tariffe speciali e sconti sono completamente affidabili e corrette. Inoltre la possibilità di mettersi in contatto con la Moby S.p.A. tramite e-mail per qualsiasi assistenza o richiesta, aumenta la possibilità ricevere ragguagli interessanti.



Anche le informazioni riguardanti la Moby, sono sempre raggiungibili grazie a un link in fondo ad ogni pagina: “Chi siamo”. Le informazioni sono esaurienti e pertinenti, correlate inoltre da un’analisi dei risultati finanziari ottenuti, per chi è interessato.



PAGINA INFORMAZIONI MOBY SOTTO IL LINK “CHI SIAMO”

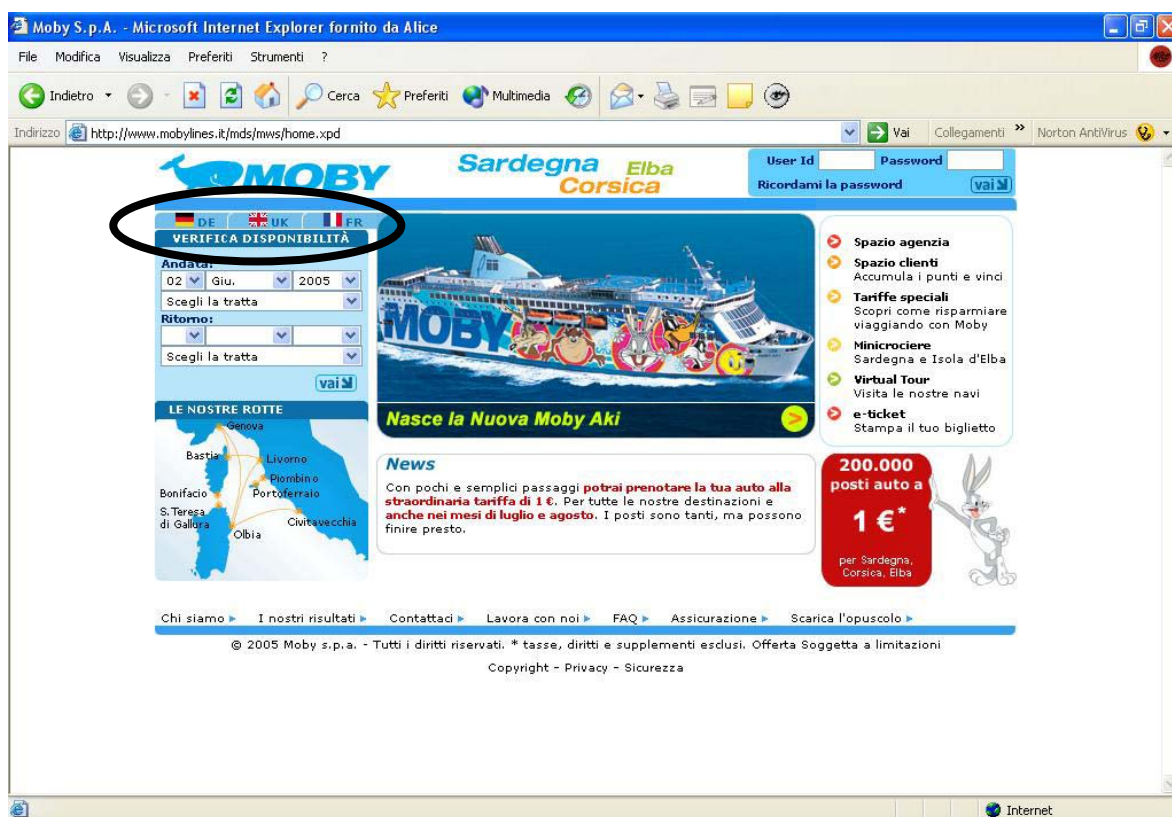


PAGINA RELATIVA AI REPORT ANNUALI DELLA MOBY S.P.A.: A BREVE SARÀ PRESENTE QUELLO PER L'ANNO 2004



## IL SITO È CORRETTAMENTE LOCALIZZATO?

Nell'home page del sito [www.mobylines.it](http://www.mobylines.it) (dove si viene re-indirizzati all'URL completo <http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd>) si trovano tre collegamenti ai siti di altri paesi: quello tedesco ([http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd?language\\_id=de](http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd?language_id=de)), quello inglese ([http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd?language\\_id=en](http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd?language_id=en)), e quello francese ([http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd?language\\_id=fr](http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd?language_id=fr)). Più che un cambio di sito è però una traduzione del sito, come si può notare dall'URL. Nel sito di un altro paese la disposizione dei link delle bandiere ruota e compare il collegamento al sito italiano che, a questo punto diventa [http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd?language\\_id=it](http://www.mobylines.it/mds/mws/home.xpd?language_id=it). Lo stesso discorso vale per l'altra Home Page [www.moby.it](http://www.moby.it). E' una scelta opportuna, effettuata da molti altri siti. Il sito, quindi è correttamente localizzato.



I LINK PER LA TRADUZIONE DEL SITO

Proviamo nel caso un utente straniero volesse visitare il sito della Moby: il sito francese [www.mobylines.fr](http://www.mobylines.fr) e quello tedesco [www.mobylines.de](http://www.mobylines.de) rispondono correttamente.

In base alle nostre esperienze personali, proviamo a scrivere (guardando l'URL completo in lingua inglese) [www.mobylines.en](http://www.mobylines.en) e ci rendiamo conto che l'indirizzo non ci porta da nessuna parte, così come [www.mobylines.uk](http://www.mobylines.uk). Proviamo allora, [www.mobylines.co.uk](http://www.mobylines.co.uk) e ci ritroviamo, con immensa sorpresa sul sito della Ferry, compagnia di traghetti straniera che opera in Grecia, Italia, Sicilia, Sardegna (come se queste non facessero parte dell'Italia!), Corsica, Francia e Inghilterra.

Nel caso del sito della Moby S.p.A., la veste grafica rimane la stessa, in tutti e tre i siti stranieri, rimanendo in linea con la brand image.



## **SINTESI:**

### **PUNTI DI FORZA:**

- Pochi link interni a testo
- Buon uso del linguaggio
- Buon uso del labelling
- Chiara formazione dei contenuti nei vari frame
- Informazioni affidabili, complete e, soprattutto, aggiornate
- Informazioni sull'azienda e dei suoi contatti facilmente raggiungibili

### **PUNTI DI DEBOLEZZA:**

- Cattivo uso del grassetto
- Poca chiarezza nel far riconoscere quali sono i link interni
- Poco pertinenti le varie richieste di download dei file in formato PDF.

### 3.5. GESTIONE

#### VALUTAZIONE: 2,67

LEGENDA: 0 PESSIMO; 1 INSUFFICIENTE, 2 SUFFICIENTE, 3 BUONO, 4 OTTIMO

#### IL SITO È SEMPRE ATTIVO E DISPONIBILE?

Nel periodo in cui abbiamo valutato il sito, esso si è presentato sempre disponibile e funzionante in ogni sua parte, quindi questo è già un indice di buona qualità del servizio offerto dalla MobyLines.

Bisogna però dire che non possiamo valutare bene “l’availability” poiché abbiamo analizzato il sito per un periodo molto breve (intorno alle 2 settimane), infatti bisognerebbe monitorare il sito per un periodo di un anno almeno per dare un giudizio approfondito sulla sua gestione, sulla sua visibilità e sulla sua disponibilità.

Per misurare la disponibilità di un sito bisogna quindi pazientemente valutare ogni sua parte, dalla Home ai servizi e vantaggi offerti dalle promozioni alla pagina dei contatti, effettuando l’accesso con strumenti software che possano testare il sito periodicamente creando dei report.

Abbiamo raccolto alcune informazioni dal sito <http://www.netcraft.com> riguardanti il tipo di sistema operativo utilizzato dal server del sito ed il numero di update fatti su di esso e possiamo notare che:

OS	Server	Last changed	IP address	Netblock Owner
Windows 2000	WebLogic XML Module 8.1 SP1 Fri Jun 20 23:06:40 PDT 2003 271009 with	15-Mar-2004	195.103.242.253	MOBY LINES S.R.L.
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	8-Jul-2002	195.103.242.253	MOBY LINES S.R.L.
NT4/Windows 98	Microsoft-IIS/4.0	17-Sep-2001	195.103.242.253	MOBY LINES S.R.L.

Il server in 4 anni è cambiato solo 3 volte, di cui 2 volte è stato per un passaggio di sistema operativo da Windows 98 a Windows 2000, quindi possiamo dedurre una buona stabilità del sito.

Abbiamo potuto ottenere solo queste poche informazioni perché [www.mobylines.it](http://www.mobylines.it) non è uno dei maggiori siti al mondo, quindi non ci sono sul sito grafici che ne spiegano l’evoluzione.

