

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SITO WEB:



<http://www.eurofly.it/>

A cura di:

Calò Claudia Alessia	707788
Dordoni Serena	708087
Stanga Diana	043997

Nell'ambito del corso di
Interazione Uomo-Macchina

Corso di laurea specialistica in
Teoria e Tecnologia della Comunicazione

Università degli studi di Milano - Bicocca
A.A. 2006/2007

INDICE

1. Obiettivi della valutazione	4
1.1 Nome del sito	4
1.2 Home page	4
1.3 Requisiti generali del sito	5
1.4 Obiettivi della valutazione	5
2. Metodologia utilizzata	6
2.1 Descrizione metodologia	6
3. Risultati della valutazione	7
3.1 Architettura	7
3.1.1 La struttura del sito è adeguata?	7
3.1.2 Esiste una mappa del sito che ne rappresenta con chiarezza la struttura?	12
3.1.3 La navigazione del sito è adeguata?	12
3.1.4 Sintesi	17
3.1.5 Valutazione	17
3.2 Comunicazione	18
3.2.1 La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?	18
3.2.2 Il sito è coerente con la brand image?	19
3.2.3 La grafica del sito è adeguata?	19
3.2.4 Sintesi	24
3.2.5 Valutazione	24
3.3 Funzionalità	25
3.3.1 Le funzioni del sito sono adeguate e corrette?	25
3.3.2 Sintesi	48
3.3.3 Valutazione	48
3.4 Contenuto	49
3.4.1 L'informazione è classificata in modo adeguato?	49
3.4.2 Lo stile del testo è adeguato al Web?	56
3.4.3 L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?	58
3.4.4 Il sito è correttamente localizzato?	61
3.4.5 Sintesi	67
3.4.6 Valutazione	67
3.5 Gestione	68
3.5.1 Il sito è sempre attivo e disponibile?	68
3.5.2 L'accesso al sito è adeguatamente monitorato?	69
3.5.3 Il sito è costantemente aggiornato e migliorato?	70
3.5.4 Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?	70
3.5.5 Sintesi	70
3.5.6 Valutazione	71
3.6 Accessibilità	72
3.6.1 I tempi di accesso sono adeguati?	72
3.6.2 Il nome del sito si ricorda facilmente?	72
3.6.3 Il sito è facilmente reperibile tramite i più diffusi motori di ricerca?	73
3.6.4 Il sito è adeguatamente referenziato in altri siti?	78
3.6.5 Il sito è accessibile con ogni browser?	78
3.6.6 Il sito è utilizzabile da utenti disabili?	78
3.6.7 Sintesi	78
3.6.8 Valutazione	78
3.7 Usabilità	79

3.7.1	Efficacia	79
3.7.2	Efficienza	79
3.7.3	Soddisfazione	79
3.7.4	Sintesi	79
3.7.5	Valutazione	79
3.8	Sintesi	80
4.	Raccomandazioni finali	82
4.1	Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti	82
4.2	Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti	82
4.3	Priorità 3: Interventi auspicati	83

1. Obiettivi della valutazione

1.1 Nome del sito

Voli diretti eurofly - Le vacanze decollano - URL: <http://www.eurofly.it/>

1.2 Home page

euofly
LE VACANZE DECOLLANO

Nazione / Lingua

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Benvenuto in Eurofly Il tuo viaggio inizia da qui:

Partenza: — Seleziona una località —

Destinazione: — Seleziona una località —

Andata: 11 Giugno 2007 21

Ritorno: 21

Passeggeri: Adulti: 1 Bambini: 0 Neonati: 0

Cerca

All business

Crea il tuo viaggio:

- Voli
- Hotel e Appartamenti
- Parcheggi
- Trasferimenti
- Autonoleggi
- Visite guidate
- Assicurazioni

Newsletter:

Iscriviti alla nostra Newsletter e riceverai tutte le nostre offerte in anteprima!!

inserisci la tua email

Iscrizione Eliminazione

Invia

Vuoi ricevere anche le nostre offerte da prendere al volo?
CLICCA QUI

Call center

199 50 99 60 **
lun-dom 07.30-23.00
callcenter@eurofly.it
for all calls from abroad
+39 0789 52650

Operatori:

ATTENZIONE AI NUOVI CONTATTI
SEI UN TOUR OPERATOR
O UN'AGENZIA DI VIAGGIO?
CLICCA QUI

Customer relations

COLOMBO

**VOLA A COLOMBO
A TARIFFE DA SOGNO !!**

SPECIALE CANARIE

TARIFFE IMBATTIBILI

NAPOLI-MILANO, MILANO-NAPOLI

**NAPOLI - MILANO
MILANO - NAPOLI
A TARIFFE IMBATTIBILI**

HOTEL

**Prenota subito il soggiorno
per la tua destinazione**

Figura 1.1 – Home page Eurofly

1.3 Requisiti generali del sito

Eurofly.it è il sito dell'omonima compagnia aerea italiana, che si propone sul mercato italiano come la compagnia aerea per eccellenza per le vacanze, come è sottolineato anche dallo slogan.

Secondo l' ENAC Eurofly è il vettore italiano leader nel segmento leisure ed è la 4° compagnia aerea italiana.

La compagnia aerea nata nel 1989 è approdata sul web da soli 3 anni, nel Maggio 2004. Lo scopo del portale di Eurofly era quello di dare la possibilità di acquistare direttamente, senza intermediari, i voli Eurofly e costruire la propria vacanza in modo personalizzato.

I prezzi dei voli sono altamente competitivi su tutte le tratte, nazionali e internazionali e per questo scelti dai maggiori tour operator, tra cui Valtour, Ventaglio, I Grandi Viaggi, Francorosso e Costa crociere.

Eurofly.it è in grado accontentare tutte le tipologie di surfers sul web; si rivolge, infatti, ad una ampia categoria di utenti, da chi vuole organizzare le proprie vacanze a chi viaggia per lavoro, dalle famiglie ai gruppi di amici. Oltre a comperare i biglietti aerei il cliente può assicurare il suo viaggio, organizzare pernottamenti in hotel e appartamenti, visite guidate e i trasferimenti in autobus o auto a noleggio.



Immagine 1.2– Logo e slogan di Eurofly

1.4 Obiettivi della valutazione

La valutazione da noi effettuata sul sito www.eurofly.it ha interessato la totalità delle pagine visitabili, con una maggiore cura e attenzione verso la parte di acquisto e ricerca voli, in quanto lo scopo principale del sito è di vendere i biglietti aerei della compagnia online.

Durante la valutazione del sito uno dei nostri obiettivi principali è stato quello di accertarci che tutte le richieste degli utenti potessero essere soddisfatte.

2. Metodologia utilizzata

2.1 Descrizione metodologia

La metodologia usata riprende il percorso suggerito dal testo "Il checkup dei siti web" oltre che l'esperienza maturata negli anni accademici passati.

Il team di valutazione si compone di tre membri:

- Claudia Alessia Calò, laureata in Informatica e Comunicazione Digitale, che in particolare ha curato la parte relativa all'Architettura, alla Comunicazione e allo sviluppo del Test di usabilità (preparazione, esecuzione e commenti dei risultati del test);
- Serena Dordoni, laureata in Informatica, che si è dedicata alla parte relativa alla Funzionalità, al Contenuto e allo sviluppo del test di usabilità (creazione di scenari d'uso e analisi dei risultati ottenuti dal test).
- Diana Stanga, laureata in Scienze della Comunicazione che ha curato la parte relativa alla Gestione e all'Accessibilità;

La maggior parte delle valutazioni saranno ponderate in riferimento alla seguente scala da 0 a 4: (0 pessimo; 1 insufficiente; 2 sufficiente; 3 buono; 4 ottimo).

Il lavoro, nella sua complessità, ha richiesto circa 10 giorni di sviluppo.

Il lavoro è stato diviso con spirito democratico tra i componenti del gruppo ognuno dei quali, dopo avere portato a termine la parte assegnata, ha provveduto ad un confronto con il team di modo da ottenere un ampio e unanime consenso su tutti i punti sviluppati. Altre parti, invece, sono state analizzate scrupolosamente da tutto il gruppo.

La valutazione è stata divisa principalmente in due parti:

- L'ispezione, in cui la valutazione è stata portata avanti senza alcun intervento da parte di tipici utenti ma attraverso le intuizioni del team che si sono immedesimati nell'utenza finale individuandone obiettivi, esigenze;
- La valutazione con gli utenti, portata a termine soprattutto grazie al test di usabilità che, invece, ha visto protagonisti utenti reali nell'interazione con il sito, gli unici in grado di svelare le vere inefficienze del sito.

3. Risultati della valutazione

3.1 Architettura

3.1.1 La struttura del sito è adeguata?

La struttura del sito è contraddistinta da un menu principale disposto orizzontalmente (Figura 3.1) dal quale ha modo di svilupparsi il sito nella sua quasi totalità. A destra dello schermo compare un secondo menu verticale alquanto “ambiguo” in quanto solo in parte si rivela essere un’integrazione del sito della compagnia aerea tramite i link “Voli”, “Parcheggi”, “Autonoleggi”, “Assicurazioni”. I rimanenti link, invece, rimandano ad un sito web esterno in quanto offrono servizi complementari ma non offerti direttamente dalla compagnia “Eurofly”, (Figura 3.1). Inoltre, questo menu compare solo nella Home Page. Un terzo menu, anch’esso orizzontale, lo si può scorgere infine nella parte bassa dello schermo (Figura 3.2).

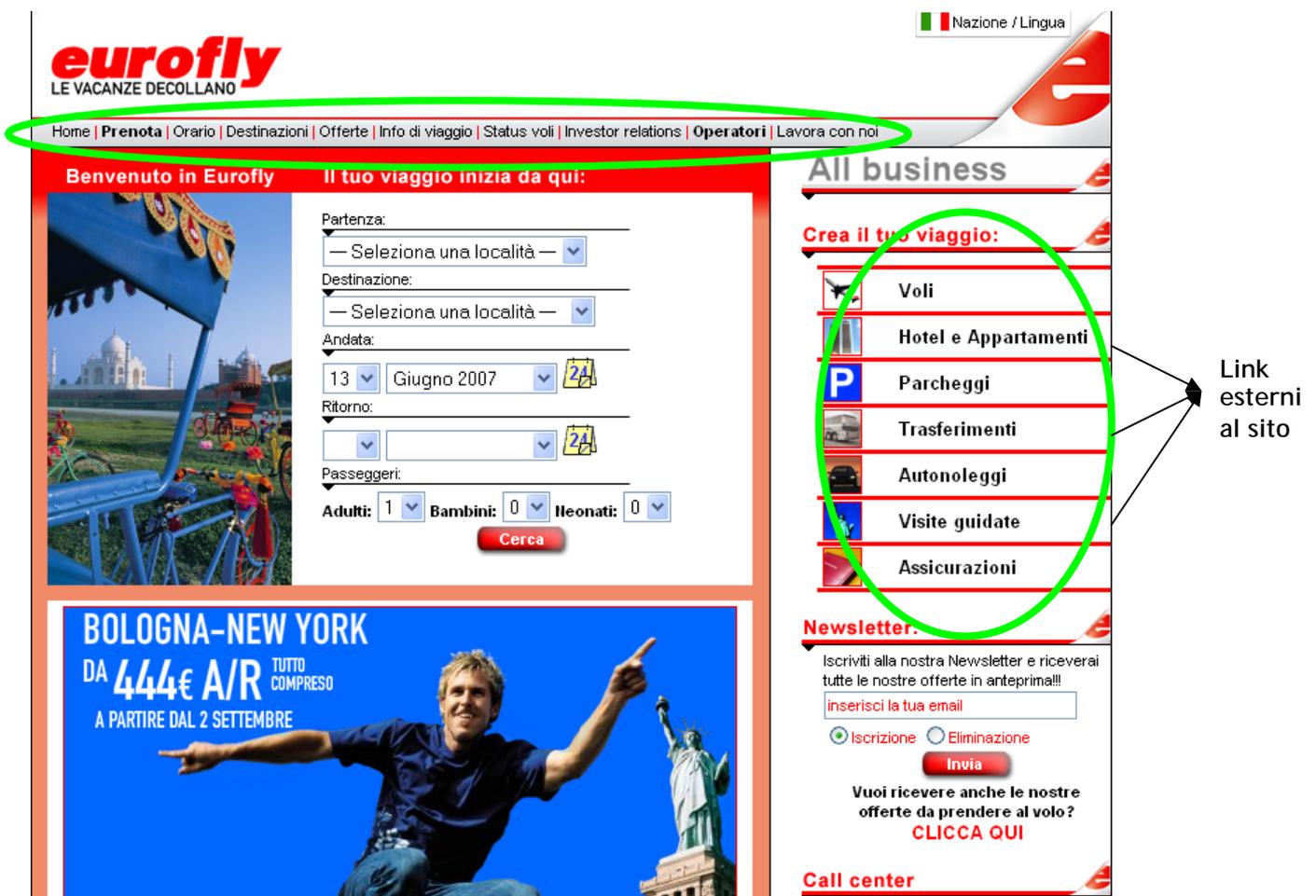


Figura 3.1 – Primo menu orizzontale e menu verticale



Figura 3.2 – Secondo menu orizzontale

La profondità del sito si spinge fino a un massimo di tre livelli. Data l'eccessiva mole di informazione e la sua strutturazione, questa scelta sembra essere pertinente. Un ulteriore livello avrebbe indubbiamente reso la navigazione più ostica.

La struttura gerarchica è complicata da alcune scorciatoie che, dalla Home Page, permettono di raggiungere direttamente pagine più addentrate (Figura 3.3). Ad esempio, già nella Home Page è possibile iniziare ad operare una prenotazione del viaggio evitando di addentrarsi nella pagina "Prenota". Inoltre, sempre nella Home page, cliccando sui rettangoli animati del centro pagina (Napoli-Milano, Milano-Napoli) ci si ritrova direttamente nel livello inferiore della pagina "Destinazioni". Inoltre, la possibilità di prenotare un parcheggio è data cliccando sia il link "Parcheggio" dal menu verticale, sia cliccando su uno dei rettangoli o "banner" presente al centro della pagina (Figura 3.5). La stessa pagina è collegata dal link "Voli" del menu verticale e dal link "prenota del primo menu orizzontale", (Figura 3.5). E' stato inoltre osservato che molte pagine sono raggiungibili unicamente dalla Home Page e quindi il loro raggiungimento non ha un'alternativa navigazione interna (ad esempio la pagina che si apre cliccando sul banner "Guarda le foto dei campioni" o ancora le pagine relative ai link "Assicurazioni" e "Autonoleggi" presenti nel menu verticale" non possono essere raggiunte in alcun altro modo se non dalla Home Page, Figura 3.5).

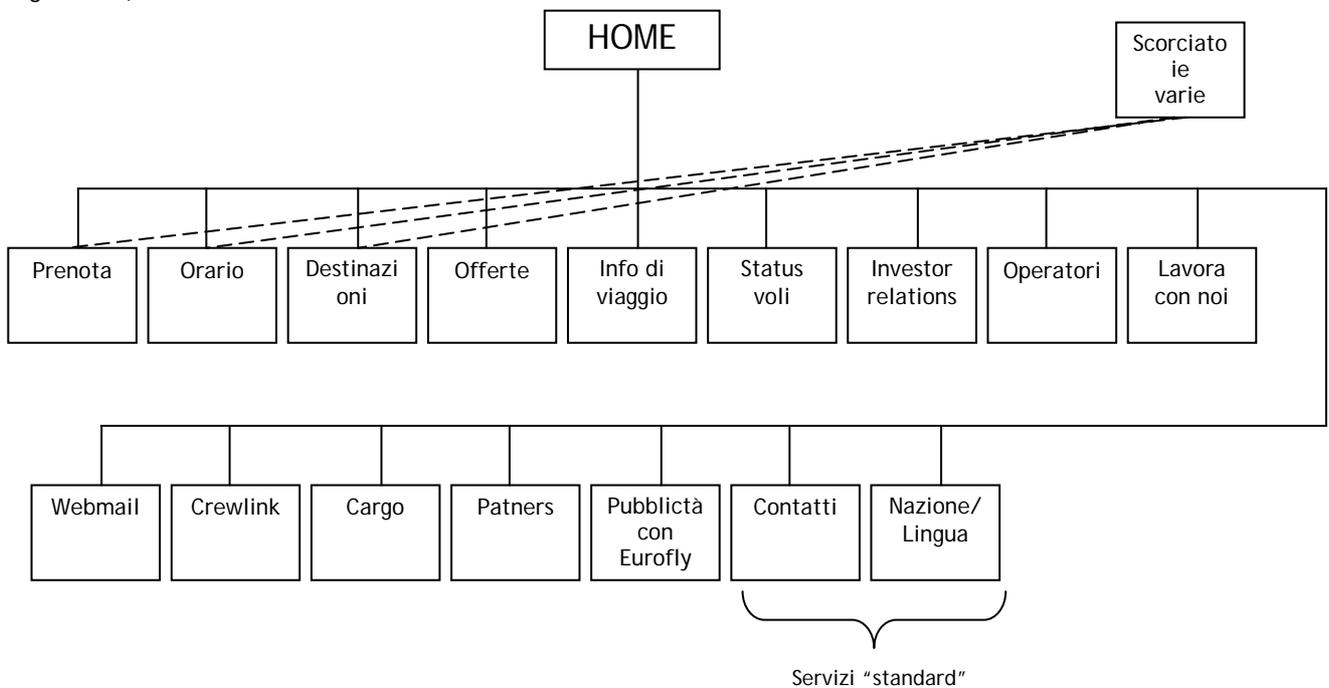


Figura 3.3 – Mappa del sito fino al I livello rappresentata con un diagramma ad albero

Molti link si dimostrano essere estremamente generici e poco chiari. Un esempio è il link "Investor relations" che sicuramente non rimanda a primo impatto, se si pensa soprattutto ad un utente standard, ai contenuti che si sviluppano al suo interno. Altri esempi lampanti sono dati dai link "Operatori", "Webmail", "Crewlink", "Cargo", "Nazione/Lingua" (Figura 3.4).