Ovviamente questa non è un’analisi molto approfondita a causa degli scarsi mezzi che abbiamo a disposizione, infatti non possiamo sapere negli anni quante volte il sito si sia bloccato e se sia rimasto inattivo per un determinato periodo di tempo.

## L'UTILIZZO DEL SITO È ADEGUATAMENTE MONITORATO?

Sfortunatamente a causa degli scarsi mezzi a nostra disposizione non abbiamo potuto adeguatamente monitorare l'utilizzo del sito poiché per fare ciò bisognerebbe visionare il "log file", estrapolato da un programma chiamato "log analyzer" che permette di visionare il numero di accessi al sito, il profilo degli utenti che accedono al sito stesso, le pagine più visitate, i browser utilizzati, le informazioni scaricate e tutte quelle informazioni indispensabili per monitorare adeguatamente l'utilizzo del sito.

Inoltre è importante notare che non è presente sul sito un questionario per poter valutare indice di gradimento degli utenti né è presente un contatore per poter visionare il numero di accessi effettuati.

Diventa quindi in questa situazione molto difficile poter monitorare il sito in ogni suo aspetto.

## IL SITO VIENE COSTANTEMENTE AGGIORNATO E MIGLIORATO?

Il sito non presenta nessun indizio di aggiornamento e per questo è molto facile notare già dopo pochi accessi che difficilmente si potranno riscontrare aggiornamenti. E' giusto però anche dire che, essendo un sito che tratta di brevi traversate lungo il mar Tirreno, è difficile anche pensare che tipo di aggiornamenti andrebbero attuati. L'unico aggiornamento (se può essere tale) che si può riscontrare "a prima vista" è, nella parte bassa della homepage il marchio di copyright del sito aggiornato all'anno in corso (2005 Moby S.p.a.).

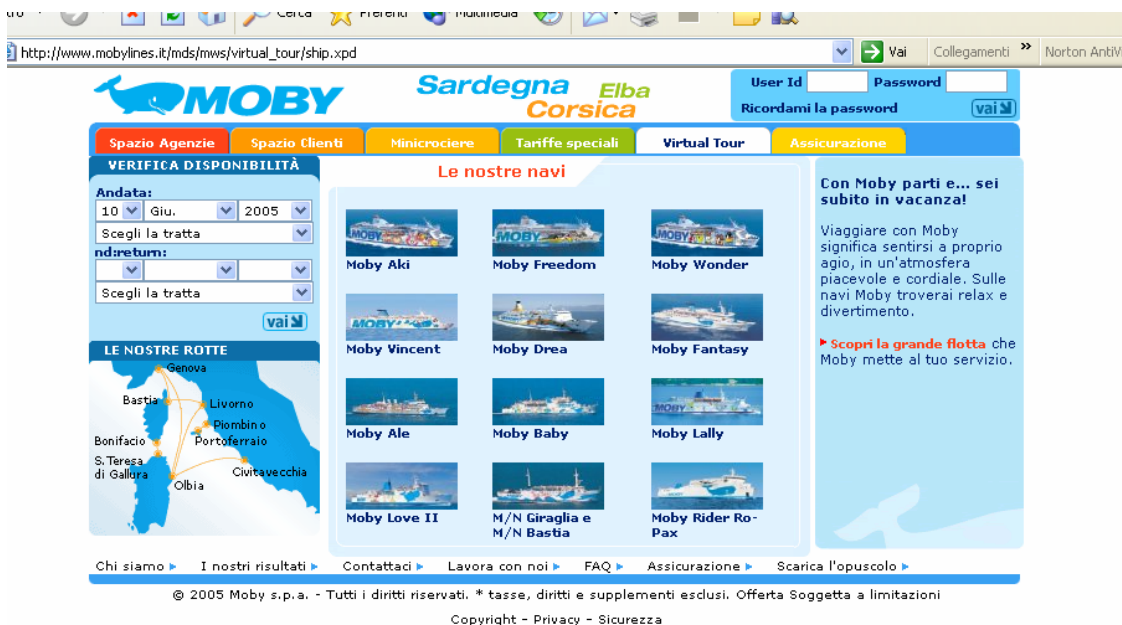
Si possono ipotizzare solo due possibili aggiornamenti che vengono effettuati stagionalmente, e sono il riquadro rosso nella home che è il link all'offerta dei 200.000 posti auto a 1 euro:

The screenshot shows the Moby website interface. At the top, there is a navigation bar with the Moby logo and links for 'Sardegna', 'Elba', and 'Corsica'. Below this is a search form with fields for 'User Id' and 'Password', and a 'vai' button. The main content area features a search form for 'VERIFICA DISPONIBILITÀ' with dropdown menus for 'Andata' (10 Giu. 2005) and 'Ritorno', and a 'vai' button. To the right of the search form is a large image of a Moby ferry ship with the text 'Nasce la Nuova Moby Aki'. Below the ship image is a 'News' section with a red banner that reads '200.000 posti auto a 1€\*' for Sardegna, Corsica, and Elba. The banner also includes a cartoon rabbit character. At the bottom of the page, there is a footer with copyright information: '© 2005 Moby s.p.a. - Tutti i diritti riservati. \* tasse, diritti e supplementi esclusi. Offerta Soggetta a limitazioni' and 'Copyright - Privacy - Sicurezza'.

Seguendo il link è ben specificato che quest'anno si ripeterà l'offerta grazie al successo ottenuto nella scorsa stagione. Quindi possiamo ipotizzare che la "stagione" sia quella estiva grazie alle numerose partenze che avvengono durante l'estate verso la Sardegna, la Corsica e l'Elba.

Un'altra pagina che possiamo ipotizzare venga aggiornata è quella presente qui sotto con l'elenco delle navi disponibili. Ipotizziamo che venga aggiornata di tanto in tanto poiché avendo effettuato un accesso al sito mesi fa per controllare dei prezzi non avevo visto l'ultima nata in casa Moby, la Aki.

Bisogna però aggiungere che queste sono solo delle ipotesi e che quindi come tali potrebbero non essere veritiere, soprattutto per quanto riguarda la pagina contenente le navi disponibili.



#### LE NAVI DELLA MOBY

Per quanto riguarda i “link spezzati”, abbiamo sottoposto il sito ad software che lo testasse per verificare il funzionamento di tutti i link, **XENU’S LINK SLEUTH**, il quale è un software freeware.

Alla fine del test è stato rilasciato questo report:

### Broken links, ordered by link:

0 broken link(s) reported

---

### Broken links, ordered by page:

0 broken link(s) reported

---

### List of redirected URLs

<http://www.mobyline.it/>  
redirected to: <http://www.mobyline.it/index.html>

status code: 302 (object temporarily moved)

linked from page(s):

---

### List of ftp and gopher URLs

Because the checking of ftp and gopher URLs is unreliable, here is the list to give you the possibility to check them yourself.

---

### List of valid URLs you can submit to a search engine (HTML or plain text):

<http://www.mobyline.it/index.html>

---

## Site Map of valid HTML pages with a title:

Note: if you upload this Site Map to your web page, exclude its URL or delete its page before checking, to prevent the software from checking the Site Map itself!

[Moby S.p.A.](#)

---

## Broken page-local links (also named 'anchors', 'fragment identifiers'):

0 bad local link(s) reported

---

## Orphan files:

0 orphan(s) reported

---

## Statistics for managers

### Correct internal URLs, by MIME type:

	1 URLs	0 Bytes	(0 KB)	50.00%
text/html	1 URLs	1460 Bytes	(1 KB)	50.00%
Total	2 URLs	1460 Bytes	(1 KB)	100.00%

### All pages, by result type:

ok 2 URLs 100.00%

Total 2 URLs 100.00%

---

This report has been produced by [Xenu's Link Sleuth](#)

Come si può facilmente leggere vi sono 0 link spezzati su 1460 Bytes. Ovviamente la struttura del sito è molto buona e non ha permesso di riscontrare grossi errori. Inoltre la grandezza del sito non è eccessiva, quindi ha permesso una valutazione approfondita senza grossi problemi.

Oltre a questo abbiamo eseguito noi una ricerca “manuale” ed abbiamo riscontrato due link effettivamente spezzati (navigazione da casa) che sono la visualizzazione virtuale delle navi e la visualizzazione della rotta cliccando su ogni porto.

A parte questi due piccoli problemi è comunque un fattore positivo che, pur non essendo relativamente grande, il sito sia costantemente sotto manutenzione nelle sezioni fondamentali. Questo non fa altro che favorire “il cliente”.

## LE RELAZIONI CON GLI UTENTI SONO ADEGUATAMENTE PRESIDATE?

Le richieste possibili degli utenti sono di due tipi: una possibile richiesta è quella che riguarda le informazioni relative alle disponibilità di posti sui traghetti, ed i prezzi delle tratte. La seconda tipologia di richiesta è un po' meno comune ed è quella tramite mail per informazioni di vario tipo.

La prima richiesta viene ovviamente soddisfatta in "real-time", senza grossi disagi o interferenze.

Noi abbiamo provato ad inserire la tratta scelta e con qualche clic veniamo immediatamente a conoscenza dei prezzi e dei posti auto sulle navi.

The screenshot shows the Moby website interface for checking availability. The main heading is "SARDEGNA ELBA CORSICA". The page is titled "VERIFICA DISPONIBILITÀ" for the route "PIOMBINO - PORTOFERRAIO".

**VERIFICA DISPONIBILITÀ**

Andata: 21 Giu. 2005  
Piombino - Portoferraio  
Ritorno:  
Scegli la tratta

**NOTE**

[leggi le condizioni generali](#)

Per prenotare è necessaria l'accettazione delle condizioni generali. scegliendo no sarà possibile ottenere un preventivo.

Sì  No

**PIOMBINO - PORTOFERRAIO**

Data	Ora	Disp.	Pax	c/p	SA	Moto	VCI	Tariffe speciali
20-06-05	Lu 18:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
20-06-05	Lu 19:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
20-06-05	Lu 20:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
20-06-05	Lu 22:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 05:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 06:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 08:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 09:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 10:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 11:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 12:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 13:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 14:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 15:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 16:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€
21-06-05	Ma 17:00	1	✓	✗	✓	✓	✓	1€

**LEGENDA**

- ✓ Disponibile
- ✗ Solo poltrone
- ✗ Non disponibile
- Tar: Tariffa
- Pax: Persone
- c/p: Cabine e poltrone
- SA: Auto
- Moto: Moto
- VCI: Cabine Speciali V-Class
- Tariffe:
  - A: Best price a
  - B: Tariffa b
  - C: Tariffa c
  - D: Normal price
- Disp.:
  - 1: Disponibilità alta
  - 2: Disponibilità buona
  - 3: Disponibilità media
  - 4: Disponibilità scarsa
- Tariffe speciali:
  - Mobypex cabine
  - Mobypex auto
  - Mobypex camper
  - 1€ Tariffa 1 euro auto

© 2005 Moby s.p.a. - Tutti i diritti riservati. \* tasse, diritti e supplementi esclusi. Offerta Soggetta a limitazioni  
Copyright - Privacy - Sicurezza  
ELENCO VIAGGI DISPONIBILI

Ipotizzando infatti di voler partire il 21 Giugno per l'Isola D'Elba abbiamo selezionato la tratta Piombino – Portoferraio, dalle ore 18.00 del 20/06 in avanti, ed abbiamo facilmente visto la disponibilità grazie ad una facile legenda. Inoltre possiamo subito vedere la presenza della tariffa speciale di "1 euro auto".

Inoltre con altri due semplici click abbiamo immediatamente visionato il preventivo di una partenza alle ore 10.00 del 21/06 con la tariffa speciale da noi scelta.

www.mobymobility.com/it/mobility/mobility/mobility/...\_copia

**MOBY** Sardegna Elba Corsica

User Id  Password   
 Ricordami la password

Spazio Agenzie Spazio Clienti Minicrociere Tariffe speciali Virtual Tour Assicurazione

**VERIFICA DISPONIBILITÀ**  
 Andata: 21 Giu. 2005  
 Piombino - Portoferraio  
 Ritorno:  
 Scegli la tratta

**INTESTATARIO PRENOTAZIONE**  
 \*Nome:  \*Cogn.:   
 \*\*Cellulare:  E-mail:   
 Telefono:  Fax:   
 Moby club:   
 \*Campi obbligatori  
 \*\*Per numeri non italiani inserire il prefisso internazionale preceduto da un + (esempio: +496541234567)  
 l'intestatario è anche passeggero

**RIEPILOGO**  
 ANDATA: Piombino - Portoferraio  
 Adulti : 1  
 Veicolo: 1  
 Tariffe speciali  
 Auto a un Euro  
 Importi  
 Passeggeri 6,50 €  
 Veicoli 1,00 €  
 Rimorchi 0,00 €  
 Sistemazioni 0,00 €  
**Tot. andata 7,50 €**  
 Tasse 2,10 €  
 Diritti 1,60 €  
**Tot. Generale 11,20 €**

**NOTE**  
 leggi le note sul trasporto veicoli

**ANDATA - PASSEGGERI**

Nome	Cognome	tipo	Sesso	cp
		A	M	<input type="checkbox"/>

a: Adulti - c: Bambini (4-11) - i: Infanti (0-3) - cp: Cure Speciali

Chi siamo | I nostri risultati | Contattaci | Lavora con noi | FAQ | Assicurazione | Scarica l'opuscolo

© 2005 Moby s.p.a. - Tutti i diritti riservati. \* tasse, diritti e supplementi esclusi. Offerta Soggetta a limitazioni  
 Copyright - Privacy - Sicurezza

INTESTATARIO PRENOTAZIONE

Per quanto riguarda la seconda richiesta invece, abbiamo provato a mandare una mail all'indirizzo trovato per chiedere informazioni riguardo alla locazione della biglietteria per il ritiro dei biglietti relativi alla nostra tratta.

Precedente | Successivo | [Torna ai messaggi](#) [Anteprima di stampa](#) - [Intestazioni complete](#)

Questo messaggio non riporta nessuna segnalazione. [ [Messaggio segnalato](#) - [Segna come non letto](#) ]

**Data:** Thu, 9 Jun 2005 17:23:02 +0200 (CEST)  
**Da:** "Stefano Re" <slashste@yahoo.it> [Aggiungi alla Rubrica](#)  
**Oggetto:** INFO BIGLIETTERIA MOBY PIOMBINO  
**A:** info@moby.it

Buongiorno, dopo aver visto visto i prezzi e le disponibilità volevo chiederle dove si trova la biglietteria della Moby a Piombino per ritirare i biglietti che acquisterò, dato che è la prima volta che vengo a Piombino per andare all'Elba.  
 Grazie.  
 Cordiali Saluti.

**Yahoo! Mail:** gratis 1GB per i messaggi, antispam, antivirus, POP3

Precedente | Successivo | [Torna ai messaggi](#) [Salva il testo del messaggio](#)


NOSTRA MAIL DI RICHIESTA INFORMAZIONI

Dopo 1 giorno di attesa abbiamo ricevuto questa risposta:

Precedente | Successivo | Torna ai messaggi Anteprima di stampa - Intestazioni complete

Elimina Rispondi Inoltra Spam Sposta...

Questo messaggio non riporta nessuna segnalazione. [ Messaggio segnalato - Segna come non letto ]

**Oggetto:** R: INFO BIGLIETTERIA MOBY PIOMBINO  
**Data:** Fri, 10 Jun 2005 14:10:18 +0200  
**Da:** "erika cherubini" <erika.cherubini@moby.it>  Aggiungi alla Rubrica  
**A:** "Stefano Re" <slashste@yahoo.it>

Gentile cliente,

tutti i nostri operatori sono a Sua disposizione, per qualsiasi informazione o prenotazione, al ns nuovo numero **199.30.30.40\*** oppure ai seguenti numeri:

Moby Firenze	055/474091
Moby Portoferraio	0565/9361
Moby Milano	02/865231
Moby Roma	06/42011455
Moby Bologna	051/6390976
Moby Napoli	081/5520808
Moby Europe	0049611/14020 (per prenotazioni dall'estero)

Troverà tutte le novità della stagione 2005 sul nostro catalogo e sul sito internet [www.moby.it](http://www.moby.it), dal quale potrà effettuare le Sue prenotazioni, pagando solo con carta di credito e ricevendo comodamente presso il Suo indirizzo di posta elettronica, il documento di viaggio.

Per eventuali problemi telematici i ns operatori dell'ufficio Help-Desk sono a Sua disposizione: 02-76028132 o l'indirizzo e-mail: [helpdesk@moby.it](mailto:helpdesk@moby.it)

La ringraziamo sentitamente per aver scelto la nostra Compagnia di navigazione, con l'occasione porgiamo cordiali saluti.

**MOBY S.p.A.**  
[info@moby.it](mailto:info@moby.it)

\* Per chiamate da rete fissa, il costo della chiamata è di centesimi 6,12 alla risposta e di centesimi 2,64 al minuto. Per chiamate da rete mobile, il costo è compreso tra centesimi 24,17 e centesimi 48,00 al minuto con uno scatto alla risposta compreso tra centesimi 12,40 e centesimi 15,49 a seconda dell'Operatore mobile di accesso. I costi esposti si intendono IVA inclusa.

---

**Da:** Stefano Re [mailto:slashste@yahoo.it]  
**Inviato:** giovedì 9 giugno 2005 17.23  
**A:** info  
**Oggetto:** INFO BIGLIETTERIA MOBY PIOMBINO

Buongiorno, dopo aver visto i prezzi e le disponibilità volevo chiederle dove si trova la biglietteria della Moby a Piombino per ritirare i biglietti che acquisterò, dato che è la prima volta che vengo a Piombino per andare all'Elba.  
Grazie.  
Cordiali Saluti.