Figura 3.4 – Scelta lingua



Figura 3.5 – Ridondanze e scorciatoie

Il sito web in questione è abbastanza complesso; in effetti la sua struttura non è del tutto gerarchica dato che alcune pagine sono raggiungibili da diversi percorsi. Ad esempio addentrandosi nella pagina "Investor relations" si apre un menu di secondo livello in cui figurano come prime voci i link "Chi Siamo", "La nostra storia", "Organigramma". Questi stessi link caratterizzeranno il menu di secondo livello della pagina "Lavora con noi" (Figura 3.6). Inoltre non è ben chiaro il motivo per il quale, pur entrando nella pagina "Investor relations", in alto al menu di secondo livello sia riportato "La società" come nome della pagina, (Figura 3.6).

eurowfly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | **Operatori** | Lavora con noi

La Società:

- Principali informazioni finanziarie sulla nostra compagnia
- Chi siamo**
- La nostra storia
- Organigramma
- Documenti finanziari
- Informazioni per gli azionisti
- Corporate Governance
- Presentazioni
- Prospetto Informativo e Avvisi Integrativi
- Calendario
- Andamento del Titolo
- Comunicati stampa
- Comunicazioni internal dealing
- Contatti

Ultimo aggiornamento: 11/06/2007

BARI-MILANO, MILANO-BARI

**BARI - MILANO
MILANO - BARI
A TARIFFE IMBATTIBILI**

Chi siamo

La nostra missione: essere la compagnia aerea della vacanze

Vogliamo che Eurofly sia riconosciuta come la compagnia aerea delle vacanze per eccellenza.

Vogliamo essere la scelta più naturale di Tour Operator, Agenzie Viaggi, e Passeggeri.

Desideriamo offrire ai nostri passeggeri la migliore accoglienza possibile mirando, in ogni circostanza, a proporre servizi sempre più personalizzati, flessibili e in linea con le loro più diverse esigenze.

Questo grazie ad una flotta di aerei tra le più giovani in Italia e ad un sempre miglior rapporto qualità-prezzo per i voli diretti verso i luoghi di vacanza senza fastidiosi scali e cambi di aeromobile.

Il nostro fine è far provare a chi vola con noi, per un breve, medio o lungo tratto, quello che solo una vacanza da sogno è in grado di trasmettere pienamente: un sentimento di piacere e di libertà.

Il nome della pagina non coincide con il link corrispondente del menu di primo livello

eurowfly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | **Lavora con noi**

Chi siamo:

- Informazioni sulla nostra compagnia e la nostra storia
- Chi siamo**
- La nostra storia
- Organigramma
- Lavora con noi

Una carriera in Eurofly

UNA CARRIERA IN EUROFLY

PRENOTA IL TUO VOLO

prenota il tuo volo

Chi siamo

La nostra missione: essere la compagnia aerea della vacanze

Vogliamo che Eurofly sia riconosciuta come la compagnia aerea delle vacanze per eccellenza.

Vogliamo essere la scelta più naturale di Tour Operator, Agenzie Viaggi, e Passeggeri.

Desideriamo offrire ai nostri passeggeri la migliore accoglienza possibile mirando, in ogni circostanza, a proporre servizi sempre più personalizzati, flessibili e in linea con le loro più diverse esigenze.

Questo grazie ad una flotta di aerei tra le più giovani in Italia e ad un sempre miglior rapporto qualità-prezzo per i voli diretti verso i luoghi di vacanza senza fastidiosi scali e cambi di aeromobile.

Il nostro fine è far provare a chi vola con noi, per un breve, medio o lungo tratto, quello che solo una vacanza da sogno è in grado di trasmettere pienamente: un sentimento di piacere e di libertà.

Il nome della pagina non coincide con il link corrispondente del menu di primo livello

Figura 3.6 – Pagine condivise

I link “prenota” e “Operatori” sono evidenziati con il grassetto (Figura 3.7); tale scelta non è molto condivisa dato che rischia di confondere l’utente dando allo stesso l’impressione di ritrovarsi in una di queste due sezioni.

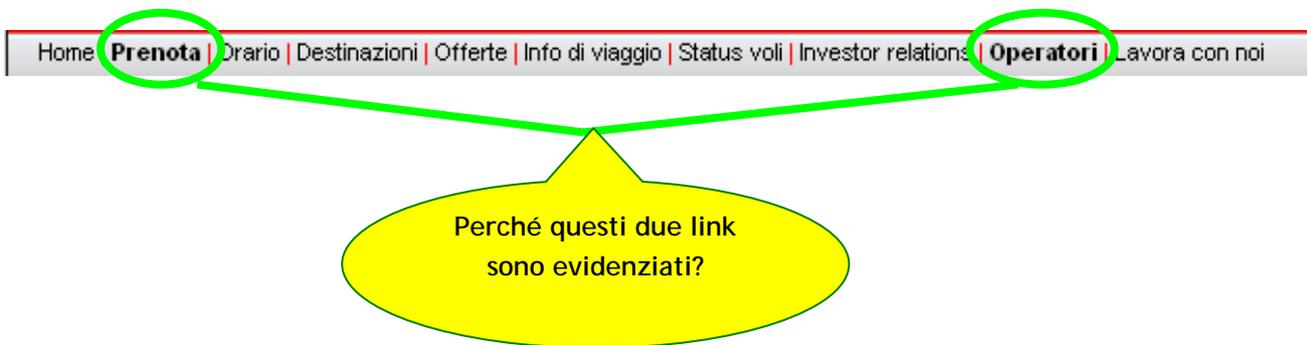


Figura 3.7 – Link menu in grassetto

Cliccando sui link “Autonoleggi” e “Assicurazioni” presenti nel menu verticale, viene aperta un’ulteriore pagina (ciò può irritare ed infastidire l’utente). Inoltre, tale pagina, seppur possa apparire facente parte dello stesso sito, è esterna allo stesso, infatti, le URL differiscono da quella del sito ufficiale di Eurofly.

URL sito ufficiale Eurofly: <http://www.eurofly.it/>

URL pagina Autonoleggi: <http://www.euroflycars.com/?p=it&l=l>

URL pagina Assicurazioni: <http://www.euroflyinsurance.com/>

(Figura 3.8)

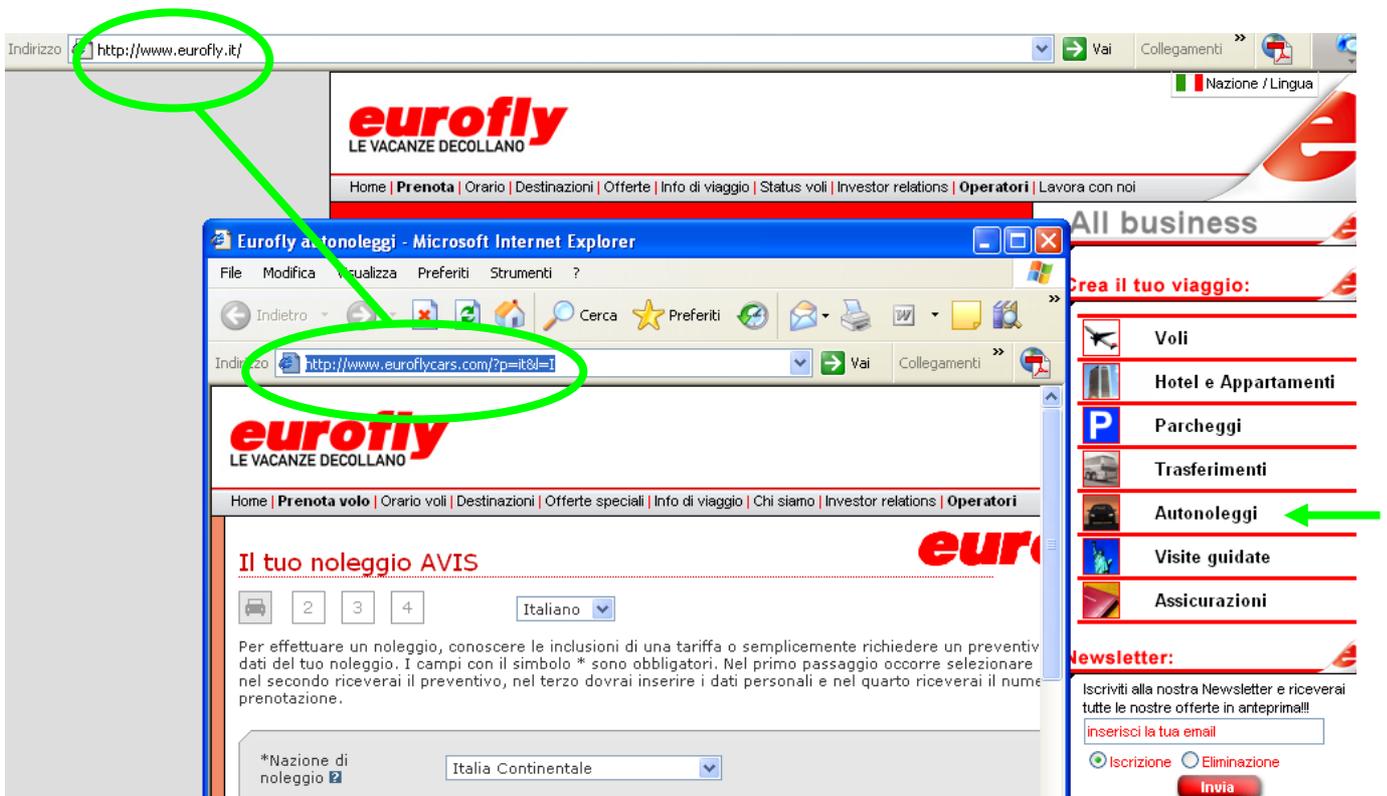


Figura 3.8 – Apertura pagina “Autonoleggi” in realtà esterna al sito www.eurofly.it

La presenza di queste incongruenze non permette di valutare positivamente la struttura del sito. La messa a punto di tali errori è di primaria importanza.

Gli obiettivi cardine che si propone di perseguire il sito della compagnia aerea Eurofly sono:

- Vendere biglietti aerei on line;
- Presentare la compagnia aerea;
- Presentare le destinazioni;
- Presentare gli orari dei voli;
- Presentare le offerte speciali;
- Presentare tutti gli altri servizi che possono risultare utili nell'organizzazione di un viaggio (parcheggio, autonoleggio, assicurazione).

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

Il sito, oltre ad avere una struttura alquanto incoerente e poco organizzata, non dispone di una mappa in grado di "chiarire le idee" all'utente.

3.1.3 La navigazione del sito è adeguata?

Nel sito di Eurofly la navigazione primaria o globale è disposta nella barra orizzontale; la navigazione locale, invece, è disposta sulla barra verticale di sinistra (posizione ideale per motivi sia tecnici che culturali). Questa soluzione permette di raggiungere ogni pagina "sorella" da ogni pagina di secondo livello. La navigazione locale cela infine un terzo livello, sempre posizionato a sinistra (Figura 3.9).

Il sito web non fa uso di "breadcrumb", (tranne nella pagina di prenotazione del volo dove però non si tratta di un vero e proprio breadcrumb in quanto vengono mostrate le fasi di prenotazione che compirà l'utente ma non il suo percorso fino a quel punto - Figura 3.10), uno strumento utilissimo per la segnalazione all'utente del contesto in cui si trova. In effetti, la selezione operata dall'utente e quindi il suo percorso non vengono in nessun modo evidenziati, di conseguenza l'utente ha serie difficoltà nel capire dove si trova. Si guardi, ad esempio, la Figura 3.16. Dove si trova l'utente? In un primo momento l'attenzione cade sui link evidenziati in grassetto "Prenota" e "Operatori". Nemmeno le etichette della pagina ("La società" e "Chi siamo") rimandano in nessun modo alla posizione all'interno del sito. Da sottolineare è anche l'incongruenza con cui sono state assegnate le etichette alle pagine. Infatti, alcune volte l'etichetta dell'area dei contenuti corrisponde, in linea di massima, al link del menu di primo livello dal quale si è avuto accesso (Figura 3.11- 3.15 - 3.18); altre volte la corrispondenza è tra l'etichetta del menu verticale di secondo livello e il link corrispondente (Figura 3.14); altre volte le etichette corrispondono entrambe al link da cui si è avuto accesso (Figura 3.12 - 3.13); in altri casi non v'è nessun tipo di corrispondenza tra il link e le etichette rischiando, così, di provocare grande disagio (Figura 3.10 - 3.16 - 3.17). La stessa incongruenza si verifica tra i link del secondo menu orizzontale e le etichette (Figura 3.19). Questo dimostra l'assenza di regolarità all'interno dei segnali nel sito. L'utente non può godere di processi "automatizzati" ma deve, ogni volta, prestare attenzione ai segnali di navigazione, andandoseli anche a cercare. E' certo, però, che la conferma di queste osservazioni verrà data dal test di usabilità che vedrà protagonisti degli ipotetici utenti.

The screenshot shows the Eurofly website interface. At the top, the logo "eurofly" and "LE VACANZE DECOLLANO" are visible. A navigation bar contains links: Home, Prenota, Orario, Destinazioni, Offerte, Info di viaggio, Status voli, Investor relations, Operatori, and Lavora con noi. A green arrow points to the "Info di viaggio" link in the navigation bar. On the left, a sidebar menu lists various categories: Info di viaggio, Servizi e bordo, Catering, La Flotta, Legal & Privacy, Lettera Lost & Found, Carta dei Diritti del Passeggero, Condizioni di trasporto, Eccedenza bagaglio, Documenti di viaggio, Informativa dati PNR, and NUOVE REGOLE DI SICUREZZA NEGLI AEROPORTI DELL'UNIONE EUROPEA E DELL'EGITTO. A green circle highlights the "Servizi e bordo" and "Catering" sections. Two yellow callout boxes are present: one pointing to the "Catering" section with the text "Pulsanti per la navigazione globale", and another pointing to the "Servizi e bordo" section with the text "Pulsanti per la navigazione locale di II e III livello".

Figura 3.9 – Esempio di navigazione a tre livelli

The screenshot shows the "Prenota" page on the Eurofly website. The navigation bar is identical to the previous figure. The main content area is titled "Ricerca - Selezione - Tariffe - Passeggeri - Pagamento - Conferma". A red banner reads "Ricerca Voli". Below this, there is a search form with the following fields: "Da:" (dropdown menu), "A:" (dropdown menu), "Tipo di viaggio:" (radio buttons for "Solo andata" and "Andata e ritorno"), "Partenza:" (date and time selector), "Ritorno:" (date and time selector), "Passeggeri:" (input fields for "Adulti (12+)", "Bambini (2-12)", and "Neonati (fino a 2 anni non compiuti)"), and "Classe di volo:" (dropdown menu). A red "Cerca" button is located at the bottom of the form. A green circle highlights the "Prenota" link in the navigation bar, and another green circle highlights the "Ricerca - Selezione - Tariffe - Passeggeri - Pagamento - Conferma" breadcrumb.

Figura 3.10 – Pagina “Prenota”

Home | Prenot | **Orario** | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Destinazioni:

Scegli la tua destinazione e verifica l'operatività dei voli:

USA

- ▶ New York - J. F. Kennedy T4

India

- ▶ Delhi

Russia

- ▶ Mosca

Maldivi

- ▶ Male

Orario voli



Selezionare dal menu di sinistra la destinazione desiderata, quindi la relativa città di partenza.
Eurofly si riserva il diritto di eseguire modifiche al piano voli senza preavviso.

Figura 3.11 – Pagina “Orario”

Home | Prenota | Orario | **Destinazioni** | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Destinazioni:

Scegli la tua destinazione e leggi le informazioni sulla località, le attività e notizie utili.

USA

- ▶ New York - J. F. Kennedy T4

India

- ▶ Delhi

Russia

- ▶ Mosca

Maldivi

- ▶ Male

Destinazioni



medio raggio | lungo raggio

Figura 3.12 – Pagina “Destinazioni”

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | **Offerte** | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Offerte speciali:

- ▶ Creta
- ▶ Delhi
- ▶ Mosca
- ▶ Colombo
- ▶ New York - J. F. Kennedy T4
- ▶ New York - J. F. Kennedy T4
- ▶ Punta Cana
- ▶ Male
- ▶ Sharm El Sheikh
- ▶ Mauritius
- ▶ Fuerteventura
- ▶ Mikonos
- ▶ Tenerife Sud
- ▶ Ibiza

Offerte speciali

Eurofly trasporta i suoi passeggeri verso le destinazioni più affascinanti del mondo. Acquista i voli diretti eurofly online oppure chiamando il Call Center al numero 199.50 99 60

Le tariffe più vantaggiose di Eurofly!

Creta



da **81 euro a tratta**
TASSE INCLUSE *

- ▶ informazioni
- ▶ prenota volo

Delhi

da **444 euro a tratta**

Figura 3.13 – Pagina “Offerte”

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | **Info di viaggio** | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Info di viaggio:

Informazioni sulla nostra flotta, FAQ e servizi

- ▶ FAQ
- ▶ Servizi di Bordo
- ▶ La Flotta
- ▶ Legal & Privacy
- ▶ Lettera Lost & Found
- ▶ Carta dei Diritti del Passeggero
- ▶ Condizioni di trasporto
- ▶ Eccedenza bagaglio
- ▶ Documenti di viaggio
- ▶ Informativa dati PNR

Intro



Eurofly sa che la vacanza comincia a bordo e vuole che ogni passeggero

Figura 3.14 – Pagina “Info di viaggio”

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | **Status voli** | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Destinazioni:

Scegli la tua destinazione e visualizza lo stato dei voli odierni.

USA

- ▶ New York - J. F. Kennedy T4

India

- ▶ Delhi

Russia

- ▶ Mosca

Status voli

Voli operanti il giorno 13/06/2007. Orari locali. * arrivo il giorno successivo

Data	Tratta	Volo	Schedulato		Previsto	
			partenza	arrivo	partenza	arrivo
12/06/2007 *	New York - J. F. Kennedy T4 Bologna	GJ 929	20:05	10:10		11:20
12/06/2007 *	Milano - Malpensa T2 Colombo	GJ 2130	20:05	09:55	21:05	11:45
13/06/2007 *	New York - J. F. Kennedy T4	GJ 927	21:45	12:00		12:25

Figura 3.15 – Pagina “Status voli”

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | **Investor relations** | Operatori | Lavora con noi

La Società:

Principali informazioni finanziarie sulla nostra compagnia

- ▶ Chi siamo
- ▶ La nostra storia
- ▶ Organigramma
- ▶ Documenti finanziari
- ▶ Informazioni per gli azionisti
- ▶ Corporate Governance
- ▶ Presentazioni
- ▶ Prospetto Informativo e Avvisi Integrativi
- ▶ Calendario
- ▶ Andamento del Titolo
- ▶ Comunicati stampa
- ▶ Comunicazioni internal dealing
- ▶ Contatti

Chi siamo



La nostra missione: essere la compagnia aerea della vacanze

Vogliamo che Eurofly sia riconosciuta come la compagnia aerea delle vacanze per eccellenza.

Vogliamo essere la scelta più naturale di Tour Operator, Agenzie Viaggi, e

Figura 3.16 – Pagina “Investor relations”



Figura 3.17 – Pagina “Operatori”



Figura 3.18 – Pagina “Lavora con noi”

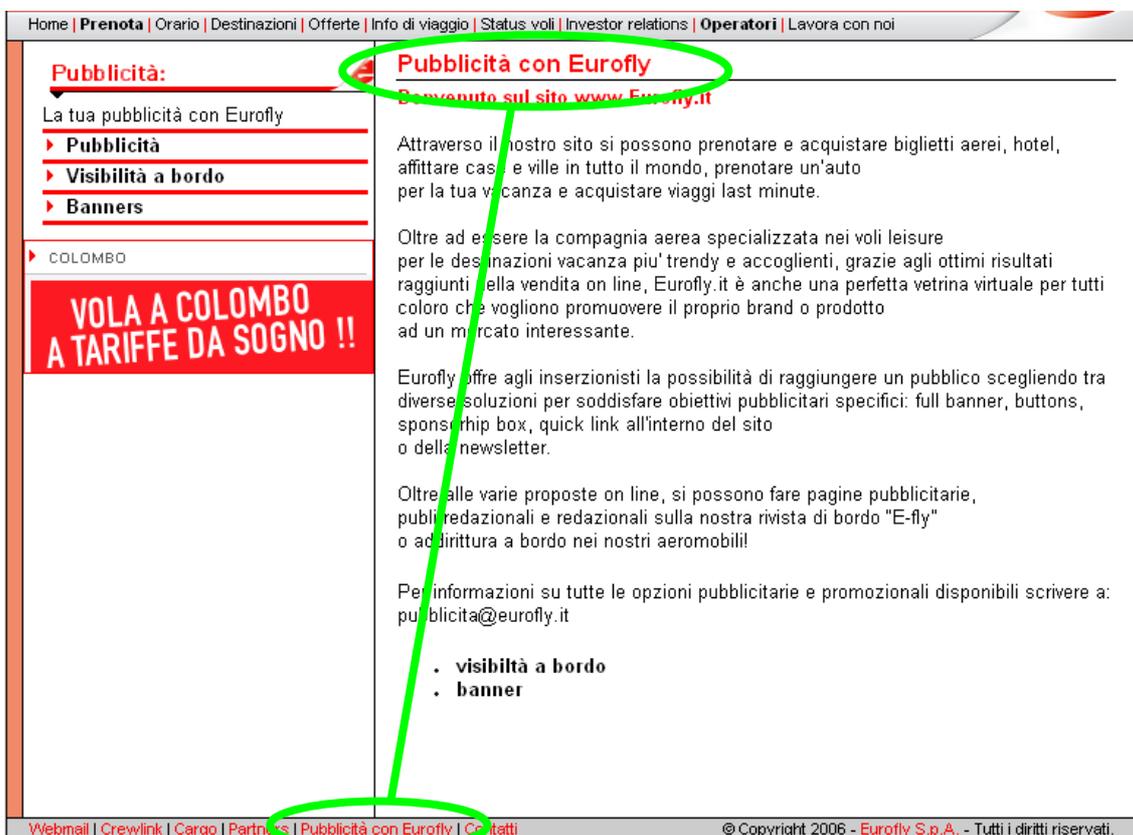


Figura 3.19 – Pagina “Pubblicità con Eurofly”

E' stato notato inoltre che i link che caratterizzano il primo menu orizzontale di primo livello cambiano nel momento in cui ci si addentra in determinate pagine, come ad esempio la pagina degli "Autonoleggi" (Figura 3.20) e "Parcheggio" che, come detto in precedenza portano a pagine esterne al sito, (Figura 3.8).

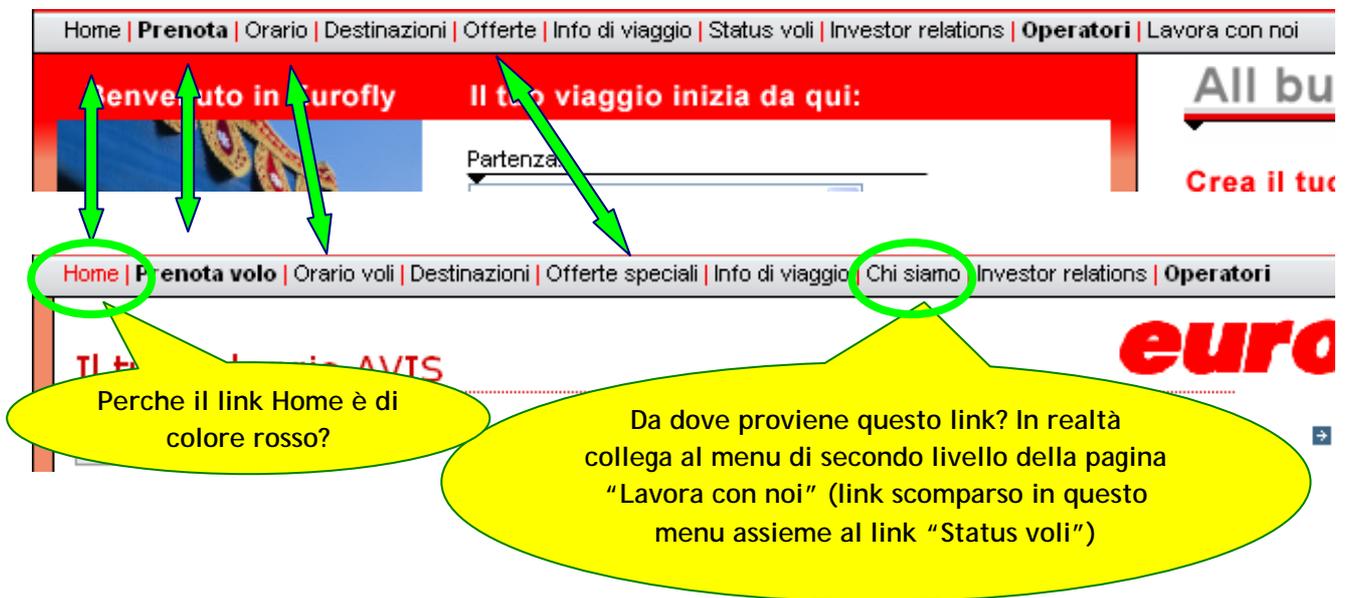


Figura 3.20 – Mancata corrispondenza tra i link del menu orizzontale di primo livello di due pagine

3.1.4 Sintesi

Punti di forza:

- Menu di primo livello sempre disponibili
- Buona profondità in termini di livello
- Buona navigazione locale

Punti di debolezza:

- Etichette link del menu ambigue
- Numerosi link "scorciatoie"
- Pagine prive di un percorso interno ma accessibili solo da link della Home page
- Più link nella Home page riconducono alla stessa pagina
- Incongruenza tra il nome della pagina e il link corrispondente del menu di primo livello
- Alcuni link collegano a pagine esterne al sito che si aprono a "pop up"
- Assenza Mappa del sito
- Problemi di orientamento dato che nessun elemento rimanda alla posizione dell'utente all'interno del sito
- Il primo menu orizzontale di primo livello è cangiante

3.1.5 Valutazione pesata: 1.5

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

3.2 Comunicazione

3.2.1 La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?

La Home page ha una responsabilità molto grande: deve spiegare con assoluta chiarezza ed immediatezza lo scopo del sito ed i vantaggi di cui può far fruire.

Il sito Eurofly presenta il suo marchio nella "posizione di home" ovvero in alto a sinistra (come suggerisce la cultura occidentale), sotto il quale viene inserito il pay off "Le vacanze decollano", alquanto originale ma nello stesso evocativo del servizio offerto, (Figura 3.21).



Figura 3.21 – Marchio e pay off

L' "attention span" del navigatore web viene anche incentivata dal messaggio di benvenuto che indirizza l'utente verso la compilazione dell'apposita form in cui inserire i dettagli del volo.



Figura 3.22 – Indicazioni sullo scopo fornite nella Home page

Questi piccoli dettagli permettono quindi di far comprendere il suo scopo all'utente in meno di 10 secondi (come suggeriscono diverse analisi empiriche sul comportamento degli utenti in rete).

Il sito manca di una vera e propria frase esplicativa che comunque viene ben sostituita dal messaggio di benvenuto prima citato. Preziosi indizi sullo scopo del sito vengono offerti (Figura 3.22):

- in primo luogo dalla "e" rossa che prende il sopravvento, in alto a destra della pagina, su di una specie di triangolo che rievoca senza dubbi l'ala di un aereo;
- dai banner promozionali posizionati sotto la form di prenotazione;
- dal menu verticale che rimanda immediatamente all'organizzazione di un viaggio, mettendo al primo posto la prenotazione del volo.

3.2.2 Il sito è coerente con la brand image?

Eurofly nasce nel 1989 ma solo nel 2004 effettua il suo ingresso nel commercio elettronico della rete grazie a cui può finalmente consentire la prenotazione di voli o viaggi completi senza intermediari. Il suo brand, pertanto, non si può definire consolidato e riconoscibile.

Il brand di Eurofly è associato al colore rosso (il colore predominante nell'intero sito e che caratterizza anche le divise dei suoi collaboratori). Lo stesso marchio contribuisce alla distinzione del brand: "Euro" fa capire che la compagnia è europea mentre "fly" comunica il servizio offerto: volare.

3.2.3 La grafica del sito è adeguata?

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

La progettazione del sito Eurofly ha optato per un layout fisso e quindi è stato scelto un formato privilegiato (800x600) con il quale la visibilità è garantita (Figura 3.23). Risoluzioni superiori portano ad una restrizione della schermata, la pagina appare rimpicciolita e ai lati si sviluppano spazi vuoti dal colore grigio. La progettazione, inoltre, ha fatto uso di un semplice accorgimento al fine di evitare pagine troppo vuote: la pagina sullo schermo appare sempre centrata. (Figura 3.24 e 3.25).

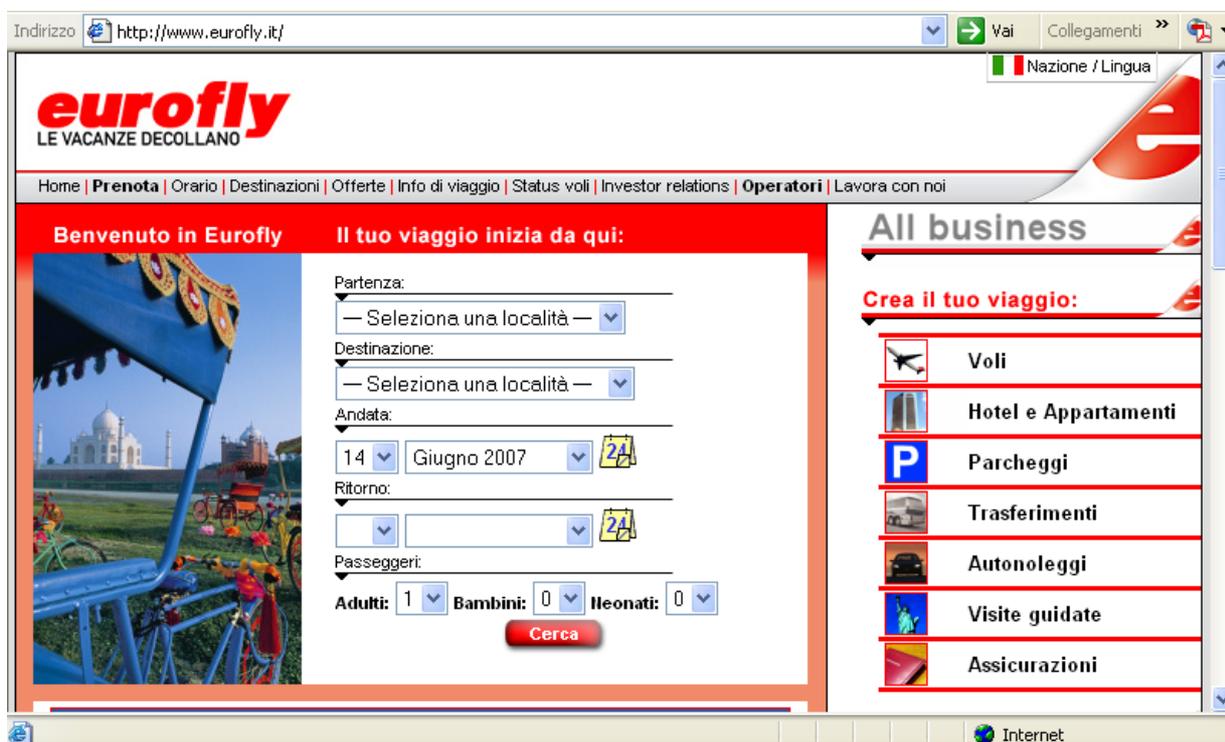


Figura 3.23 – Home page risoluzione 800x600



Figura 3.24 – Home page risoluzione 1024x768



Figura 3.25 – Home page risoluzione 1280x1024

La visualizzazione di alcune pagine nella risoluzione 800x600 e 1024x768 cela una soluzione progettuale decisamente fastidiosa e per nulla ottimale: la doppia scrollbar (Figura 3.26 e 3.27).