---

**Yahoo! Mail:** gratis 1GB per i messaggi, antispam, antivirus, POP3

MAIL DI RISPOSTA RICEVUTA

E' quindi molto semplice intuire che la risposta è stata sicuramente puntuale e cortese, però si nota che la mail è una risposta standard usata inviata a chiunque è desideroso di informazioni, consigliando di chiamare un numero di telefono a pagamento. Inoltre non abbiamo avuto risposta al nostro quesito, poiché non sappiamo tuttora dove si trova la biglietteria più vicina a Piombino della Moby.

Per concludere quindi possiamo dire che questa risposta non giova molto all'immagine della ditta poiché è davvero molto scoccante dover spendere ulteriori soldi per avere delle informazioni di base, che ovviamente non vengono spedite per posta elettronica.



## **SINTESI:**

### **PUNTI DI FORZA:**

- Nel periodo di valutazione sito sempre disponibile e funzionante.
- Stabilità del server negli anni, pochissimi e solo indispensabili aggiornamenti.
- Inesistenza di link spezzati.
- Facilità di interazione con la parte di acquisto dei biglietti.

### **PUNTI DI DEBOLEZZA:**

- Aggiornamenti sporadici che suscitano poco interesse.
- Non esistono questionari per le opinioni dei visitatori.
- Risposte alle mail NON esaurienti con consiglio di chiamate a pagamento per avere informazioni basilari.

### 3.6. ACCESSIBILITÀ

**VALUTAZIONE: 2,25**

LEGENDA: 0 PESSIMO; 1 INSUFFICIENTE, 2 SUFFICIENTE, 3 BUONO, 4 OTTIMO

#### I TEMPI DI ACCESSO SONO ADEGUATI?

Quando viene visualizzato un sito internet la cosa più importante da tenere conto è il tempo di accesso. Come abbiamo già detto in precedenza, il sito è strutturato molto bene ed anche la velocità di accesso è molto buona.

Abbiamo utilizzato un tools gratuito per stimare i tempi di accesso alla homepage (dato che le altre pagine vengono sempre e comunque visualizzate all'interno della home) gestibile on-line dal sito **watson.addy.com**. I risultati ottenuti sono i seguenti:

Oggetto	Numero	Grandezza in bytes	Stima dei tempi di download (secondi)					
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1
HTML	1	1460	1.06	0.58	0.49	0.42	0.18	0.07
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1460</b>	<b>1.06</b>	<b>0.58</b>	<b>0.49</b>	<b>0.42</b>	<b>0.18</b>	<b>0.07</b>

In realtà, testando con i mezzi a nostra disposizione abbiamo notato che i tempi di accesso si allungano. Infatti con una connessione ADSL la velocità di accesso è praticamente immediata, ci vogliono 2 secondi per accedere alla home e mediamente 1 secondo per passare da una pagina all'altra all'interno del sito. Con un modem 56k V92 invece i secondi aumentano parecchio. Infatti per visualizzare la home ci vogliono dai 5 ai 6 secondi per aspettare che vengano caricate tutte le immagini ed i contenuti e per passare da una pagina all'altra ce ne vogliono invece dai 3 ai 4.

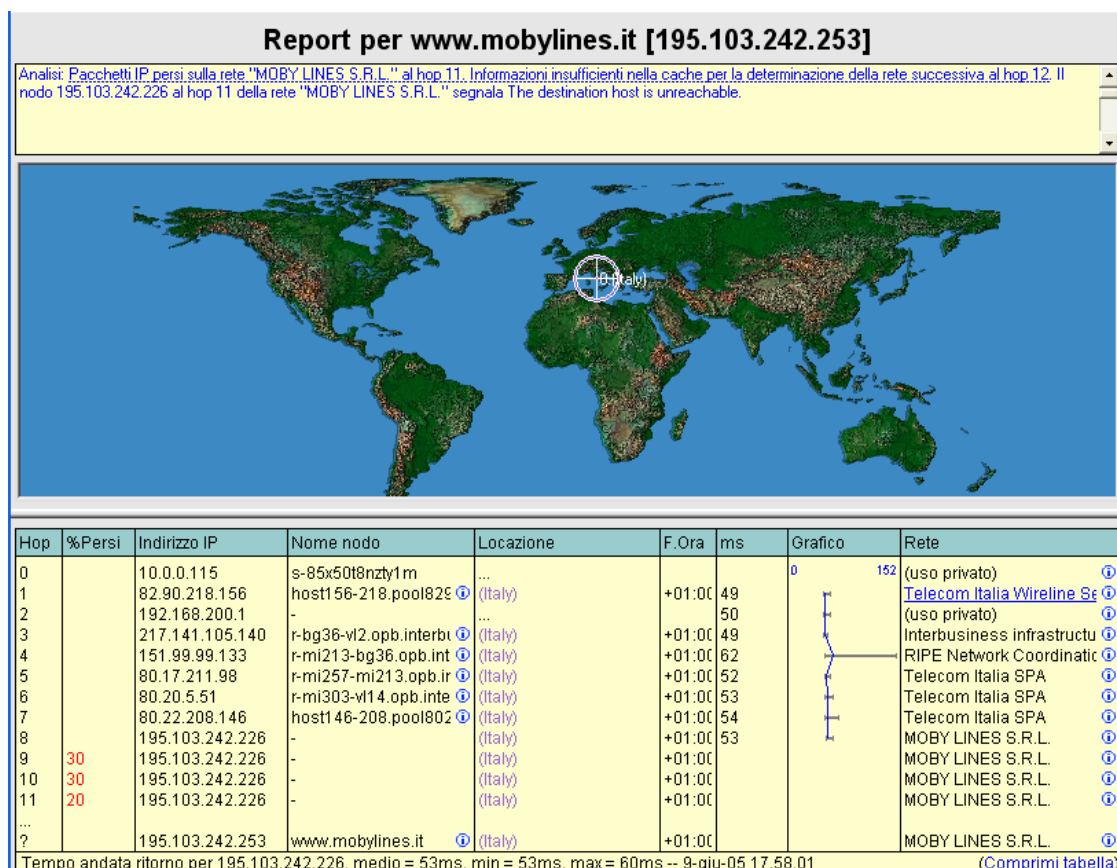
Le conclusioni finali sono quindi che i tempi di accesso reali saranno una via de mezzo fra le linee guida del sito **watson.addy.com** ed i tempi rilevato "alla mano" con i nostri modem. Questo perché ogni macchina avrà tempi di accesso differenti da un'altra.

Normalmente nella rete i siti considerati più "pesanti" sono quelli che usano tecnologie come Java e Flash per la creazione di applets e oggetti animati, ma nel nostro caso non troviamo nulla di questo ed infatti la navigazione risulta essere fluida e piacevole all'interno delle pagine.

Valutato ciò l'unica cosa che rimaneva da fare era valutare quanti salti "hop" intercorrevano dal momento in cui veniva digitato l'indirizzo sul proprio browser al momento in cui il server risponde.

Abbiamo valutato questo aspetto grazie ad un software chiamato **Visual Route**, scaricabile in prova oppure utilizzabile on-line.

Il report è stato il seguente:



Dalla tabella si può facilmente vedere che ci sono stati dei pacchetti persi e che è impossibile determinare la destinazione della rete al salto successivo dopo il dodicesimo. Questo ci interessa poco, anche perché non possiamo sapere bene cos'è successo nell'analisi del software per causare questo problema. Comunque l'importante è sapere che vengono determinati pochi salti per arrivare al server contenente MOBY LINE S.R.L., e non si passa tramite server esteri che potrebbero rallentare il nostro modem nella visualizzazione del sito.

Quindi possiamo concludere che i tempi di accesso sono sempre accettabili anche per modem 56k.

## IL SITO È FACILE DA TROVARE?

In un sito internet il **nome** è il “cuore” del sito, cioè quella che parte che dà la vita al sito stesso. Se un sito avrà un nome facilmente memorizzabile, avrà sicuramente un buon numero di visitatori. Di conseguenza dare un nome ad un sito internet è il primo passo verso una buona strategia di marketing.

Nel nostro caso il sito è rintracciabile seguendo questi indirizzi:

[www.mobylines.it](http://www.mobylines.it)  
[www.moby.it](http://www.moby.it)  
[www.mobylines.com](http://www.mobylines.com)

Non è rintracciabile seguendo invece indirizzi terminanti come .net, .org, .biz, .tv  
E' infine molto curioso che, digitando l'indirizzo

[www.mobylines.co.uk](http://www.mobylines.co.uk)

si venga linkati al sito di un'altra compagnia europea di traghetti, questa volta non solo verso l'Elba, la Sardegna e la Corsica, ma verso tutta Europa. La compagnia si chiama Ferries.

Per quanto riguarda la **raggiungibilità** dai vari motori di ricerca possiamo dire che, inserendo le parole chiave troviamo queste posizioni:

	Google	Yahoo	Msn
moby	1	1	1
mobylines	1	1	1

Quindi è facilmente intuibile che il sito è rintracciabile senza grossi sforzi sui più importanti motori di ricerca.

Infine per controllare quanto il sito è abbastanza **referenziato**, abbiamo utilizzato il software gratuito dal sito [www.linkpopularity.com](http://www.linkpopularity.com).

Possiamo notare come Google trovi 692 referenze riguardanti il sito [www.mobylines.it](http://www.mobylines.it), Altavista 2510, MSN 5050 ed infine Yahoo 2510. Sicuramente il più veritiero è Google poiché durante la ricerca scarta i doppi.

## IL SITO È ACCESSIBILE DA OGNI BROWSER?

I più comuni browser in commercio sono ovviamente Internet Explorer e Netscape Navigator. Un sito per avere maggiore visibilità deve essere visualizzato allo stesso modo anche su browser differenti.

Noi abbiamo testato il sito con questi due browser sullo stesso sistema operativo, Windows Xp.

Grazie alla sua grafica semplice, molto ordinata e centralizzata nella pagina, il sito viene visualizzato bene con entrambi i browser.

Questo è sicuramente un fatto molto positivo.

## **IL SITO È UTILIZZABILE DA UTENTI DISABILI?**

Sfortunatamente questo sito non presenta gli accorgimenti necessari per essere consultato da utenti disabili.

Non esistono elementi “sonori”, caratteristici dell’utilizzo da parte di persone disabili, e non esistono neppure delle “linee guida” per la consultazione da parte di utenti disabili con mancanze.

E’ molto desolante che un sito che realizza “i sogni vacanzieri” di molti utenti non sia adatto per persone che hanno delle mancanze fisiche.

Volevamo infine testare la homepage con il software utilizzabile on-line dal sito

[www.vischeck.com](http://www.vischeck.com).

Dopo ripetuti fallimenti causati da errori all’interno del sito indicato, il quale non ci caricava la pagina elaborata, siamo comunque giunti alla conclusione che non dovrebbero esserci problemi nella visualizzazione della Home da parte di un utente daltonico.

Questo grazie anche al fatto che sono stati usati colori come il bianco ed il blu che non sono problematici per i daltonici.

### **SINTESI:**

#### **PUNTI DI FORZA:**

- URL di accesso al sito molto semplice, veloce ed intuitivo;
- utilizzo di diversi URL per arrivare alla home principale;
- tempi di accesso molto brevi alla pagina principale anche con un modem 56K, che variano dai 5 ai 6 secondi;
- sito popolare sugli altri siti e facilmente raggiungibile dai motori di ricerca;
- visualizzazione identica su diversi browser.

#### **PUNTI DI DEBOLEZZA:**

- Inesistenza dei servizi di accessibilità per disabili.

### 3.7. USABILITÀ

#### **VALUTAZIONE: 3**

LEGENDA: 0 PESSIMO; 1 INSUFFICIENTE, 2 SUFFICIENTE, 3 BUONO, 4 OTTIMO

Per effettuare il test di usabilità abbiamo scelto 5 utenti:

<b>NOME</b>	<b>RENZO</b>	<b>DONATA</b>	<b>ALESSANDRO</b>	<b>ROSSANA</b>	<b>SILVIA</b>
<i>ETÀ</i>	53	49	28	22	16
<i>TITOLO DI STUDIO</i>	Diploma di ragioneria	Diploma di ragioneria	Diploma Liceo Scientifico	Laurea Scienze della Comunicazione	Licenza media
<i>PROFESSIONE</i>	Pensionato	Promotore Finanziario	Musicista	Studentessa universitaria	Studentessa Liceo Scientifico
<i>LIVELLO DI CONOSCENZA DEL WEB</i>	Basso	Sufficiente	buono	Molto buono	Scarso
<i>QUANTE ORE ALLA SETTIMANA USA IL WEB</i>	1-2	10-12	20	18	1-2
<i>HAI MAI USATO FORUM O CHAT</i>	No	No	SI	Si	Si
<i>HAI GIÀ UTILIZZATO IL SITI WWW.MOBYLINES.IT</i>	Si	Si	No	No	No
<i>HAI MAI UTILIZZATO SITI SIMILI?</i>	No	No	No	No	No
<i>SE SÌ, QUALI?</i>	/	/	/	/	/

Per ogni utente è stato preparato un questionario nato da un diverso scenario d'uso.

#### **RENZO: REGISTRAZIONE AL SITO**

#### **OBIETTIVO: VALUTARE L'USABILITÀ DELLA PROCEDURA DI REGISTRAZIONE.**

Renzo si collega ad internet, arriva tranquillamente sul sito della Moby poiché l'ha già visitato varie volte e cerca il modo di registrarsi poiché vorrebbe farlo per poter accumulare punti.

A prima vista vede i campi per far una login (e si chiede.. che vuol dire "login"?).. e grazie all'intuito riesce a capire che quel campo servirà per entrare con il proprio userID e la password. (ed anche qui si chiede.."cos'è un userID??").

Dopo molti minuti di ricerca arriva a capire che quei campi sono a disposizione di chi ha già password e nome utente ed inizia la ricerca del modo per registrarsi..

Passano altri 10 minuti di ricerca e trova il link ai vari campi dove inserire i propri dati per la registrazione, solo che alla vista di tutti i campi obbligatori ed a causa della stanchezza accumulata lascia perdere la registrazione poiché ne ha già persa la voglia.

#### **COMMENTI DI RENZO:**

- Troppo difficile da trovare la pagina;
- Troppi campi obbligatori;
- Troppe parole in inglese che non si capiscono a causa della scarsa conoscenza della lingua.

**DONATA: CERCARE INFORMAZIONI SU TUTTE LE TARIFFE SPECIALI PER L'ISOLA D'ELBA**

**OBIETTIVO: VALUTARE L'USABILITÀ DELLA RICERGA DI INFORMAZIONI.**

Donata è una persona che usa spesso internet per lavoro ma non ha mai voluto approfondire l'utilizzo a causa del poco tempo a sua disposizione.

Dopo aver accesso il computer, si collega ad internet e digita la parola "Moby" su Yahoo e trova immediatamente in prima posizione il link giusto.

Cliccando arriva alla Homepage e qui passa alcuni minuti ad osservare. Trovato il link a "Tariffe Speciali" clicca e facilmente vede il link ad Isola d'Elba.

Dopo aver aspettato qualche minuto sulla home alla ricerca del link principale, il tempo di ricerca delle tariffe è stato velocissimo, infatti praticamente subito ha raggiunto la pagina desiderata senza stress o fatiche.

**COMMENTI DI DONATA:**

- Nella home non vedevo bene dove cliccare;
- Una volta trovato il link è stato semplice arrivare alla soluzione.

**ALESSANDRO: RICERCA DEL COSTO DELLA TRATTA "PIOMBINO-PORTOFERRAIO" CON RELATIVA DISPONIBILITÀ POSTI AUTO.**

**OBIETTIVO: VALUTARE L'USABILITÀ DELLA PROCEDURA RELATIVA ALLA PRENOTAZIONE DEI BIGLIETTI.**

Alessandro è un ragazzo che vive di musica, lavorando come chitarrista turnista per i migliori cantanti italiani. Nei momenti di pausa tra un tour ed un altro si dedica molto alla navigazione in internet per piacere, per poter passare del tempo e per controllare anche novità riguardanti il mondo della musica e di qualsiasi altro genere.

Il suo compito l'ha svolto quasi alla perfezione. Dopo una veloce ricerca del sito su Google, e l'arrivo sulla Home della Moby, si è accorto istantaneamente del campo a sinistra per l'inserimento delle informazioni per la scelta della tratta. Dopo aver inserito le informazioni (20 Giugno 2005, Piombino - Portoferraio), e dopo aver inserito nella schermata successiva l'orario di partenza, facilmente arriva alla schermata nella quale ci sono tutte le partenze della giornata con relative offerte e posti auto. Scegliendo ora una tratta ed immettendo i dati della sua auto, visiona il preventivo richiesto.

**COMMENTI DI ALESSANDRO:**

- Facile da vedere i prezzi.. magari ci tornerò quando vorrò andare in un'isola del Tirreno in vacanza.

**ROSSANA: VISUALIZZARE LE CARATTERISTICHE DELLA NAVE “MOBY LALLI”.**

**OBIETTIVO: VALUTARE L’USABILITÀ DELLA RICERGA DI INFORMAZIONI.**

Rossana è un’assidua frequentatrice del web, per piacere ma soprattutto per studio. Anche in questo caso il suo compito l’ha svolto in pochissimo tempo, questo grazie anche alla semplicità del sito.

Infatti dopo essere entrata nella home principale immediatamente scorge sulla destra il menu, ma a prima vista si pone subito un dubbio: “dove troverò la descrizione delle navi?”.

Molto velocemente clicca su Virtual Tour e successivamente su “Scopri la grande flotta”, arrivando facilmente a visualizzare la nave richiesta.