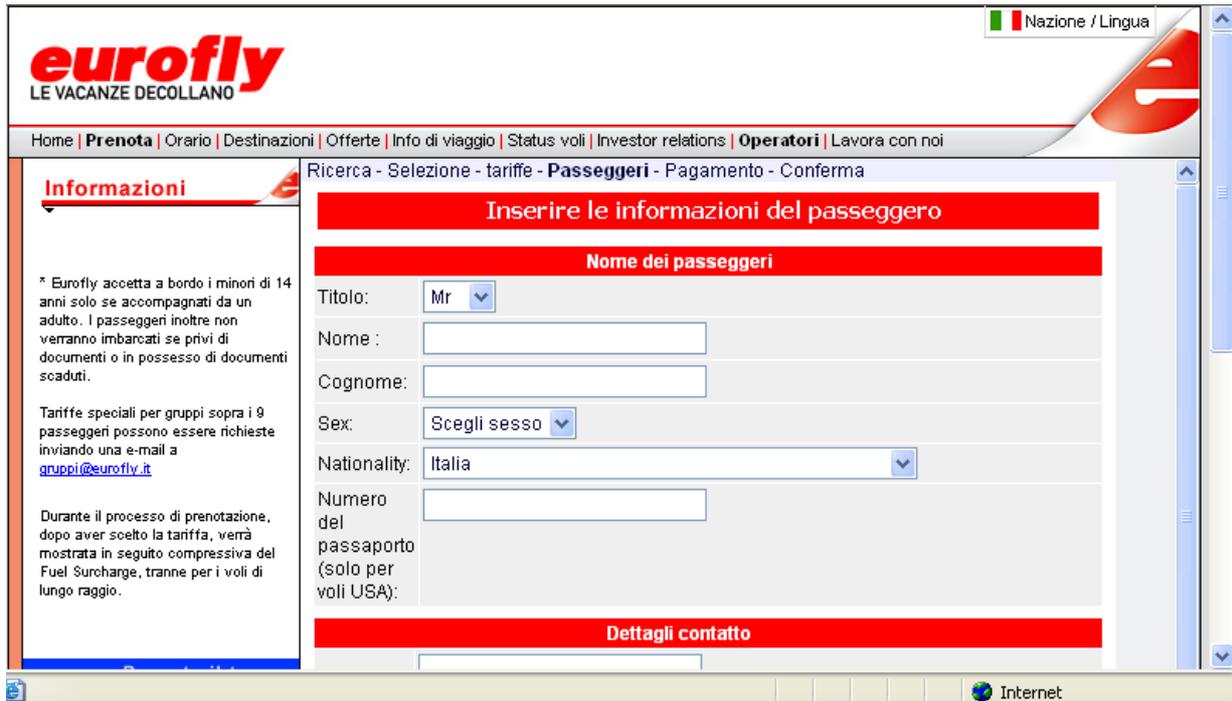


Figura 3.26 – Doppia scrollbar in risoluzione 800x600

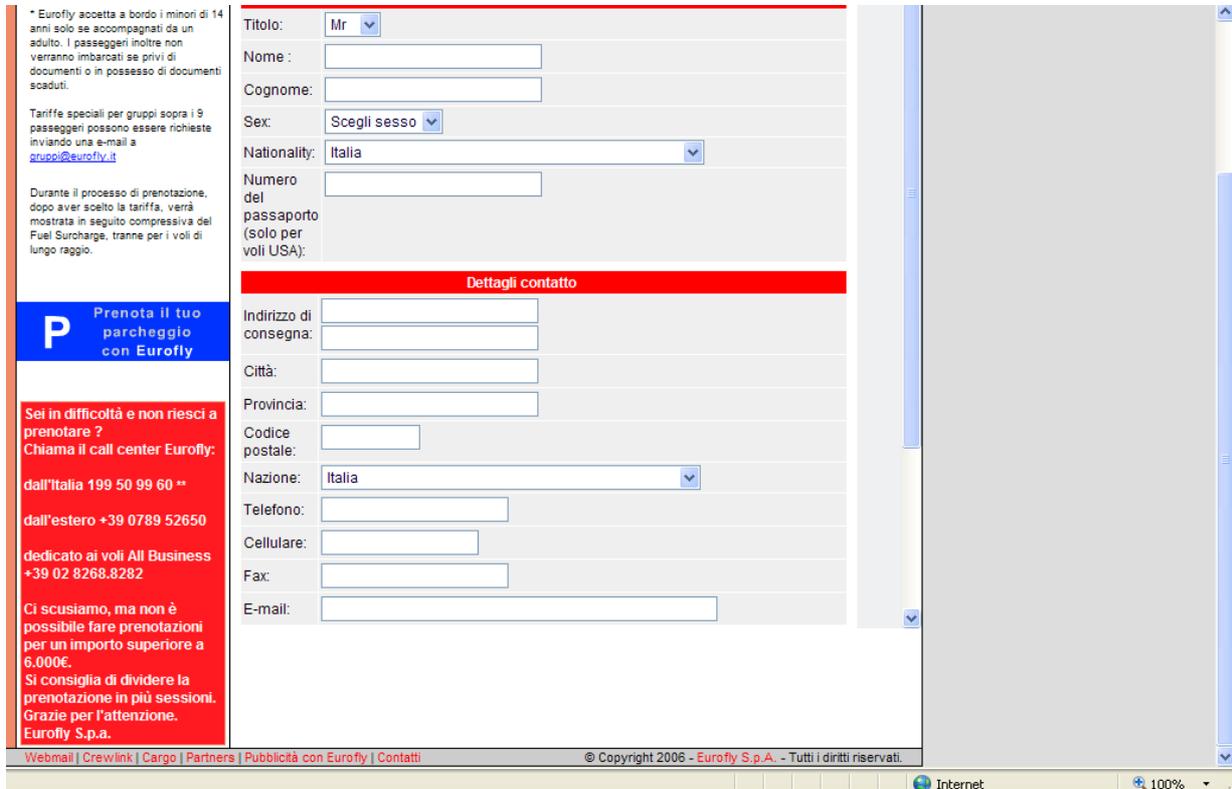


Figura 3.27 – Doppia scrollbar in risoluzione 1024x768

2- Il layout delle pagine facilita la comprensione dei contenuti?

Le informazioni della Home page sono state raggruppate in modo da facilitare solo in parte la comprensione dei contenuti. Tutto sommato la lettura delle informazioni non è particolarmente stancante e confusionaria grazie alla "Gestalt" impostata. La logica con cui sono stati organizzati i contenuti prevede il menu di primo livello orizzontale nella parte più alta del sito. A destra viene data la possibilità di organizzare ogni dettaglio del proprio viaggio; sempre a destra si susseguono riquadri contenenti diversi tipi di informazioni (iscrizione alla newsletter, numeri del callcenter) separati l'uno dall'altro da una linea rossa con all'estremità la "e" rossa marchiata sull'ala di un aereo. Al centro una form per la prenotazione immediata del volo sotto la quale l'intero spazio rimanente viene dedicato a banner animati che ripropongono spesso sezioni del sito già collegate dal menu orizzontale di I livello. L'ordine stabilito è solo parziale in quanto l'uso esasperato del rosso e le eccessive animazioni, che prendono piede nella parte centrale e a destra della pagina, sovraccaricano l'attenzione dell'utente che, a primo impatto, rischia di essere "stordito" e confuso.

The screenshot shows the Eurofly website home page. At the top, a navigation bar includes links for Home, Prenota, Orario, Destinazioni, Offerte, Info di viaggio, Status voli, Investor relations, Operatori, and Lavora con noi. Below this, a red banner reads "Benvenuto in Eurofly" and "Il tuo viaggio inizia da qui:". The main content area is divided into a search form on the left and a vertical menu on the right. The search form includes fields for Partenza, Destinazione, Andata (13 June 2007), Ritorno, and Passeggeri (1 Adult, 0 Children, 0 Neonates), with a "Cerca" button. The vertical menu on the right, titled "All business", lists services: Voli, Hotel e Appartamenti, Parcheggi, Trasferimenti, Autonoleggi, Visite guidate, and Assicurazioni. Below this is a "Newsletter" section with an email input field and an "Invia" button. Further down is a "Call center" section with contact information: 199 50 99 60, callcenter@eurofly.it, and 199 0789 52650. The bottom section features "Operatori" and "Customer relations" links. A large green circle highlights the search form and the "All business" menu. A red circle highlights the "Call center" section. A red "e" logo is visible at the end of several menu items.

Figura 3.28 – Gestalt nella home page

3- Il colore è utilizzato in modo adeguato?

Il colore predominante all'interno del sito è il rosso in quanto corrisponde al colore che caratterizza la compagnia aerea. Il rosso viene quindi usato per evidenziare alcune parole ritenute importanti e le etichette della pagine, per evidenziare i link in caso di "rollover" o ancora per creare dei divisori come ad esempio nel menu di secondo livello verticale (Figura 3.29). Il grigio, d'altra parte, caratterizza in molti casi lo sfondo della pagina.

Un rosso meno intenso caratterizza lo sfondo della parte sinistra e centrale del sito.

Il colore non è usato come strumento di orientamento, possibilità alquanto precaria all'interno del sito ed inoltre l'uso eccessivo del rosso rischia di generare stress ed irritazione nell'utente finale.

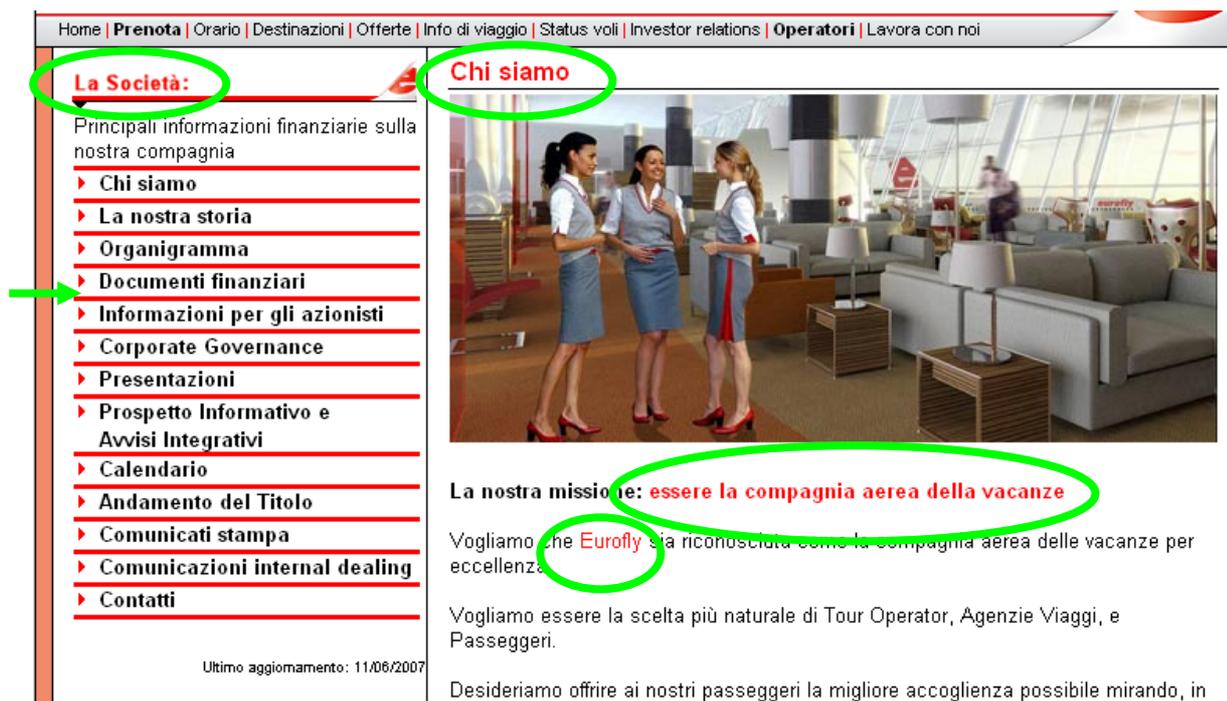


Figura 3.29 – L'evidenziazione in rosso

4- I caratteri utilizzati rendono il testo ben leggibile?

In questa fase di checkup sono state effettuate diverse prove per verificare se vi è possibilità di modificare i caratteri. I risultati hanno dimostrato che sia al browser che all'utente risulta impossibile modificare le impostazioni del carattere scelte in fase di visual design dal progettista del sito.

Il font utilizzato è il Times New Roman che, però, spesso è riportato in diverse grandezze, a seconda delle parti. Lo sfondo è solitamente bianco o grigio ed il colore del carattere è nero o rosso (quest'ultimo viene usato per evidenziare alcune parole ritenute importanti).

Inspiegabile, invece, l'uso del grassetto per i link "Prenota" e Operatori", (Figura 3.7).

5- La grafica è attraente?

Nel complesso la grafica del sito è accettabile sebbene in alcune aree la costante cromatica data dal rosso e la presenza di numerosissimi banner rendono le pagine discretamente caotiche.

I riquadri sono ben allineati il che è importante per agevolare la lettura delle informazioni.

3.2.4 Sintesi

Punti di forza:

- Pay off originale ed evocativo
- La Home page fornisce numerosi indizi sullo scopo perseguito dal sito
- Il sito è centrato all'interno della pagina
- Buona Gestalt

Punti di debolezza:

- Layout di tipo fisso
- Eccessivo uso di banner animati
- Il colore non è usato come strumento di orientamento
- Impossibilità di modificare le impostazioni del carattere (sia all'utente e sia dal browser)
- Due link del menu orizzontale sono inspiegabilmente in grassetto

3.2.5 Valutazione pesata: 2.3

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

3.3 Funzionalità

3.3.1 Le funzioni del sito sono adeguate e corrette?

Il sito *Eurofly, le vacanze decollano* si presenta essenzialmente come strumento di ricerca/prenotazione di biglietti aerei (questa funzione è accessibile da vari punti dell'architettura!), offrendo inoltre all'utente una serie di servizi correlati al tema del viaggio, quali la prenotazione di parcheggi limitrofi agli aeroporti, il noleggio di automobili e l'acquisto di polizze assicurative.

Le funzionalità interattive offerte dal sito, dunque, in accordo con i suoi obiettivi, sono:

- prenotazione/ricerca di biglietti aerei
- prenotazione di parcheggi
- noleggio di autovetture
- acquisto di una polizza assicurativa per il viaggio.

Il sito offre inoltre la possibilità di usufruire di altri servizi (prenotazione di hotel o appartamenti, visite guidate, meteo...), che però sono gestiti da terze parti (tipicamente, il sito rimanda ad un altro sito: *www.octopustravel.com*) e che quindi non saranno presi in considerazione nella presente analisi.

Funzioni per effettuare transazioni e strumenti di ricerca:

La funzione principe, su cui si basa l'intera architettura del sito, è la prenotazione di biglietti aerei e/o la ricerca di voli (visibile in figura 3.30)

Dal sito, è possibile accedere a tale funzione in vari punti distinti: direttamente dall'home page, selezionando nel menù di destra la voce "Voli", oppure dalle sezioni "Prenota", "Orario", "Destinazione", "Offerte".

The image shows a screenshot of the Eurofly website's flight search interface. The main search form is highlighted with a green circle and contains the following fields: 'Partenza' (departure) with a dropdown menu, 'Destinazione' (destination) with a dropdown menu, 'Andata' (departure date) set to '13' and 'Giugno 2007', 'Ritorno' (return date) with a dropdown menu, and 'Passeggeri' (passengers) with 'Adulti: 1', 'Bambini: 0', and 'Neonati: 0'. A red 'Cerca' button is located below the form. To the right of the search form is a vertical navigation menu titled 'All business' with options: 'Voli', 'Hotel e Appartamenti', 'Parcheggi', 'Trasferimenti', 'Autonoleggi', 'Visite guidate', and 'Assicurazioni'. Below the search form is a promotional banner for 'NAPOLI-NEW YORK DA 444€ A/R TUTTO COMPRESO A PARTIRE DAL 30 AGOSTO' featuring a man pointing upwards.

Figura 3.30: Form per la ricerca/prenotazione di voli

L'utente che si connette al sito per prenotare un volo ha quindi la funzione che più gli interessa immediatamente visibile ed usufruibile. Si tratta di una form da compilare, che dà modo di effettuare sia una semplice operazione di ricerca voli, che la vera e propria prenotazione del biglietto.

Eseguito la form, dopo averla correttamente compilata, l'utente vede la seguente pagina (Figura 3.31), nella quale può scegliere il prezzo che desidera pagare per il biglietto.

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Informazioni

* Eurofly accetta a bordo i minori di 14 anni solo se accompagnati da un adulto. I passeggeri inoltre non verranno imbarcati se privi di documenti o in possesso di documenti scaduti.

Tariffe speciali per gruppi sopra i 9 passeggeri possono essere richieste inviando una e-mail a gruppi@eurofly.it

Durante il processo di prenotazione, dopo aver scelto la tariffa, verrà mostrata in seguito compressiva del Fuel Surcharge, tranne per i voli di lungo raggio.

P Prenota il tuo parcheggio con Eurofly

Sei in difficoltà e non riesci a prenotare? Chiama il call center Eurofly: dall'Italia 199 50 99 60 ** dall'estero +39 0789 52650 dedicato ai voli All Business +39 02 8268.8282

Dettagli del volo e tariffe

Scegli la tariffa e le combinazioni di volo, clicca "procedi" per continuare. Tutti i prezzi si intendono per adulto ed escludono le tasse.

i I voli richiesti non sono disponibili per le date richieste sono state proposte le date più prossime alla tua richiesta.

Seleziona un volo, Bari - Milan
I voli non sono disponibili nelle date richieste, seguono le date più prossime alla tua richiesta

Seleziona	Volo	Da/A	Orario	
<input checked="" type="radio"/> eurofly	GJ507	Bari Milano - Malpensa	ven, 29 giu	19:40 ven, 29 giu 21:10

Select a fare

Prezzo totale escluso tasse	Classe di servizio	
<input type="radio"/> EUR 9,00 totale adulti	Promotional economy	Regole
<input type="radio"/> EUR 19,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 29,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input checked="" type="radio"/> EUR 39,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 49,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 59,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 69,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 89,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 109,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 139,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 179,00 totale adulti	Economy riservata	Regole
<input type="radio"/> EUR 249,00 totale adulti	Economy flessibile	Regole

Indietro **Nuova ricerca** **Continua**

Figura 3.31: scelta del prezzo di un biglietto aereo

La ricerca, in questo caso, non è affatto coerente: supponiamo che l'utente scelga un prezzo di 39,00 €. Nella schermata successiva, proposta dal motore di ricerca, diventano improvvisamente 80,22 €, senza nessun avviso e senza alcuna spiegazione precisa, come mostrato in figura 3.32.