**COMMENTI DI ROSSANA:**

- Nella home non vedevo bene dove cliccare, a causa dei link troppo piccoli;
- Relativamente immediato e semplice.

**SILVIA: NAVIGAZIONE GENERICA SU UN SITO MAI VISITATO.**

**OBIETTIVO: VALUTARE L’USABILITÀ DEL SITO.**

Silvia è una ragazza che passa pochissimo tempo collegata ad internet, praticamente solo un paio d’ore alla settimana per controllare la poca posta che riceve. E’ quindi davvero inesperta del mondo del web. Questo è dovuto anche al fatto che la sua famiglia non è in possesso di un modem ADSL, ma usa ancora un vecchissimo modem 56K che non invoglia proprio la connessione alla rete.

Come sospettavamo la ricerca del sito è stata davvero lunga, poiché non conoscendo molti motori di ricerca è andata su google, ma dopo svariati tentavi andati “a vuoto” di ricerca casuale su alcune pagine meno note. Arrivata su google inserisce nel campo ricerca la parola “moby” e facilmente trova il link da cliccare per arrivare alla homepage della moby. Nella homepage iniziano i problemi poiché, non sapendo che fare, prova a cliccare ovunque e, casualmente il suo interesse sfocia proprio nella visione delle navi e soprattutto nella visualizzazione virtuale delle stesse. Qui trova uno dei due link spezzati e la sua delusione è molta dato che il suo intento non era affatto quello di acquistare biglietti, ma vedere qualcosa di “carino e interessante” all’interno del sito. Allora, dopo aver visto le foto delle navi, prova a cliccare su “MiniCrociera”, ma la sua voglia di navigazione finisce quando trova un file .pdf che non sa cosa sia e non trova minimo interesse ad aprirlo dato che il nome “Condizioni generali” non invoglia proprio la sua apertura da parte di un’adolescente di 16 anni. A questo punto Silvia perde la voglia di navigare in questo sito ed il suo test finisce qui.

**COMMENTI DI SILVIA:**

- Il sito è davvero poco interessante;
- C’è poco da vedere;
- Le navi sono molto belle;
- Non si può visitare virtualmente una nave.

Grazie ai commenti dei nostri utenti abbiamo stilato una serie di problemi di usabilità:

- I LINK NELLA HOME SONO TROPPO PICCOLI E NON FACILMENTE INDIVIDUABILI;
- IL SITO E’ OTTIMO PER L’ACQUISTO DI BIGLIETTI, UN PO’ MENO PER LA NAVIGAZIONE GENERICA.



**ALLA FINE ABBIAMO FATTO COMPILARE A CIASCUNO UN QUESTIONARIO CHE RIPIORTIAMO QUI DI SEGUITO CON LE OPINIONI DI OGNI UTENTE.**

**LE RISPOSTE DI: RENZO**

- ✓ **QUALE IMPRESSIONE GENERALE TI HA FATTO IL SITO?**  
Lo conoscevo già, comunque una buona impressione.
- ✓ **QUALI ASPETTI TI SONO PIACIUTI DI PIÙ?**  
Sicuramente la parte relativa alla prenotazione dei biglietti.
- ✓ **QUALI ASPETTI NON TI SONO PIACIUTI AFFATTO?**  
Nessuno.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SAREBBE UTILE AGGIUNGERE?**  
Nessuna.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SI POTREBBERO ELIMINARE?**  
Non eliminerei nulla.
- ✓ **LA STRUTTURA DEL SITO TI È SEMBRATA ADEGUATA?**  
Molto, è fatta davvero bene.
- ✓ **COME SI POTREBBE MIGLIORARE?**  
Non saprei..
- ✓ **TI È SEMBRATO FACILE NAVIGARE NEL SITO?**  
Sì.
- ✓ **I TERMINI UTILIZZATI SONO DI FACILE COMPRESIONE?**  
Sì.
- ✓ **A TUO PARENTE LA HOME PAGE FA CAPIRE SUBITO LO SCOPO DEL SITO?**  
Decisamente.. I colori, il logo sono molto significativi.
- ✓ **IL SITO TI SEMBRA COERENTE CON L'IMMAGINE DELL'AZIENDA?**  
Decisamente sì.
- ✓ **TI PIACE LA GRAFICA DEL SITO?**  
MOLTO.
- ✓ **TROVI CHE I CARATTERI SIANO BEN LEGGIBILI?**  
Sono un po' piccoli.
- ✓ **TROVI CHE LE IMMAGINI SIANO BEN SCELTE?**  
Sì..la nave attira molto.
- ✓ **TI SEMBRA FACILE TROVARE LE INFORMAZIONI NEL SITO?**  
Sì.
- ✓ **LE INFORMAZIONI TI SONO SEMPRE SEMBRATE COMPLETE, CORRETE E PERTINENTI?**  
Sì..non ho lamentele
- ✓ **TI SEMBRA CHE IL SITO SIA STATO AGGIORNATO DI RECENTE?**  
Mah..non saprei dire.
- ✓ **I TEMPI DI ACCESSO ALLE PAGINE TI SONO SEMBRATI ADEGUATI?**  
Sì.
- ✓ **SEI SODDISFATTO?**  
Molto.
- ✓ **USERAI ANCORA QUESTO SITO?**  
Certo..come lo usavo già da tempo..
- ✓ **CONSIGLIERAI QUESTO SITO AI TUOI AMICI?**  
Certo..anche i prezzi sono buoni..

LE RISPOSTE DI: **DONATA**

- ✓ **QUALE IMPRESSIONE GENERALE TI HA FATTO IL SITO?**  
Buona impressione.
- ✓ **QUALI ASPETTI TI SONO PIACIUTI DI PIÙ?**  
Non ho grosse preferenze su questo...
- ✓ **QUALI ASPETTI NON TI SONO PIACIUTI AFFATTO?**  
Nessuno.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SAREBBE UTILE AGGIUNGERE?**  
Nessuna.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SI POTREBBERO ELIMINARE?**  
Nulla.
- ✓ **LA STRUTTURA DEL SITO TI È SEMBRATA ADEGUATA?**  
Abbastanza.
- ✓ **COME SI POTREBBE MIGLIORARE?**  
Non chiedetemelo.. non sono adatta a dare consigli..
- ✓ **TI È SEMBRATO FACILE NAVIGARE NEL SITO?**  
Sì.
- ✓ **I TERMINI UTILIZZATI SONO DI FACILE COMPrensIONE?**  
Sì.
- ✓ **A TUO PARERE LA HOME PAGE FA CAPIRE SUBITO LO SCOPO DEL SITO?**  
Sì abbastanza per la nave...
- ✓ **IL SITO TI SEMBRA COERENTE CON L'IMMAGINE DELL'AZIENDA?**  
Sì.
- ✓ **TI PIACE LA GRAFICA DEL SITO?**  
Potrebbe essere migliore.
- ✓ **TROVI CHE I CARATTERI SIANO BEN LEGGIBILI?**  
Sono troppo piccoli.
- ✓ **TROVI CHE LE IMMAGINI SIANO BEN SCELTE?**  
Potrebbero migliorare.
- ✓ **TI SEMBRA FACILE TROVARE LE INFORMAZIONI NEL SITO?**  
I link sono troppo piccoli.
- ✓ **LE INFORMAZIONI TI SONO SEMPRE SEMBRATE COMPLETE, CORRETE E PERTINENTI?**  
Sì.
- ✓ **TI SEMBRA CHE IL SITO SIA STATO AGGIORNATO DI RECENTE?**  
Credo di sì ma non lo vedevo da almeno un anno.
- ✓ **I TEMPI DI ACCESSO ALLE PAGINE TI SONO SEMBRATI ADEGUATI?**  
Sì.
- ✓ **SEI SODDISFATTO?**  
Diciamo di sì.
- ✓ **USERAI ANCORA QUESTO SITO?**  
Sicuramente se andrò all'Elba e i prezzi saranno buoni
- ✓ **CONSIGLIERAI QUESTO SITO AI TUOI AMICI?**  
Sì.