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Ricerca - Selezione - **tariffe** - Passeggeri - Pagamento - Conferma

Informazioni

* Eurofly accetta a bordo i minori di 14 anni solo se accompagnati da un adulto. I passeggeri inoltre non verranno imbarcati se privi di documenti o in possesso di documenti scaduti.

Tariffe speciali per gruppi sopra i 9 passeggeri possono essere richieste inviando una e-mail a gruppi@eurofly.it

Durante il processo di prenotazione, dopo aver scelto la tariffa, verrà mostrata in seguito compressiva del Fuel Surcharge, tranne per i voli di lungo raggio.

Prenota il tuo parcheggio con Eurofly

Riepilogo del volo

Viaggio

eurofly	GJ507	Bari	ven, 29 giu	19:40
	Economy	Milano - Malpensa		21:10

Prezzo

Tipo	Passeggeri	Tariffa	Tassa	Totale
Adulto:	1	EUR 64,00	EUR 16,22	EUR 80,22 Ognuno
Totale:				EUR 80,22
Ticketing Fee:				EUR 2,00
Totale:				EUR 82,22

Indietro **Continua**

Per utenti registrati: **Logon and Continue**

Perché due percorsi diversi? Perché alcune etichette in italiano, altre in inglese?

Figura 3.32: fasi di prenotazione e acquisto di un biglietto aereo

In questa fase, non è chiaro come mai alcuni bottoni siano in italiano (“Indietro”, “Continua”), altri in inglese (“Logon and Continue”). Inoltre, si fa riferimento ad un percorso particolare per utenti registrati, ma non è chiaro come e dove ci si possa registrare.

Continuando l’operazione, si giunge infine alla compilazione di un modulo, dove inserire i dati necessari alla prenotazione del biglietto (Figura 3.33).

Nome dei passeggeri	
Titolo:	Mrs
Nome :	Maria
Cognome:	Focaticco
Sex:	Femmina
Nationality:	Italia
Numero del passaporto (solo per voli USA):	
Dettagli contatto	
Indirizzo di consegna:	via rossi, 5
Città:	Modena
Provincia:	MO
Codice postale:	
Nazione:	Italia
Telefono:	35928425234
Cellulare:	345345234
Fax:	3452353625
E-mail:	email@email.it
Opzioni biglietto	
Consegna del biglietto:	Ritiro del biglietto alla partenza
Nome del viaggio:	Volo a Bari, Italia in giugno
<input type="checkbox"/> Ho letto e accetto tutte le principali regole tariffarie associate a questa tariffa e la normativa relativa al trattamento dei dati personali.	
Indietro Continua	

Figura 3.33: Inserimento dei dati per la prenotazione del biglietto

Solo a questo punto vengono mostrate le carte di credito con cui è possibile pagare il biglietto (Figura 3.34). Questo è un grave errore, perché è necessario sempre fornire all'utente le informazioni rilevanti prima che inizi il processo di acquisto. Se l'utente non possedesse una delle carte accettate dal sistema, avrebbe compiuto tutta la procedura inutilmente.

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Ricerca - Selezione - tariffe - Passeggeri - **Pagamento** - Conferma

Esegui il pagamento

inserisci i dettagli di pagamento del passeggero. Cliccare 'Prenota' per effettuare la prenotazione

Volo	
Bari a Milan, ven, 22 giu, 19:40, Volo GJ507, Economy	EUR 80,22
Distribution Surcharge:	EUR 2,00
Ammontare ADDEBITATO alla carta di credito:	EUR 62,22

Dettagli di pagamento

Tipo della carta: --- Scegli ---

Numero Carta:

Codice di sicurezza:

Titolare della carta:

Telefono del titolare della carta:

Valida fino al:

Indirizzo contatto del possessore carta

Indirizzo:

Città:

Provincia:

Codice postale:

Nazione: Italia

Sei in difficoltà e non riesci a prenotare ?
Chiama il call center Eurofly:
 dall'Italia 199 50 99 60 **
 dall'estero +39 0789 52650
 dedicato ai voli All Business
 +39 02 8268.8282
 Ci scusiamo, ma non è possibile fare prenotazioni per un importo superiore a

Prenota il tuo parcheggio con Eurofly

* Eurofly accetta a bordo i minori di 14 anni solo se accompagnati da un adulto. I passeggeri inoltre non verranno imbarcati se privi di documenti o in possesso di documenti scaduti.
 Tariffe speciali per gruppi sopra i 9 passeggeri possono essere richieste inviando una e-mail a gruppi@eurofly.it
 Durante il processo di prenotazione, dopo aver scelto la tariffa, verrà mostrata in seguito compressiva del Fuel Surcharge, tranne per i voli di lungo raggio.

Solo ora viene segnalato?

Figura 3.34: procedura di inserimento dati carta di credito

Le sequenze fin qui mostrate si riferiscono ad un percorso privo di errori.

Nell'analisi relativa alla gestione degli errori, verrà evidenziato come la regolarità e la correttezza di questo meccanismo siano fortemente compromesse da compilazioni non corrette o da richieste non corrispondenti alle effettive disponibilità dei voli.

Un'altra funzione offerta dal sito riguarda la prenotazione di parcheggi in zone limitrofe l'aeroporto. Tale funzionalità è accessibile attraverso il link, nel menù a destra della home page, "Parcheggi" o tramite il link blu nelle sottosezioni riguardanti la prenotazione del volo (Figure 3.35 e 3.36):

eurowfly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Nazione / Lingua

Benvenuto in Eurofly Il tuo viaggio inizia da qui:

Partenza: --- Seleziona una località ---
 Destinazione: --- Seleziona una località ---
 Andata: 13 Giugno 2007 24
 Ritorno: 24
 Passeggeri: Adulti: 1 Bambini: 0 Neonati: 0
 Cerca

All business

Crea il tuo viaggio:

- Voli
- Hotel e Appartamenti
- Parcheggi**
- Trasferimenti
- Autonoleggi
- Visite guidate
- Assicurazioni

Newsletter:
 Iscriviti alla nostra Newsletter e riceverai tutte le nostre offerte in anteprima!
 inserisci la tua email

NAPOLI-NEW YORK
 DA 444€ A/R TUTTO COMPRESO
 A PARTIRE DAL 30 AGOSTO

Figura 3.35: link "Parcheggi" (1)

The screenshot shows the Eurofly website interface. At the top, there is a navigation bar with links like Home, Prenota, Orario, Destinazioni, Offerte, Info di viaggio, Status voli, Investor relations, Operatori, and Lavora con noi. The main content area is titled 'Ricerca - Selezione - tariffe - Passeggeri - Pagamento - Conferma'. On the left, there is an 'Informazioni' sidebar with text about Eurofly's policies and a blue button labeled 'Parcheggi' circled in green. The main area displays a 'Riepilogo del volo' section with flight details for GJ507 (Bari to Milano - Malpensa) and GJ506 (Milano - Malpensa to Bari). Below this is a 'Prezzo' table showing the total cost for one passenger as EUR 187,48, including a ticketing fee of EUR 4,00. At the bottom, there are buttons for 'Indietro', 'Continua', and 'Logon and Continue'.

Figura 3.36: Link “Parcheggi” (2)

Anche la prenotazione del parcheggio presenta ovviamente un modulo form da compilare, strutturato come in figura 3.37:

The screenshot shows the Eurofly website interface for parking booking. The top navigation bar is the same as in Figure 3.36. The main content area is titled 'Parcheggio *' and includes a 'NEW OPENING 10% di sconto fino al 30/06/2007' promotion. The form fields include: 'Parcheggio *' (dropdown menu set to Malpensa DRA), 'Data di ingresso *' (dropdown menus for Giu, 13, 2007), 'Ora di ingresso *' (dropdown menus for 22 ora, 00 minuti), 'Data di uscita *' (dropdown menus for Giu, 14, 2007), 'Ora di uscita *' (dropdown menus for 10 ora, 00 minuti), 'Numero di giorni' (input field set to 1), and 'Prezzo parcheggio' (input field set to 9,00 €). There are 'CALCOLA' and 'INVIA' buttons. A yellow callout bubble points to the 'CALCOLA' button with the text: 'Questo bottone mi permette di sapere quanto mi verrà a costare il parcheggio, prima di prenotarlo'. The left sidebar contains information about parking services and a 'VOLARE A COLOMBO' banner.

Figura 3.37: Modulo di compilazione per la prenotazione del parcheggio

È obbligatoria la compilazione della maggior parte dei campi proposti, ma si tratta di dati assolutamente necessari per portare a compimento l'operazione.

Tramite la funzione "Calcola", l'utente può sapere, prima di effettuare veramente la prenotazione (che poi non si può più annullare, né disdire), quanto gli costerà il servizio, in base a quante ore intende lasciare la macchina al parcheggio e alla tipologia di parcheggio (coperto, scoperto).

Premendo "Invia", compare la schermata mostrata in figura 3.38.

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Informazioni

Eurofly ti offre l'opportunità di prenotare il parcheggio agevolati in aree limitate presso gli aeroporti italiani.

Compila il modulo, verifica i dati e prenota on line.

Riceverai a breve un'e-mail di conferma. Il pagamento avverrà al momento del ritiro dell'autovettura.

Eurofly ti augura Buon Viaggio

continua la promozione

Nome *
Cognome *
E-mail *
Cellulare *
Modello auto
Targa
Numero di passeggeri
Numero volo di ritorno
Provenienza volo
Lavaggio auto 15.00 €
Parcheggio **Malpensa DRA**
Scoperto
Data di ingresso **13.06.2007**
Data di uscita **14.06.2007**
Numero di giorni **1**
Prezzo totale **9.00 €**
Pagamento: **In parcheggio**
* campi obbligatori

SCONTO CLIENTI EUROFLY
-10 % di ulteriore sconto*
* sconto applicato in parcheggio

CONFERMA **CANCELLA**

COLOMBO

VOLA A COLOMBO A TARIFFE DA SOGNO !!

Figura 3.38: Modulo di inserimento dati personali per la prenotazione del parcheggio

I dati principali sono già completati (derivano dalla precedente compilazione). All'utente non resta che compilare i propri dati personali.

Ci sono poi una serie di altre informazioni aggiuntive che, sebbene non siano obbligatorie, appesantiscono l'interazione, infastidendo l'utente che, normalmente, ha fretta di concludere l'operazione, senza perdere troppo tempo in dettagli praticamente inutili.

Confermando l'operazione, si ha finalmente prenotato il parcheggio (Figura 3.39).

Informazioni

Eurofly ti offre l'opportunità di prenotare il parcheggio auto a prezzi agevolati in aree limitrofe ai maggiori aeroporti italiani.

Compila il modulo, verifica il prezzo e prenota on line.

Riceverai a breve un'e-mail di conferma. Il pagamento avverrà al momento del ritiro dell'autovettura.

**Eurofly ti augura
Buon Viaggio**

► COLOMBO

**VOLA A COLOMBO
A TARIFFE DA SOGNO !!**

continua la promozione

**NEW
OPENING
10%** di sconto
fino al 30/06/2007

sconto applicato
al momento della
prenotazione

Gentile Maria Rossi,
grazie per aver prenotato..

A breve, riceverà una mail con i dettagli della sua prenotazione e le indicazioni per raggiungere il parcheggio

NUMERO PRENOTAZIONE	35342540000100027
Nome	Maria
Cognome	Rossi
Cellulare	223411222222
Parcheggio	Malpensa DRA
Coperto/Scoperto	Scoperto
Data di ingresso	13.06.2007. 22:00
Data di uscita	14.06.2007. 10:00
Numero di giorni	1
Prezzo parcheggio	9.00 €
Prezzo totale	9.00 €
Pagamento	In parcheggio

TORNA

Figura 3.40: Parcheggio prenotato (schermata di conferma e riepilogo dati)

Eurofly permette anche di noleggiare automobili, cliccando sulla voce del menù di destra nell'home page etichettata "Autonoleggi".

Compare la schermata presentata nella figura 3.40.

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota volo | Orario voli | Destinazioni | Offerte speciali | Info di viaggio | Chi siamo | Investor relations | Operatori

Il tuo noleggio AVIS

1 2 3 4 Italiano Maggiori Info

Per effettuare un noleggio, conoscere le inclusioni di una tariffa o semplicemente richiedere un preventivo, seleziona i dati del tuo noleggio. I campi con il simbolo * sono obbligatori. Nel primo passaggio occorre selezionare dove e quando, nel secondo riceverai il preventivo, nel terzo dovrai inserire i dati personali e nel quarto riceverai il preventivo di prenotazione.

*Nazione di noleggio: Italia Continentale

*Città di noleggio: Milano; Milano Malpensa Aeroporto cerca

*Città di riconsegna: Milano; Milano Malpensa Aeroporto cerca

*Gruppo richiesto: Gruppo C (es: Grande Punto 1.3 MJT) cerca

*Data di noleggio: 14 Giugno 2007 09:00

*Data di riconsegna: 16 Giugno 2007 09:00

For H and L groups. Strumenti di ausilio accepts credit cards.

cancella prosegui

Strumenti di ricerca

Figura 3.40: Autonoleggio

Da questa pagina, è possibile accedere a vari strumenti di ausilio (che spiegano il significato di ciascuna voce e per essa le opzioni disponibili) e di ricerca (che permettono all'utente di vedere quali sono le aziende che offrono tale servizio e dove operano).

In realtà, però, tutte queste funzionalità sono demandate a siti esterni, quindi non verranno prese in esame.

Ultima funzionalità interattiva offerta dal sito è l'acquisto di una polizza per il viaggio, accessibile tramite la voce del menù a destra nella home page, etichettata "Assicurazioni".

Il sistema presenta la schermata riproposta nella figura 3.41:

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota volo | Orario voli | Destinazioni | Offerte speciali | Info di viaggio | Chi siamo | Investor relations | Operatori english

PRENOTA IL TUO PARCHEGGIO

P **Voli da Torino a Sharm el Sheikh**

Eurofly ti dà la possibilità di acquistare la polizza assicurativa per il tuo viaggio direttamente online in modo semplice e veloce. Viaggia sicuro acquistando un pacchetto assicurativo che ti tuteli prima e durante il viaggio a tariffe vantaggiose. Puoi prenotare la tua polizza lo stesso giorno dell'acquisto del biglietto, o al massimo il giorno successivo. [Clicca qui](#)

Il servizio prevede:

- **ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO**, per il **rimborso del biglietto aereo** in caso di cancellazione del volo da parte del passeggero dovuta a motivi documentabili (es. motivi di salute, licenziamento, furto dei documenti, ecc...)
- **ASSISTENZA SANITARIA 24H** per **tutta la durata del soggiorno** compreso fra i voli di andata e ritorno o, in caso di acquisto del volo di sola andata, comunque per la durata del viaggio, fino ad un massimo di 30 gg.
- **PAGAMENTO DIRETTO DELLE SPESE MEDICHE FINO A € 15.000 (POLIZZA BASE) O € 150.000 (POLIZZA PLUS)**
- **ASSICURAZIONE BAGAGLIO** fino a € 500 per persona, non solo durante i voli ma **per tutta la durata del soggiorno** compreso fra i voli di andata e ritorno o, in caso di acquisto del volo di sola andata, comunque per la durata del viaggio, fino ad un massimo di 30 gg.
E' compreso in garanzia il rimborso delle spese di prima necessità sostenute a seguito di un ritardo nella riconsegna del bagaglio superiore a 12 ore;
- **ASSICURAZIONE INFORTUNI DI VIAGGIO** (in caso di Morte o Invalidità permanente) fino ad un massimo di € 20.000 per persona.

Speciale offerta per i passeggeri diretti negli USA:

grandi vantaggi con **polizza PLUS**, che prevede un massimale Spese di cura di € 150.000, il minimo indispensabile per chi si reca negli USA, dove l'assistenza sanitaria è privata.

[Prenota subito la tua polizza assicurativa](#)

Figura 3.41: Acquisto di una polizza assicurativa

L'utente può acquistare direttamente la polizza, inserendo poi tutte le informazioni riguardanti il suo volo (Figura 3.42).

Il sistema prima calcola il costo dell'assicurazione e solo in seguito chiede all'utente di stipularla (questa è la procedura corretta!).

Descrizione del viaggio

I campi contrassegnati da * sono obbligatori.

Nazione di partenza del volo di andata: <input type="text" value="Italia"/> *	Numero di passeggeri: <input type="text" value="1"/> *
Destinazione: <input type="text" value="Italia"/> *	Data di prenotazione del volo: <input type="text" value="33"/> / <input type="text" value="53"/> / <input type="text" value="5235"/> *
Data di partenza del volo di andata: <input type="text" value="25"/> / <input type="text" value="06"/> / <input type="text" value="2007"/> * <input type="text" value="30"/>	Data di partenza del volo di ritorno: <input type="text" value="28"/> / <input type="text" value="38"/> / <input type="text" value="2995"/> * <input type="text" value="30"/>
Costo del volo: <input type="text" value="352"/> *	

CALCOLA

Benvenuto sul sito eCommerce di Mondial Assistance. Tutte le informazioni relative al pagamento sono fornite con modalità sicura e vengono utilizzate solo al momento dell'acquisto della polizza. Il servizio, comprese tutte le informazioni e le offerte che compaiono su questo sito, è operato da Mondial Assistance con l'approvazione di Eurofly.

powered by Èspero

Figura 3.42: Inserimento dati per l'acquisto di una polizza assicurativa

Funzioni di registrazione e meccanismi di login:

Sul sito, c'è un meccanismo di login per accedere ad un servizio riservato agli utenti registrati (Figure 3.43 e 3.44), accessibile dalla voce "Crewlink" nel menù orizzontale in basso alla pagina, ma non è chiaro, anche in questo caso (Come per la procedura di prenotazione del biglietto aereo "Logon and Continue") dove e come sia possibile registrarsi al sito e il sistema di Help fornito non aiuta di certo a chiarirsi le idee in proposito.



Figura 3.43: Accesso al link Crewlink

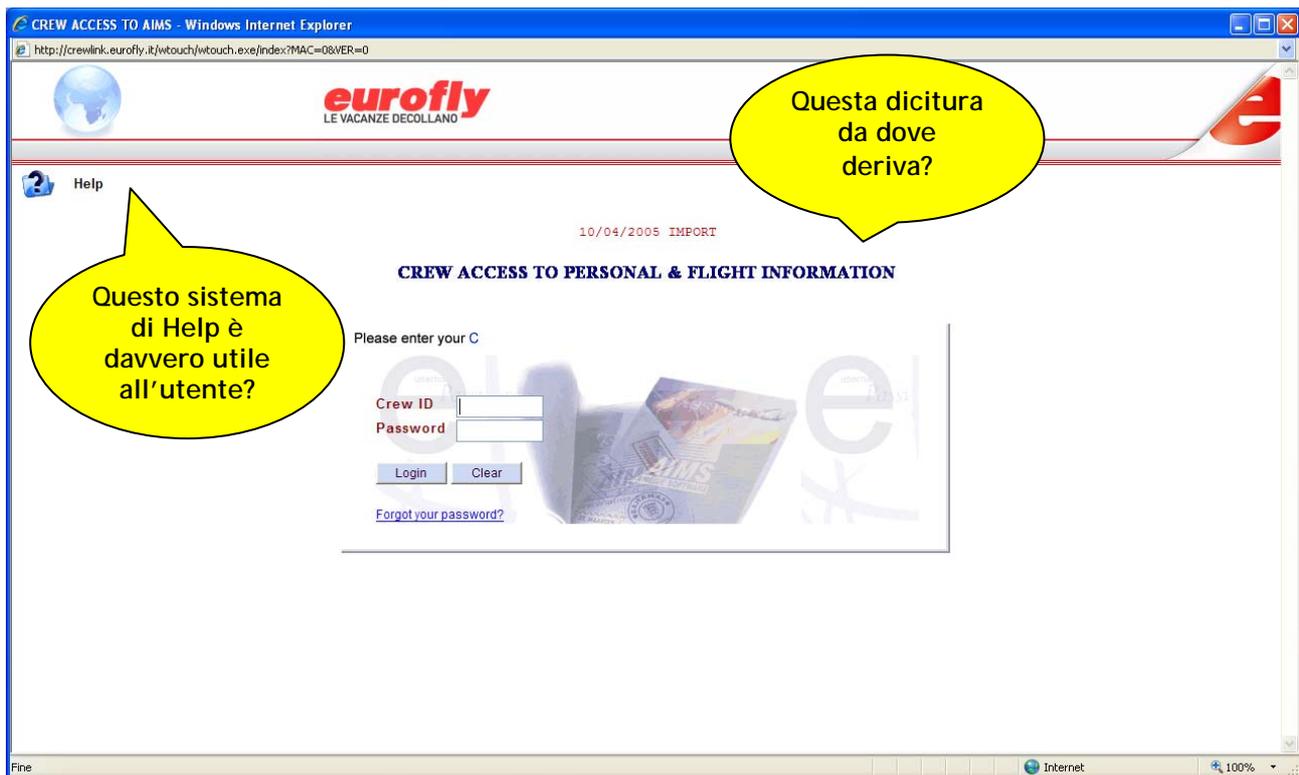


Figura 3.44: Login al servizio “Personal and Flight Information”

Un procedimento di registrazione al sito è invece riservato agli utenti definiti “Operatori”, cioè Tour Operator, Partner e Agenzie di Viaggi (un’analisi più approfondita riguardante la nomenclatura verrà presentata nella prossima sezione).

Ad essi, probabilmente vengono riservati percorsi particolari nella navigazione.

La procedura di registrazione è illustrata nelle figure 3.45 e 3.46.

ATTENZIONE, IL MOTORE DI PRENOTAZIONE VOLI E' CAMBIATO. E' CAMBIATA ANCHE LA TUA PASSWORD. SE E' LA PRIMA VOLTA CHE ACCEDI, CLICCA QUI' PER VEDERE COME OTTENERE LA TUA NUOVA PASSWORD.

- ▶ **Form di registrazione**
- ▶ **Se sei già registrato clicca qui.**

Form registrazione

Tutti i campi sono obbligatori

Ragione sociale:	
Persona di riferimento:	
E-mail:	
Telefono:	

Invia

Figura 3.45: prima fase di registrazione

La registrazione non può essere conclusa direttamente sul sito, ma sarà il Call Center a contattare l’utente, consentendogli così di portare a termine l’operazione.



Figura 3.46: avviso per la registrazione

Trattamento degli errori

La form per la prenotazione di un volo, visualizzata in figura 3.47, presenta funzioni obbliganti, che evitano all'utente di cadere in errori di compilazione. Si tratta essenzialmente dei menù a tendina e della visualizzazione solo degli aeroporti di arrivo per cui esistono viaggi che partono dall'aeroporto di partenza scelto e viceversa.

Nella scelta della data, l'utente è supportato dalla presenza di un piccolo calendario, visualizzabile tramite l'apposito bottone, con un'iconografia abbastanza chiara, ma, per esempio, non viene impedito all'utente, almeno in fase di compilazione, di scegliere date incongruenti (giorni già passati o giorno di arrivo anteriore rispetto a quello di partenza).

Infine, è consentita la prenotazione solo per un numero massimo di 9 persone adulte.

Figura 3.47: Form per la ricerca/prenotazione di un biglietto aereo

Come visibile in figura 3.48, la segnalazione degli errori è piuttosto efficace, perché è contestuale alla pagina in cui questi vengono commessi, evitando così di sovraccaricare la memoria a breve termine dell'utente.

Ricerca - Selezione - Tariffe - Passeggeri - Pagamento - Conferma

Ricerca Voli

Cerca un volo di sola andata o di andata e ritorno:

! Si prega di modificare la richiesta come sotto indicato

Da: VBS - Brescia - Montichiari, Italy

A: SSH - Sharm El Sheikh, Egitto

Tipo di viaggio: Solo andata Ritorno

Partenza: 15 giugno 2007 24

Ritorno: 12 giugno 2007 24

I Data di ritorno sono precedenti a oggi

Passeggeri: Adulti (12+): 1 Bambini (2-12): 0 Bambini (fino a 2 anni non compiuti): 0

Classe di volo: Economy

Ricerca

Figura 3.48: Segnalazione errori nel form di ricerca/prenotazione biglietto aereo (1)

Curioso però come il bottone "Ricerca" sia comunque attivo. Provando a cliccarlo, compare un'ulteriore pagina di errore (Figura 3.49):

eurowfly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Ricerca - Selezione - Tariffe - Passeggeri - Pagamento - Conferma

Ricerca Voli

Cerca un volo di sola andata o di andata e ritorno:

! Si prega di modificare la richiesta come sotto indicato

Da: VBS - Brescia - Montichiari, Italy

A: SSH - Sharm El Sheikh, Egitto

Tipo di viaggio: Solo andata Ritorno

Partenza: 20 giugno 2007 24

Ritorno: 19 luglio 2007 24

Non abbiamo trovato nessun volo che corrisponda ai criteri della tua ricerca controlla i nostri giorni di operatività dei voli

Non abbiamo trovato nessun volo che corrisponda ai criteri della tua ricerca controlla i nostri giorni di operatività dei voli

Passeggeri: Adulti (12+): 1 Bambini (2-12): 0 Bambini (fino a 2 anni non compiuti): 0

Classe di volo: Economy

Ricerca

Sei in difficoltà e non riesci a...

Figura 3.49: Segnalazioni errori nella form di ricerca/prenotazione biglietto aereo (2)

Il sito dunque, pur segnalando l'errore, non blocca il processo, portando l'utente ad eseguire altre operazioni non valide.

In questo caso, compare comunque un altro tipo di segnalazione: potrebbe non esserci la disponibilità del volo nel giorno prescelto dall'utente: il sistema suggerisce allora di visionare la tabella che mostra la disponibilità dei voli. Questo sembrerebbe un buon servizio, perché permetterebbe all'utente di vedere le

disponibilità dei voli e modificare di conseguenza la propria richiesta, ma si rivela invece una fonte di errore irreparabile: nel sito, non è disponibile la pagina alla quale il collegamento fa riferimento e questo porta la visualizzazione di un grave errore dal punto di vista della progettazione (Figura 3.50), che, oltretutto, fa improvvisamente sparire tutto quanto l'utente aveva fino ad ora inserito, costringendolo a ricominciare l'operazione da capo, senza per altro sapere quali siano effettivamente i giorni e gli orari in cui c'è la disponibilità di un volo nella tratta che gli interessa.

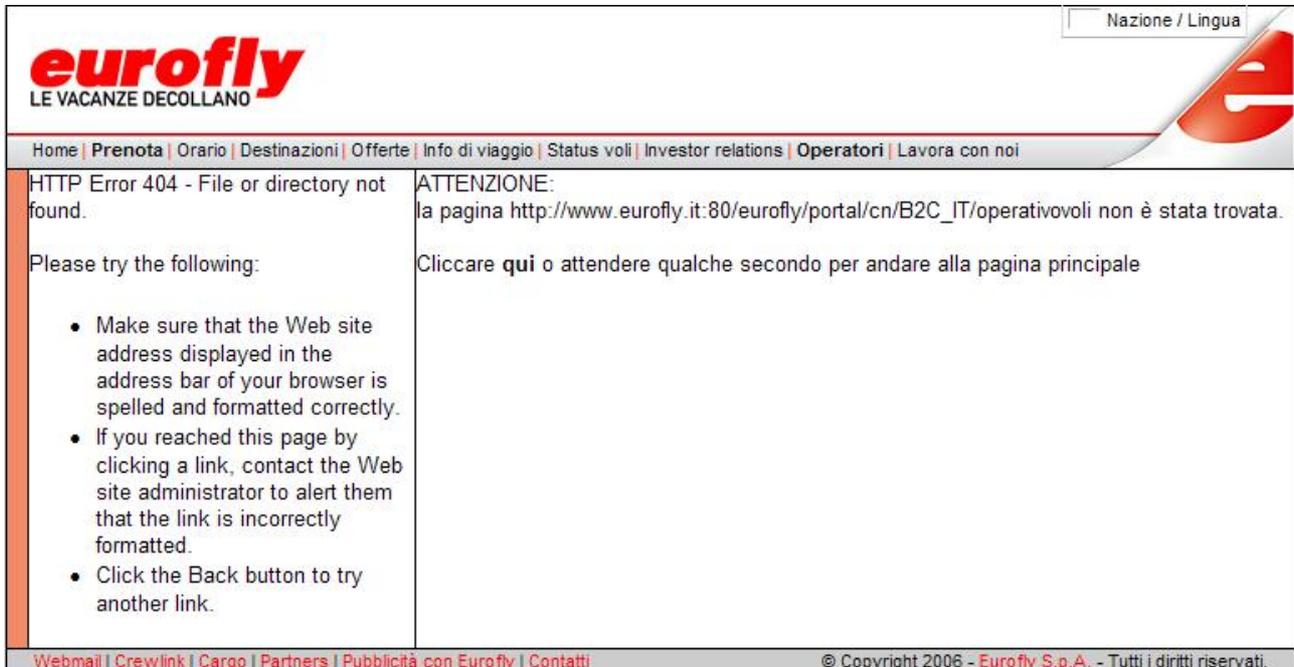


Figura 3.50: Pagina non trovata (Questo errore è il chiaro sintomo di un link interrotto nel sito, che non dovrebbe mai verificarsi. Il messaggio è parzialmente gestito dal sito: ne presenta l'impostazione, il simbolo e il menù di navigazione principale e redirige l'utente automaticamente alla home page. Nella parte di sinistra, però, c'è ancora un forte richiamo al messaggio di errore tradizionale 404, in caso di "page not found").

Dopo che si è verificato un errore, il sistema permette in ogni caso all'utente di modificare i dati che aveva precedentemente inserito, ma qui si verifica una forte incongruenza rispetto alle schermate precedenti.

Si supponga che l'utente voglia partire dall'aeroporto di Brescia (Montichiari). Al momento della prima scelta, l'unica destinazione disponibile era Sharm El Sheikh, come mostrato in figura 3.51:

The screenshot shows the 'Ricerca Voli' (Flight Search) form. The title is in a red box. Below it, the instruction reads 'Cerca un volo di sola andata o di andata e ritorno:'. The form fields are: 'Da:' with a dropdown menu showing 'Brescia'; 'A:' with a dropdown menu showing '--- Seleziona la destinazione ---' and 'Sharm El Sheikh' selected; 'Tipo di viaggio' with a dropdown menu; 'Partenza' with a date selector showing '15' and 'Giugno 2007'; 'Ritorno' with a date selector showing '24'; 'Passeggeri' with three dropdown menus: 'Adulti (12+): 1', 'Bambini (2-12): 0', and 'Neonati (fino a 2 anni non compiuti): 0'; and 'Classe di volo' with a dropdown menu showing 'Tutte'. A red button labeled 'Cerca' is at the bottom. A red circle highlights the 'A:' dropdown menu.

Figura 3.51: Destinazioni disponibili prima dell'errore

Dopo aver commesso l'errore, invece, all'atto di ricompilare la form, le scelte disponibili improvvisamente aumentano (Figura 3.52):

Ricerca Voli

Cerca un volo di sola andata o di andata e ritorno:

! Si prega di modificare la richiesta come sotto indicato

Da:

A:

Tipo di viaggio:

Partenza:

Ritorno:

Passeggeri: Adulti (12+): Bambini (2-12): Bambini (fino a 2 anni non compiuti):

Classe di volo:

Ricerca

Figura 3.52: Destinazioni disponibili dopo l'errore

Le informazioni, inoltre, si presentano in modo diverso.
Prima dell'errore (Figura 3.53):

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Benvenuto in Eurofly Il tuo viaggio inizia da qui:

Partenza:

- Seleziona una località ---
- Seleziona una località ---
- Ancona
- Bari
- Bergamo
- Bologna
- Brescia
- Bucarest
- Cagliari
- Catania
- Chisinau
- Firenze
- Fuerteventura
- Lamezia Terme
- Madrid
- Malta
- Milano - Linate
- Milano - Malpensa T2
- Napoli
- Olbia
- Palermo
- Parigi
- Pescara
- Pisa
- Pristina
- Rimini
- Roma - Fiumicino
- Tenerife Sud
- Torino
- Trieste
- Venezia

All business

Crea il tuo viaggio:

- Voli
- Hotel e Appartamenti
- Parcheggi
- Trasferimenti
- Autonoleggi
- Visite guidate
- Assicurazioni

Newsletter:

Iscriviti alla nostra Newsletter e riceverai tutte le nostre offerte in anteprima!

Iscrizione Eliminazione

Invia

Vuoi ricevere anche le nostre offerte da prendere al volo?
CLICCA QUI

Figura 3.53: formato delle opzioni di scelta prima dell'errore

Dopo l'errore (Figura 3.54):

eurowfly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Informazioni

* Eurofly accetta a bordo i minori di 14 anni solo se accompagnati da un adulto. I passeggeri inoltre non verranno imbarcati se privi di documenti o in possesso di documenti scaduti.

Tariffe speciali per gruppi sopra i 9 passeggeri possono essere richieste inviando una e-mail a gruppi@eurofly.it

Durante il processo di prenotazione, dopo aver scelto la tariffa, verrà mostrata in seguito compressiva del Fuel Surcharge, tranne per i voli di lungo raggio.