LE RISPOSTE DI: **ALESSANDRO**

- ✓ **QUALE IMPRESSIONE GENERALE TI HA FATTO IL SITO?**  
Carino.
- ✓ **QUALI ASPETTI TI SONO PIACIUTI DI PIÙ?**  
Tutto in generale
- ✓ **QUALI ASPETTI NON TI SONO PIACIUTI AFFATTO?**  
Nessuno.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SAREBBE UTILE AGGIUNGERE?**  
Nessuna.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SI POTREBBERO ELIMINARE?**  
Nulla.
- ✓ **LA STRUTTURA DEL SITO TI È SEMBRATA ADEGUATA?**  
Sì.
- ✓ **COME SI POTREBBE MIGLIORARE?**  
Non c'è niente da migliorare così ad occhio.
- ✓ **TI È SEMBRATO FACILE NAVIGARE NEL SITO?**  
Sì.
- ✓ **I TERMINI UTILIZZATI SONO DI FACILE COMPrensIONE?**  
Sì.
- ✓ **A TUO PARERE LA HOME PAGE FA CAPIRE SUBITO LO SCOPO DEL SITO?**  
Sì molto.
- ✓ **IL SITO TI SEMBRA COERENTE CON L'IMMAGINE DELL'AZIENDA?**  
Sì.
- ✓ **TI PIACE LA GRAFICA DEL SITO?**  
Molto.
- ✓ **TROVI CHE I CARATTERI SIANO BEN LEGGIBILI?**  
Sì leggono bene
- ✓ **TROVI CHE LE IMMAGINI SIANO BEN SCELTE?**  
Sì.
- ✓ **TI SEMBRA FACILE TROVARE LE INFORMAZIONI NEL SITO?**  
Sì.
- ✓ **LE INFORMAZIONI TI SONO SEMPRE SEMBRATE COMPLETE, CORRETE E PERTINENTI?**  
Certo.
- ✓ **TI SEMBRA CHE IL SITO SIA STATO AGGIORNATO DI RECENTE?**  
E' la prima volta che lo vedo..però c'è un campo news che probabilmente aggiorneranno di tanto in tanto.
- ✓ **I TEMPI DI ACCESSO ALLE PAGINE TI SONO SEMBRATI ADEGUATI?**  
Sono ottimi.
- ✓ **SEI SODDISFATTO?**  
Sì.
- ✓ **USERAI ANCORA QUESTO SITO?**  
Dipende dalle mie vacanze future..
- ✓ **CONSIGLIERAI QUESTO SITO AI TUOI AMICI?**  
Sì, tranquillamente.

LE RISPOSTE DI: **ROSSANA**

- ✓ **QUALE IMPRESSIONE GENERALE TI HA FATTO IL SITO?**  
Semplice e immediato.
- ✓ **QUALI ASPETTI TI SONO PIACIUTI DI PIÙ?**  
La grafica.
- ✓ **QUALI ASPETTI NON TI SONO PIACIUTI AFFATTO?**  
Nessuno in particolare.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SAREBBE UTILE AGGIUNGERE?**  
Credo nessuna.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SI POTREBBERO ELIMINARE?**  
Niente.
- ✓ **LA STRUTTURA DEL SITO TI È SEMBRATA ADEGUATA?**  
Molto.
- ✓ **COME SI POTREBBE MIGLIORARE?**  
Forse ingrandendo i link principali nella home
- ✓ **TI È SEMBRATO FACILE NAVIGARE NEL SITO?**  
Sì.
- ✓ **I TERMINI UTILIZZATI SONO DI FACILE COMPrensIONE?**  
Sì.
- ✓ **A TUO PARERE LA HOME PAGE FA CAPIRE SUBITO LO SCOPO DEL SITO?**  
Decisamente sì.
- ✓ **IL SITO TI SEMBRA COERENTE CON L'IMMAGINE DELL'AZIENDA?**  
Sì molto, la balena azzurra con la scritta moby azzurra è ottima..
- ✓ **TI PIACE LA GRAFICA DEL SITO?**  
Abbastanza.
- ✓ **TROVI CHE I CARATTERI SIANO BEN LEGGIBILI?**  
Sono troppo piccoli.
- ✓ **TROVI CHE LE IMMAGINI SIANO BEN SCELTE?**  
Sì la nave iniziale è molto bella.
- ✓ **TI SEMBRA FACILE TROVARE LE INFORMAZIONI NEL SITO?**  
Sì.
- ✓ **LE INFORMAZIONI TI SONO SEMPRE SEMBRATE COMPLETE, CORRETE E PERTINENTI?**  
Sì.
- ✓ **TI SEMBRA CHE IL SITO SIA STATO AGGIORNATO DI RECENTE?**  
Non lo so.
- ✓ **I TEMPI DI ACCESSO ALLE PAGINE TI SONO SEMBRATI ADEGUATI?**  
Sì.
- ✓ **SEI SODDISFATTO?**  
Sì.
- ✓ **USERAI ANCORA QUESTO SITO?**  
Vorrei confrontarlo con un altro di una compagnia concorrente soprattutto per vedere i prezzi..
- ✓ **CONSIGLIERAI QUESTO SITO AI TUOI AMICI?**  
Sì potrei consigliarlo!

LE RISPOSTE DI: **SILVIA**

- ✓ **QUALE IMPRESSIONE GENERALE TI HA FATTO IL SITO?**  
Non mi è piaciuto molto.
- ✓ **QUALI ASPETTI TI SONO PIACIUTI DI PIÙ?**  
Le navi con i disegni dei cartoni sono molto carine.
- ✓ **QUALI ASPETTI NON TI SONO PIACIUTI AFFATTO?**  
Ci sono degli errori nei link che mi interessavano.
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SAREBBE UTILE AGGIUNGERE?**  
Non saprei che consigli dare...
- ✓ **QUALI PARTI O FUNZIONI SECONDO TE SI POTREBBERO ELIMINARE?**  
Decisamente i file .pdf che non tutti conoscono.
- ✓ **LA STRUTTURA DEL SITO TI È SEMBRATA ADEGUATA?**  
No.
- ✓ **COME SI POTREBBE MIGLIORARE?**  
Mettere a posto i link..
- ✓ **TI È SEMBRATO FACILE NAVIGARE NEL SITO?**  
Non molto.
- ✓ **I TERMINI UTILIZZATI SONO DI FACILE COMPrensIONE?**  
Sì.
- ✓ **A TUO PARERE LA HOME PAGE FA CAPIRE SUBITO LO SCOPO DEL SITO?**  
Sì la nave, il logo e i colori sono a posto..
- ✓ **IL SITO TI SEMBRA COERENTE CON L'IMMAGINE DELL'AZIENDA?**  
Sì.
- ✓ **TI PIACE LA GRAFICA DEL SITO?**  
Potrebbe essere più bella.
- ✓ **TROVI CHE I CARATTERI SIANO BEN LEGGIBILI?**  
Sono piccoli.
- ✓ **TROVI CHE LE IMMAGINI SIANO BEN SCELTE?**  
Sì.
- ✓ **TI SEMBRA FACILE TROVARE LE INFORMAZIONI NEL SITO?**  
Non è facilissimo.
- ✓ **LE INFORMAZIONI TI SONO SEMPRE SEMBRATE COMPLETE, CORRETE E PERTINENTI?**  
Abbastanza.
- ✓ **TI SEMBRA CHE IL SITO SIA STATO AGGIORNATO DI RECENTE?**  
Non ci ho fatto caso.
- ✓ **I TEMPI DI ACCESSO ALLE PAGINE TI SONO SEMBRATI ADEGUATI?**  
Troppo tempo ad aspettare che le pagine caricassero.
- ✓ **SEI SODDISFATTO?**  
No.
- ✓ **USERAI ANCORA QUESTO SITO?**  
Per ora non ne ho bisogno..
- ✓ **CONSIGLIERAI QUESTO SITO AI TUOI AMICI?**  
Sì..

### 3.8. SINTESI

Ora che abbiamo analizzato nello specifico ogni parte del sito tiriamo le nostre conclusioni avvalendoci dei fogli in excel e dei grafici a stella.