P Prenota il tuo parcheggio con Eurofly

Sei in difficoltà e non riesci a prenotare ?
Chiama il call center Eurofly:
dall'Italia 199 50 99 60 **
dall'estero +39 0789 52650

Ricerca - Selezione - Tariffe - Passeggeri - Pagamento - Conferma

Ricerca Voli

Cerca un volo di sola andata o di andata e ritorno:

! Si prega di modificare la richiesta come sotto indicato

Da: VBS - Brescia - Montichiari, Italy

A: Scegli la città --
MXP - Milano - Malpensa, Italia

Tipo di viaggio: FCO - Roma - Leonardo Da Vinci, Italia
BLQ - Bologna, Italia

Partenza: NAP - Napoli - Capodichino, Italia
AOI - Ancona, Italia

Ritorno: BRI - Bari, Italia
BGY - Bergamo - Orio Al Serio, Italia
VBS - Brescia - Montichiari, Italy

Passeggeri: CTA - Catania, Italy
CMB - Colombo, Sri Lanka
DEL - Delhi - Indira Gandhi International, India

Classe di volo: FUE - Fuerteventura, Spagna
IBZ - Ibiza, Spain
SUF - Lamezia Terme, Italy
MLE - Male, Maldive
LIN - Milano, Italia
SVO - Mosca, Federazione Russa
DME - Moscow - Domodedovo, Russia
NBO - Nairobi - Jomo Kenyatta International, Kenya
JFK - New York - JFK International, United States
PMO - Palermo, Italia
PSR - Pescara, Italy
PSA - Pisa, Italia
RMI - Rimini, Italia
LED - St Petersburg, Russia
TRN - Torino, Italia
TRS - Triest, Italy
VCE - Venezia - Marco Polo, Italia
VRN - Verona, Italia

a 2 anni non

2 Messenger | 2 Internet Exp... | Posta | er... | errore_ricerca1...

Figura 3.54: Formato delle opzioni di scelta dopo l'errore

Le segnalazioni degli errori nella sezione dell'acquisto di una polizza assicurativa (Figura 3.55) sono molto diverse rispetto a quelle visti fino ad ora.

Si tratta di finestre pop-up, che compaiono, nel caso di più errori, una per volta, in sequenza. Dunque l'utente è costretto a doversi ricordare quali errori ha commesso e a reiterare più volte il processo di correzione.

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota volo

ELVIA Un marchio di Mondial Assistance Italia S.p.A.
CHI SIAMO | INFO LEGALI | ELVIA BASE | ELVIA PLUS

Descrizione del viaggio

I campi contrassegnati da * sono obbligatori.

Nazione di partenza del volo:
Italia *

Destinazione:
Italia *

Data di partenza del volo di andata: 25 / 06 / 2007 * 30
Data di partenza del volo di ritorno: 28 / 08 / 2007 * 30

Costo del volo:
352 *

CALCOLA

Windows Internet Explorer
La data di fine viaggio non è valida!
OK

Benvenuto sul sito eCommerce di Mondial Assistance. Tutte le informazioni relative al pagamento sono fornite con modalità sicura e vengono utilizzate solo al momento dell'acquisto della polizza. Il servizio, comprese tutte le informazioni e le offerte che compaiono su questo sito, è operato da Mondial Assistance con l'approvazione di Eurofly.

powered by Espero

Figura 3.55: Segnalazione di errori nell'acquisto di una polizza assicurativa (1)

Un errore meno chiaro invece e che, fra l'altro, annerisce completamente la pagina sottostante, è il seguente, comparso dopo la compilazione (stavolta corretta dal punto di vista della coerenza delle date) della schermata appena mostrata riguardante la polizza assicurativa (Figura 3.56):

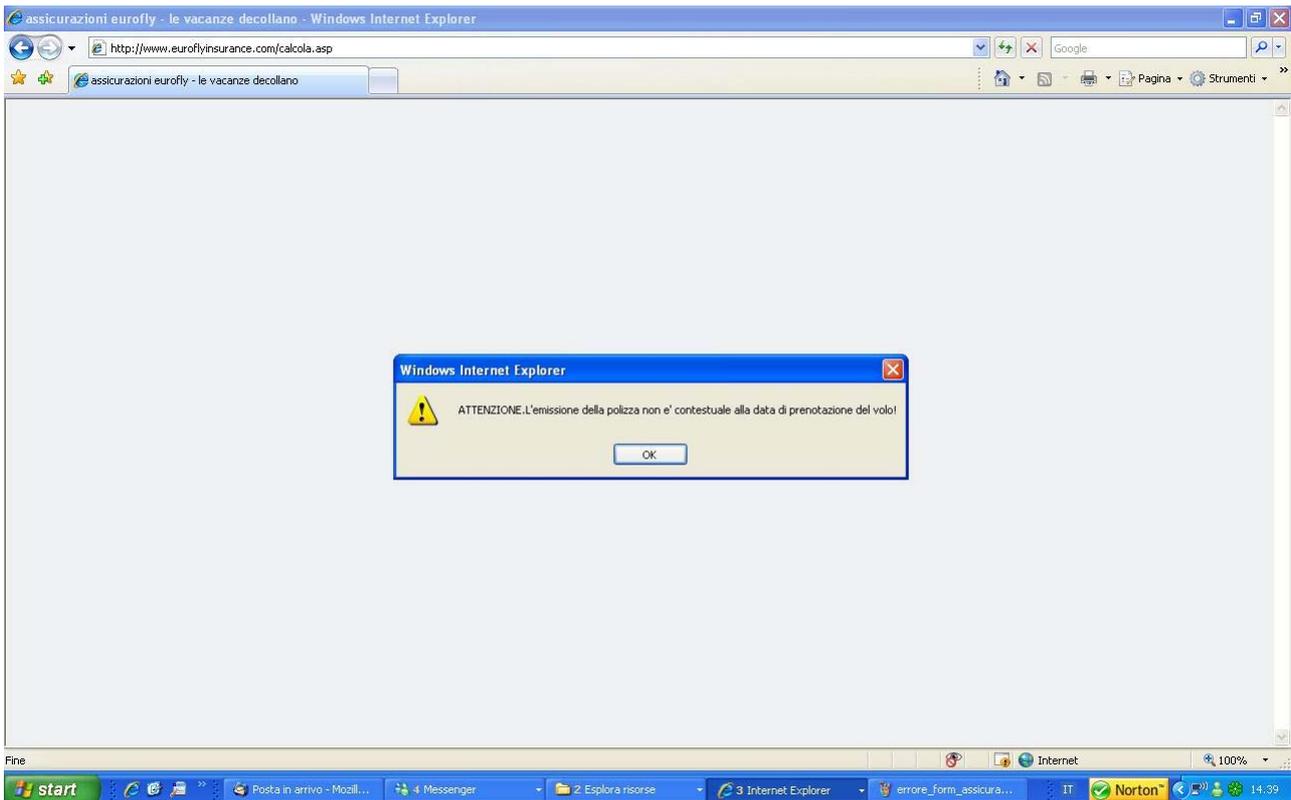


Figura 3.56: Segnalazione di errori nell'acquisto di una polizza assicurativa (2)

Un'altra tipologia ancora di comunicazione dell'errore all'utente è quella utilizzata nell'ambito dell'iscrizione alla newsletter (Figura 3.57):

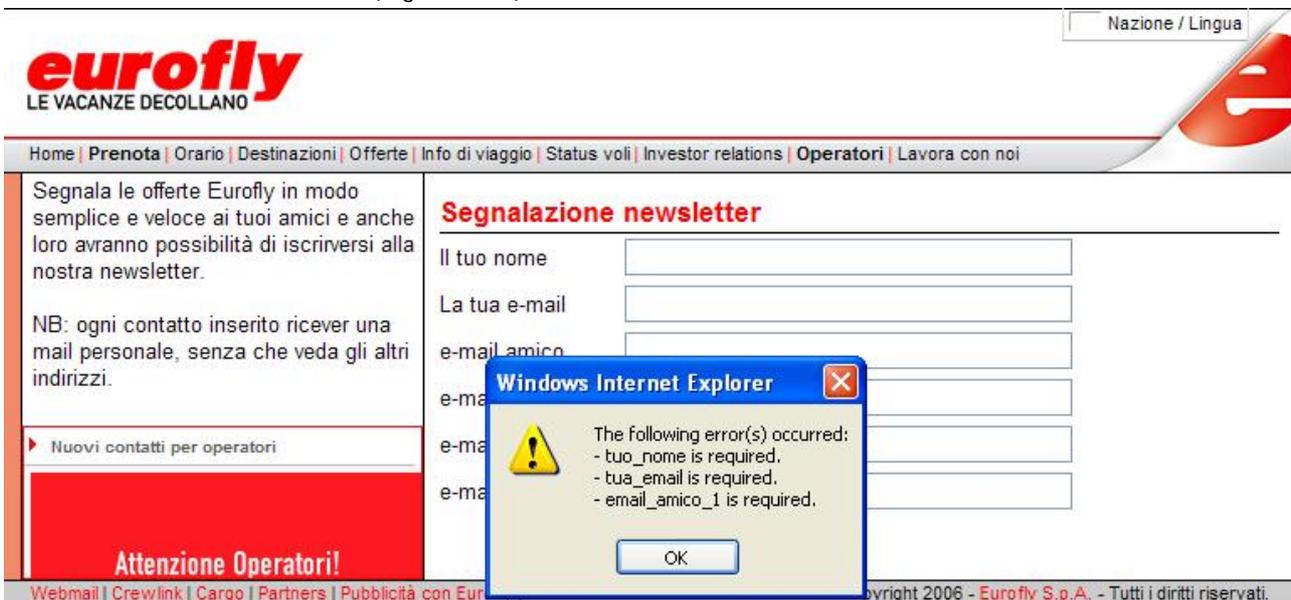


Figura 3.57: Segnalazione di errori durante l'iscrizione alla newsletter

Anche qui si tratta di una finestra pop-up, ma stavolta gli errori sono presentati tutti insieme, in un unico avviso.

Comunicazione

È possibile comunicare con chi gestisce il sito, o meglio, con chi ha commissionato il sito, tramite diverse modalità: iscrivendosi alla newsletter, per telefono, o mandando una mail. C'è inoltre un canale di comunicazione riservato ai tour operator e alle agenzie di viaggio e uno per la pubblicità.

Nelle figure 3.58 e 3.59 si possono vedere alcuni esempi delle modalità con cui il sito fornisce elementi utili per la comunicazione:



Newsletter:
Iscriviti alla nostra Newsletter e riceverai tutte le nostre offerte in anteprima!!!
inserisci la tua email
 Iscrizione Eliminazione
Invia
Vuoi ricevere anche le nostre offerte da prendere al volo?
CLICCA QUI

Call center
199 50 99 60 **
lun-dom 07.30-23.00
callcenter@eurofly.it
for all calls from abroad
+39 0789 52650

Operatori:
ATTENZIONE AI NUOVI CONTATTI
SEI UN TOUR OPERATOR
O UN'AGENZIA DI VIAGGIO?
CLICCA QUI

Customer relations
Per comunicare con il nostro ufficio customer relations clicca il pulsante:
servizio clienti

Figura 3.58: Comunicazione (1)



**Sei in difficoltà e non riesci a prenotare ?
Chiama il call center Eurofly:**
dall'Italia 199 50 99 60 **
dall'estero +39 0789 52650
dedicato ai voli All Business
+39 02 8268.8282
Ci scusiamo, ma non è possibile fare prenotazioni per un importo superiore a 6.000€.
Si consiglia di dividere la prenotazione in più sessioni.
Grazie per l'attenzione.
Eurofly S.p.a.

Figura 3.59: Comunicazione (2)

Per ricevere email con informazioni sempre aggiornate dal sito in questione, è necessario iscriversi alla newsletter.

L'operazione è risultata alquanto complicata e modale.

L'utente, inizialmente, deve compilare una form, con il proprio indirizzo email, come mostra la figura 3.60:

The image shows a travel website interface. At the top left, there is a search form with a dropdown menu for 'Partenza:' and a date field set to '24'. Below it, the 'Passeggeri:' section includes dropdowns for 'Adulti: 1', 'Bambini: 0', and 'Neonati: 0', with a red 'Cerca' button. To the right, a vertical menu lists services: 'Trasferimenti', 'Autonoleggi', 'Visite guidate', and 'Assicurazioni'. Below this is a 'Newsletter:' section, which is circled in green. It contains the text: 'Iscriviti alla nostra Newsletter e riceverai tutte le nostre offerte in anteprima!!!', an email input field with 'sdordoni@tele2.it', radio buttons for 'Iscrizione' (selected) and 'Eliminazione', and a red 'Invia' button. Below the newsletter section is a 'Call center:' section with the phone number '199 50 99 60 **', the email 'callcenter@eurofly.it', and the number '+39 0789 52650'. At the bottom right, an 'Operatori:' section says 'ATTENZIONE AI NUOVI CONTATTI SEI UN TOUR OPERATOR O UN'AGENZIA DI VIAGGIO?'. The main content area features a large banner for 'BOLOGNA-NEW YORK' with a price of 'DA 444€ A/R TUTTO COMPRESO' and the text 'A PARTIRE DAL 2 SETTEMBRE'. Below the banner are two red promotional boxes: 'NAPOLI - MILANO MILANO - NAPOLI A TARIFFE IMBATTIBILI' and 'SPECIALE SHARM'. At the bottom left, there are two buttons: 'Guarda le foto dei campioni' and 'PRENOTA IL TUO PARCHEGGIO'.

Figura 3.60: Iscrizione alla newsletter (fase 1)

Successivamente, gli viene richiesto nuovamente di inserire l'indirizzo email, insieme al proprio nome. Inoltre, ci sono campi, che sembrerebbero opzionali, per l'inserimento di email di conoscenti. Questo meccanismo potrebbe infastidire l'utente che ha fretta di iscriversi e che non ha nessuna intenzione di inserire informazioni private altrui, senza saperne lo scopo. Tralasciando la compilazione dunque dei campi sottostanti, il sistema segnala errore (Figura 3.61):

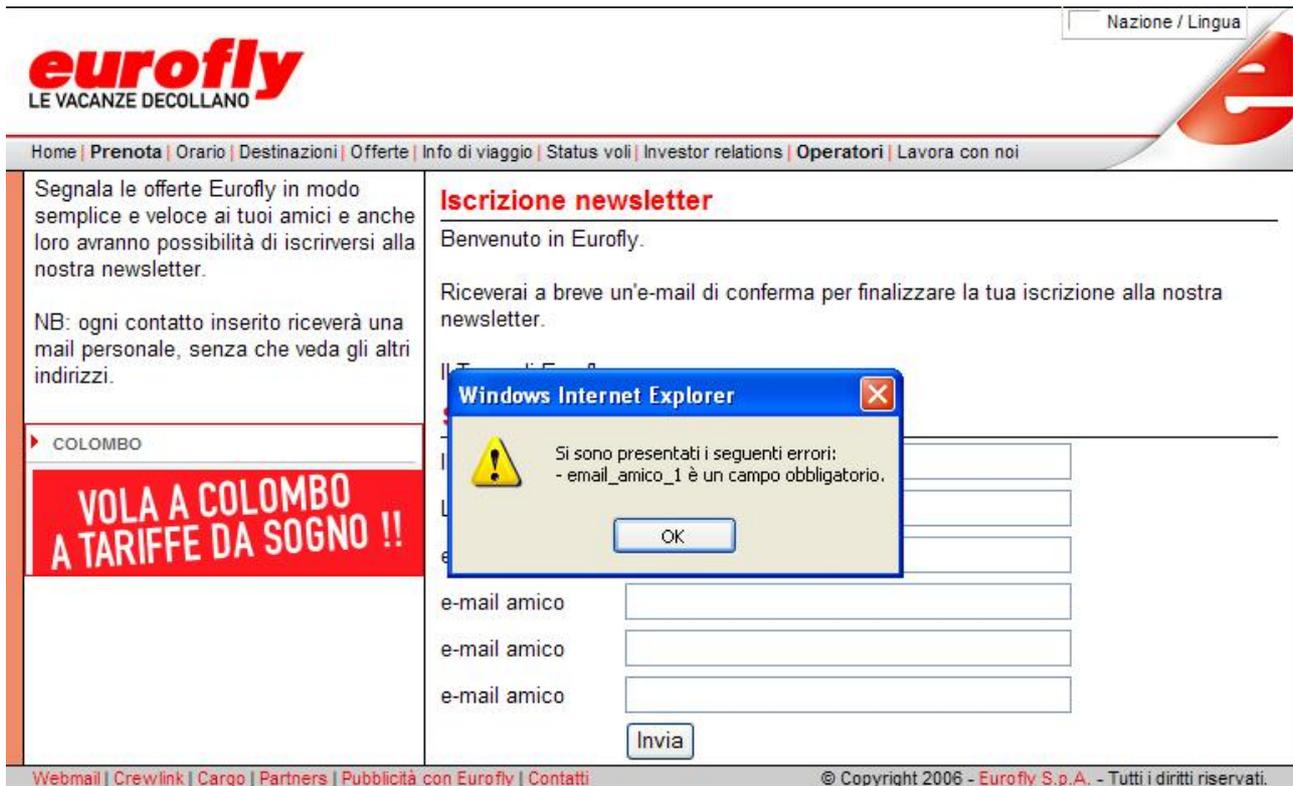


Figura 3.61: Iscrizione alla newsletter (errore di compilazione)

L'utente, a questo punto, potrebbe essere scoraggiato dal continuare la registrazione. Supponendo comunque che continui, perché il servizio è davvero di suo interesse, gli si presenta un'ulteriore schermata, come in figura 3.62:



Figura 3.62: Iscrizione alla newsletter (fase 2)

Supponendo di continuare ancora, anche se a questo punto un utente medio avrebbe già abbandonato l'operazione, si presenta ancora la stessa schermata (Figura 3.63):

The screenshot shows the Eurofly website's newsletter sign-up page. At the top left is the Eurofly logo with the tagline 'LE VACANZE DECOLLANO'. To the right is a 'Nazione / Lingua' dropdown menu. Below the logo is a navigation bar with links: Home, Prenota, Orario, Destinazioni, Offerte, Info di viaggio, Status, Operatori, and Lavora con noi. The main content area is divided into two columns. The left column contains text about signaling offers and a note (NB) about email privacy. Below this is a red box with white text: 'Attenzione Operatori! Cambiano numero e mail dedicati'. The right column is titled 'Segnalazione newsletter' and contains a form with the following fields: 'Il tuo nome', 'La tua e-mail', and four 'e-mail amico' fields. An 'Invia' button is at the bottom of the form. A yellow speech bubble with the text 'Ancora questa schermata??' points to the form. At the bottom of the page is a footer with links: Webmail, Crewlink, Cargo, Partners, Pubblicità con Eurofly, and Contatti. On the right side of the footer is the copyright notice: '© Copyright 2006 - Eurofly S.p.A. - Tutti i diritti riservati.'