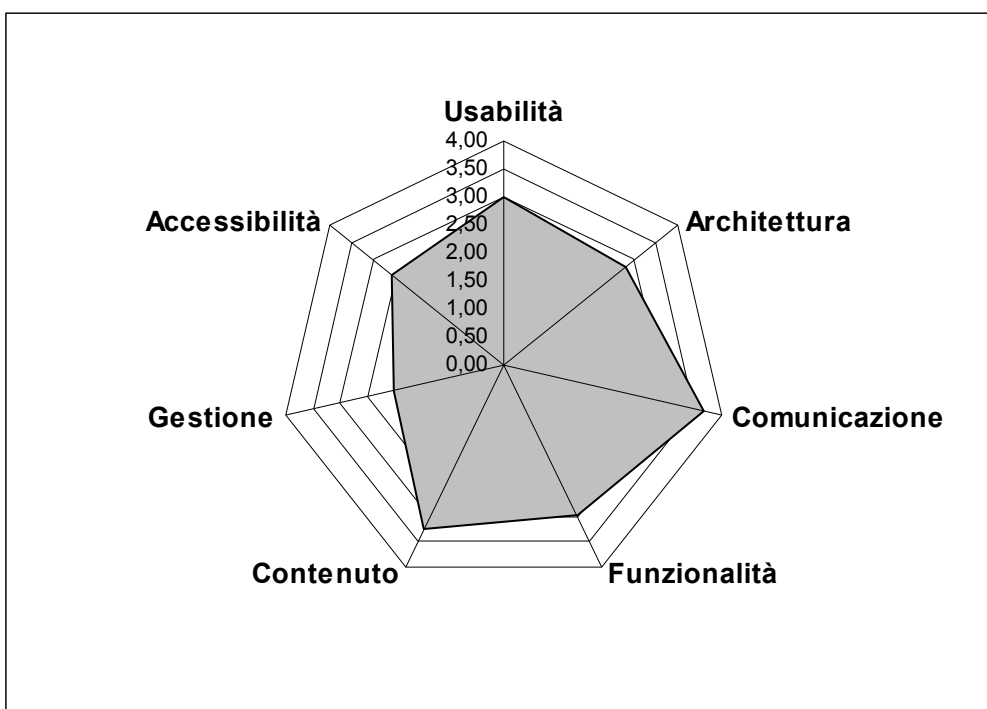
Caratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
<b>Architettura</b>	<b>2,33</b>	<b>2,50</b>	<b>2,80</b>
Struttura	4	1	4
Mappa del sito	0	0,5	0
Navigazione	3	1	3
<b>Comunicazione</b>	<b>3,67</b>	<b>3,00</b>	<b>3,67</b>
Home page	4	1	4
Brand image	4	1	4
Grafica	3	1	3
<b>Funzionalità</b>	<b>3,00</b>	<b>2,00</b>	<b>3,00</b>
Adeguatezza	3	1	3
Correttezza	3	1	3
<b>Contenuto</b>	<b>3,25</b>	<b>4,00</b>	<b>3,25</b>
Categorizzazione/labelling	3	1	3
Stile	3	1	3
Informazione	3	1	3
Localizzazione	4	1	4
<b>Gestione</b>	<b>2,67</b>	<b>4,00</b>	<b>2,00</b>
Disponibilità	3	1	3
Monitoraggio	2	1	2
Aggiornamento	1	1	1
Relazioni con gli utenti	2	1	2
<b>Accessibilità</b>	<b>2,25</b>	<b>3,00</b>	<b>2,58</b>
Tempi d'accesso	3	1	3
Reperibilità	3	1	3
Indipendenza dal browser	2	0,75	1,5
Accessibilità per i disabili	1	0,25	0,25
<b>Usabilità</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>
Efficacia	3	1	3
Efficienza	3	1	3
Soddisfazione	3	1	3

LEGENDA: 0 PESSIMO; 1 INSUFFICIENTE, 2 SUFFICIENTE, 3 BUONO, 4 OTTIMO

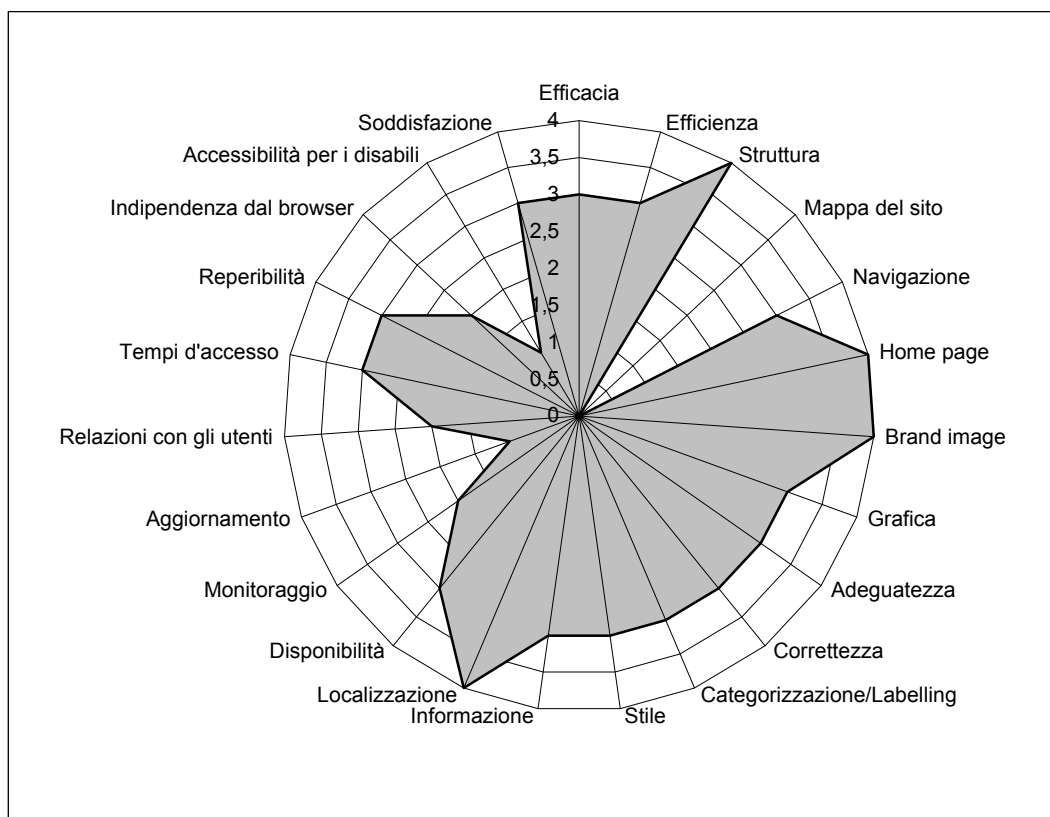


Caratteristica	Voto Pesato
<b>Usabilità</b>	3,00
<b>Architettura</b>	2,80
<b>Comunicazione</b>	3,67
<b>Funzionalità</b>	3,00
<b>Contenuto</b>	3,25
<b>Gestione</b>	2,00
<b>Accessibilità</b>	2,58

**GRAFICO A STELLA**



Sottocaratteristica	Voto
Efficacia	3
Efficienza	3
Struttura	4
Mappa del sito	0
Navigazione	3
Home page	4
Brand image	4
Grafica	3
Adeguatezza	3
Correttezza	3
Categorizzazione/Labeling	3
Stile	3
Informazione	3
Localizzazione	4
Disponibilità	3
Monitoraggio	2
Aggiornamento	1
Relazioni con gli utenti	2
Tempi d'accesso	3
Reperibilità	3
Indipendenza dal browser	2
Accessibilità per i disabili	1
Soddisfazione	3



Il grafico ci aiuta a capire quali sono i punti di forza e di debolezza del sito e dove sarebbe opportuno intervenire. E' evidente la totale assenza di contenuti dedicati ai disabili e della mappa del sito.

## **4. RACCOMANDAZIONI FINALI**

### **PRIORITÀ 1: INTERVENTI INDISPENSABILI E URGENTI**

- Implementazione di un accesso al sito per utenti disabili.
- Correzione dei pochi errori di visibilità (linguetta “assicurazioni” del menù).

### **PRIORITÀ 2: INTERVENTI CONSIGLIATI MA MENO URGENTE**

- Creazione di un motore di ricerca interno.
- Aggiornare costantemente i contenuti delle pagine.

### **PRIORITÀ 3: INTERVENTI AUSPICATI**

- Creazione di un mappa del sito o un indice.
- Ridurre la richiesta di download di file pdf per ottenere informazioni.

## **ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ**

### **A. OBIETTIVI DEL TEST**

Al test hanno partecipato 5 utenti di differente età, competenze e lavoro. Il test è stato effettuato in tempi diversi in modo che un utente non potesse influenzare un altro. Ogni utente aveva un compito da svolgere in un contesto d'uso personale relativo alle sue capacità e scelto in modo che gli utenti già a conoscenza del sito non svolgessero compiti già svolti in passato.

### **B. METODOLOGIA USATA**

Ogni utente ha svolto il test singolarmente nella stessa stanza ed in tempi diversi. L'osservatore era sempre al suo fianco in totale silenzio. In tempo reale prendeva appunti ed alla fine del test di ogni utente vi era la stesura della relazione sulla parte dell'utente. Il tempo della valutazione del proprio compito per ogni utente variava molto dalle proprie abilità e mediamente andava dai 5 minuti ai 30 minuti abbondanti. Alla fine di ogni compito svolto veniva fatto fare il test che mediamente durava 5 minuti per ogni utente.

### **C. RISULTATI DEL TEST**

Il test ha dato risultati molto significativi. Prima di tutto abbiamo potuto verificare che il sito è molto buono sotto l'aspetto dell'acquisto dei biglietti. Si arriva facilmente a sapere il proprio preventivo senza dover navigare in lungo ed in largo. Le informazioni sono molto chiare però i link nella home non sono decisamente visibili a tutti. Ovviamente abbiamo testato gli utenti su un monitor con una risoluzione comune, 1024 x 768. Nel caso di una risoluzione più grande come quella 800 x 600 i link si sarebbero visti molto meglio.

Infine possiamo dire che il sito è dedicato decisamente ad un pubblico maggiorenne e non ad un pubblico di adolescenti che troverebbero pochi aspetti interessanti, a parte i disegni molto divertenti sulle navi. Questo però è un problema superabile se si ragiona dal fatto che un minorente difficilmente acquisterebbe un biglietto per una tratta su un traghetto, anche perché nel momento dell'acquisto interverrebbe anche il problema del pagamento tramite carta di credito.