Figura 3.63: Iscrizione alla newsletter (fase 3)

E così via fino all'infinito.

Questo è un chiaro errore, oltre che d'uso, perché chiede informazioni che l'utente non è disposto a dare, per vari motivi, anche e soprattutto tecnico. L'operazione non si conclude mai, continuando a caricare la pagina sopra mostrata.

Mentre però l'utente crede che l'operazione non sia andata a buon fine, perché giustamente, dopo varie schermate, ha deciso di abbandonarla, in realtà la registrazione è riuscita ed infatti arriva regolarmente una mail che conferma l'iscrizione alla newsletter.

3.3.2 Sintesi

Punti di forza:

- le funzionalità offerte dal sito sono numerose e per la maggior parte adeguate agli obiettivi che si propone di assolvere; il sito implementa circa tutti i servizi che un utente si aspetterebbe da questa tipologia di siti (anche se non tutti questi servizi funzionano correttamente);
- il sistema di segnalazione degli errori nella compilazione della form per la ricerca/prenotazione del volo è molto efficace (non sovraccarica la memoria a breve termine dell'utente, permettendogli di fare le correzioni direttamente sulla pagina dove è segnalato l'errore);
- Sono offerti diversi sistemi per comunicare con l'azienda (mail, telefono, newsletter), specifici anche per ciascun settore (pubblicità, prenotazioni, informazioni...).

Punti di debolezza:

- grosso errore nella form principale del sito (per la ricerca/prenotazione di voli): un link rimanda ad una pagina inesistente ed annulla tutta la compilazione effettuata dall'utente;
- loop infinito nella fase di registrazione alla newsletter.

3.3.3 Valutazione pesata: 1.25

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

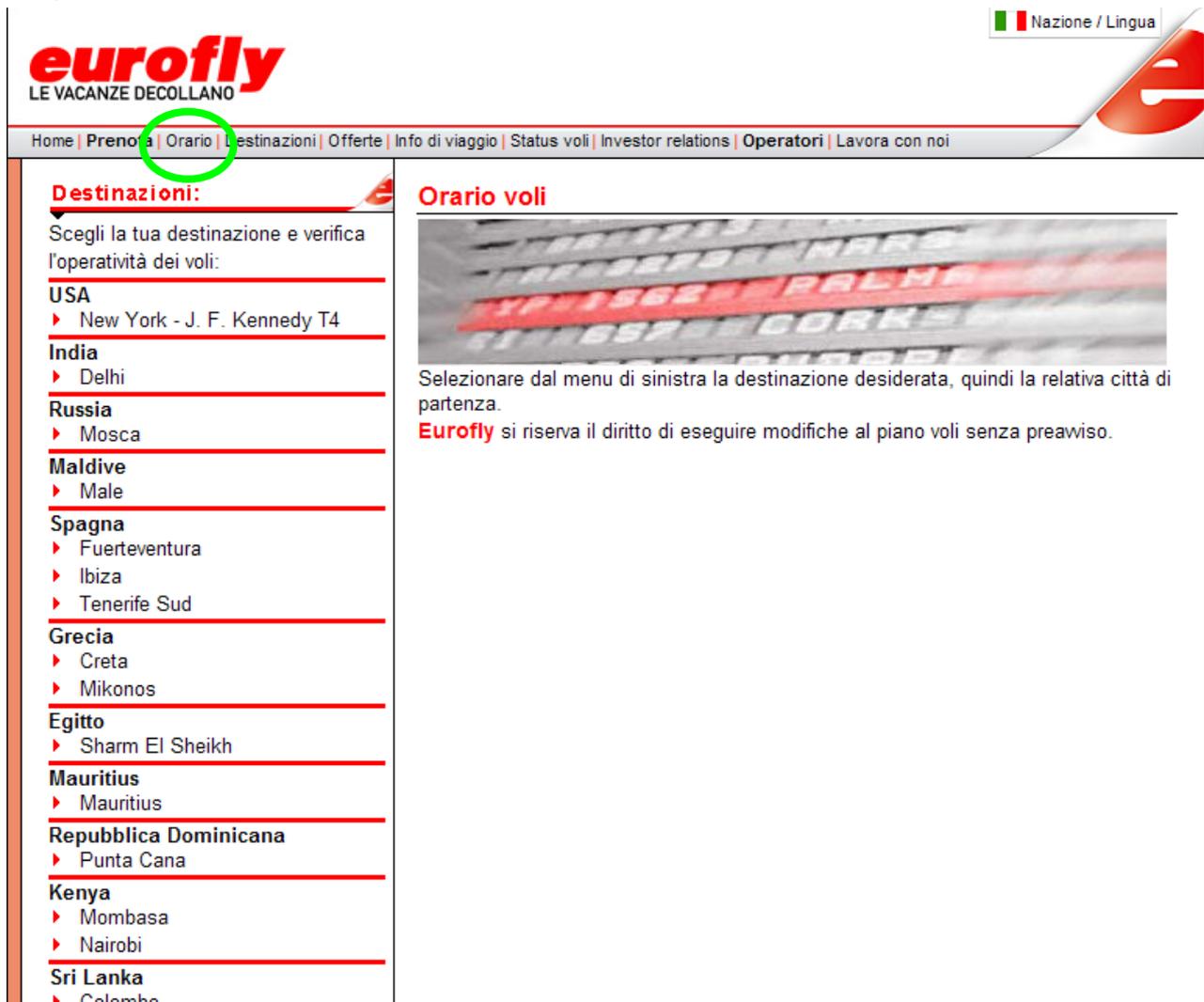
3.4 Contenuto

3.4.1 L'informazione è classificata in modo adeguato?

L'organizzazione delle informazioni non si rifà, almeno apparentemente, ad un'unica classificazione. Infatti, già nel menù principale (identificato nella barra orizzontale in alto), parecchie voci sembrano far parte di un' *organizzazione basata sui contenuti* ("Orario", "Destinazioni", "Offerte", "Info di Viaggio", "Status Voli", "Investor Relations" e "Operatori"), mentre poche sono riconducibili ad un' *organizzazione basata sui compiti* ("Prenota", "Lavora con noi").

Questo però solo apparentemente, perché in realtà, addentrandosi nella navigazione, diventa chiaro come quasi tutte le voci proposte portino l'utente ad una navigazione prettamente operativa.

Per esempio, la voce "Orario" nasconde la possibilità di prenotare il volo stesso (come mostra la figura 3.64), così come le voci "Destinazioni" ed "Offerte".



The screenshot shows the Eurofly website interface. At the top, the logo "eurofly" is displayed with the tagline "LE VACANZE DECOLLANO". A navigation bar contains links: Home, Prenota, Orario (circled in green), Destinazioni, Offerte, Info di viaggio, Status voli, Investor relations, Operatori, and Lavora con noi. A language selector shows "Nazione / Lingua" with an Italian flag. The main content area is split into two columns. The left column, titled "Destinazioni:", lists various countries and cities with expandable arrows: USA (New York - J. F. Kennedy T4), India (Delhi), Russia (Mosca), Maldive (Male), Spagna (Fuerteventura, Ibiza, Tenerife Sud), Grecia (Creta, Mikonos), Egitto (Sharm El Sheikh), Mauritius, Repubblica Dominicana (Punta Cana), Kenya (Mombasa, Nairobi), and Sri Lanka (Colombo). The right column, titled "Orario voli", features a blurred image of an airport departure board and text instructing users to select a destination from the left menu. A disclaimer states: "Eurofly si riserva il diritto di eseguire modifiche al piano voli senza preavviso."

Figura 3.64: Orario voli (1)

Destinazioni:

Scegli la tua destinazione e verifica l'operatività dei voli:

USA

- ▼ [New York - J. F. Kennedy T4](#)
 - ▶ da Bologna
 - ▶ da Roma - Fiumicino
 - ▶ da Napoli
 - ▶ da Palermo
 - ▶ da Pescara
 - ▶ da Lamezia Terme

India

- ▶ Delhi

Russia

- ▶ Mosca

Maldivive

- ▶ Male

Spagna

- ▶ Fuerteventura
- ▶ Ibiza
- ▶ Tenerife Sud

Grecia

- ▶ Creta
- ▶ Mikonos

Egitto

- ▶ Sharm El Sheikh

Mauritius

- ▶ Mauritius

Repubblica Dominicana

Orario voli

New York - J. F. Kennedy T4

status voli

Eurofly si riserva il diritto di modificare il piano voli senza preavviso.

Andata Bologna (BLQ) - New York - J. F. Kennedy T4 (JFK)

Volo	partenza: 17.20	arrivo: 20.25	Dal	Al						
GJ 928 diretto	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	17 giu 2007	21 ott 2007	Prenota
								04 nov 2007	11 nov 2007	

Volo	partenza: 16.35	arrivo: 19.35	Dal	Al						
GJ 928 diretto	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	20 giu 2007	24 ott 2007	Prenota

Volo	partenza: 17.20	arrivo: 21.25	Dal	Al						
GJ 928 diretto	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	28 ott 2007	28 ott 2007	Prenota

Volo	partenza: 16.35	arrivo: 20.35	Dal	Al						
GJ 928 diretto	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	31 ott 2007	31 ott 2007	Prenota

Volo	partenza: 17.30	arrivo: 20.35	Dal	Al						
GJ 928 diretto	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	07 nov 2007	07 nov 2007	Prenota

Figura 3.65: Orario voli (2)

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Informazioni

* Eurofly accetta a bordo i minori di 14 anni solo se accompagnati da un adulto. I passeggeri inoltre non verranno imbarcati se privi di documenti o in possesso di documenti scaduti.

Tariffe speciali per gruppi sopra i 9 passeggeri possono essere richieste inviando una e-mail a gruppi@eurofly.it

P Prenota il tuo parcheggio a Bologna

Ricerca - Selezione - Tariffe - Passeggeri - Pagamento - Conferma

Ricerca Voli

Cerca un volo di sola andata o di andata e ritorno:

Da:

A:

Tipo di viaggio: Solo andata Andata e ritorno

Partenza:

Ritorno:

Passeggeri: Adulti (12+): Bambini (2-12):
Neonati (fino a 2 anni non compiuti):

Classe di volo:

Cerca

Figura 3.66: Orario voli (3)

Dalla pagina "Orario", si accede alla form definita come il cuore del sito (Figura 3.66), quella per la Ricerca/Prenotazione Voli.

Il raggruppamento, quindi, che effettivamente emerge da un'analisi più approfondita (organizzazione basata sui compiti) è adatto alla tipologia di sito, dove la componente principale è data sicuramente dall'interazione con l'utente. Si è però di fronte ad un'errata scelta di labelling, che inganna l'utente sul contenuto di ciascuna sezione proposta e non gli dà già a prima vista (come invece dovrebbe), l'idea che ciò che dovrà fare, accedendo alle varie pagine, non sarà una semplice lettura passiva di informazioni, ma una scelta attiva di orari, mete, date, con la possibilità di compiere azioni concrete, quali prenotazioni e acquisti.

Anche in altri elementi del sito, il labelling risulta poco curato. La maggior parte delle etichette utilizzate, infatti, non mette nella condizione di prevedere quale sia il contenuto proposto, anche se comunque solo il test di usabilità con gli utenti confermerà queste supposizioni.

Partendo dal menù principale (visibile in figura 3.67), la voce che in assoluto risulta meno chiare è, come già detto, "Investor Relations" (etichette inglesi ed etichette italiane vengono mescolate in modo confusionario). "Operatori" invece è un'etichetta ambigua, che sembrerebbe identificare coloro che curano il sito Web o che comunque appartengono all'azienda *Eurofly*, mentre invece si riferisce a categorie di utenti particolari, quali Tour Operator, Agenzie di Viaggi e Partner.

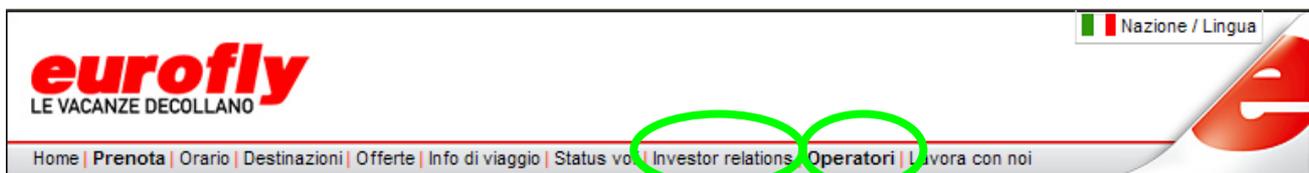


Figura 3.67: Menù principale

L'etichetta "Investor Relations" cela una sezione molto importante del sito, quella intitolata "Chi siamo" (figura 3.68).

Il fatto che molti siti siano anonimi è un grave difetto, perché non si può aver fiducia di un sito se non si sa chi è che lo propone. In questo caso, la pagina c'è, ma non è visibile di primo acchito.

Inoltre, solo finalmente entrando nella sezione del sottomenù "Organigramma" è possibile leggere i nomi di persone concrete che lavorano all'interno dell'azienda.

Tutte queste informazioni importanti restano a prima vista nascoste!

Inglese!

Italiano!

Inglese!

Home | Prezzi | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

La Società:

- Principali informazioni finanziarie sulla nostra compagnia
- Chi siamo
- La nostra storia
- Organigramma
- Documenti finanziari
- Informazioni per gli azionisti
- Corporate Governance
- Presentazioni
- Prospetto Informativo e Avvisi Integrativi
- Calendario
- Andamento del Titolo
- Comunicati stampa
- Comunicazioni internal dealing
- Contatti

Ultimo aggiornamento: 11/06/2007

COLOMBO

VOLA A COLOMBO A TARIFFE DA SOGNO !!

Chi siamo

La nostra missione: **essere la compagnia aerea della vacanze**

Vogliamo che Eurofly sia riconosciuta come la compagnia aerea delle vacanze per eccellenza.

Vogliamo essere la scelta più naturale di Tour Operator, Agenzie Viaggi, e Passeggeri.

Desideriamo offrire ai nostri passeggeri la migliore accoglienza possibile mirando, in ogni circostanza, a proporre servizi sempre più personalizzati, flessibili e in linea con le loro più diverse esigenze.

Questo grazie ad una flotta di aerei tra le più giovani in Italia e ad un sempre miglior rapporto qualità-prezzo per i voli diretti verso i luoghi di vacanza senza fastidiosi scali e cambi di aeromobile.

Il nostro fine è far provare a chi vola con noi, per un breve, medio o lungo tratto, quello che solo una vacanza da sogno è in grado di trasmettere pienamente: un sentimento di piacere e di libertà.

Figura 3.67: Investor Relation – Chi siamo

Nella sottosezione di destra (figura 3.67) vi sono alcune voci non troppo chiare, che non sono in grado di anticipare il contenuto, impedendo così all'utente di crearsi una "modello mentale" adeguato. Anche qui, la continua mescolanza di etichette inglesi ed italiane non è certamente d'aiuto nell'equilibrio e nella chiarezza del sito.

In fondo a tale sezione, vi è inserita la voce contatti. Porre informazioni molto rilevanti al secondo livello è una scelta discutibile.

Nota a favore del labelling riguarda un potenziale pericolo a cui sono esposti tutti i siti di questo genere e che qui è affrontato nella maniera corretta: la confusione fra la voce riguardante le informazioni di viaggio, qui etichettata come "Info di viaggio" (in cui viene raccolto tutto il materiale riguardante regolamenti, condizioni di trasporto, bagagli...) e le informazioni sui voli (nel senso di orari, aeroporti di arrivo e destinazione), qui raccolti sotto le etichette "Status voli".

Analizziamo ora il menù orizzontale in fondo alla pagina, mostrato in figura 3.68:

Webmail | Crewlink | Cargo | Partners | Pubblicità con Eurofly | Contatti

© Copyright 2006 - Eurofly S.p.A. - Tutti i diritti riservati.

Figura 3.68: Menù a fondo pagina

La parola “Webmail” rimanda naturalmente ad un servizio di posta elettronica su Web (così come infatti si rivela essere), ma non è chiaro come questo possa essere collegato agli altri servizi offerti dal sito in questione.

Nonostante un’evidente pagina di errore (per mancanza di certificazione della pagina), cliccando sul link, si apre la schermata visibile in figura 3.69:

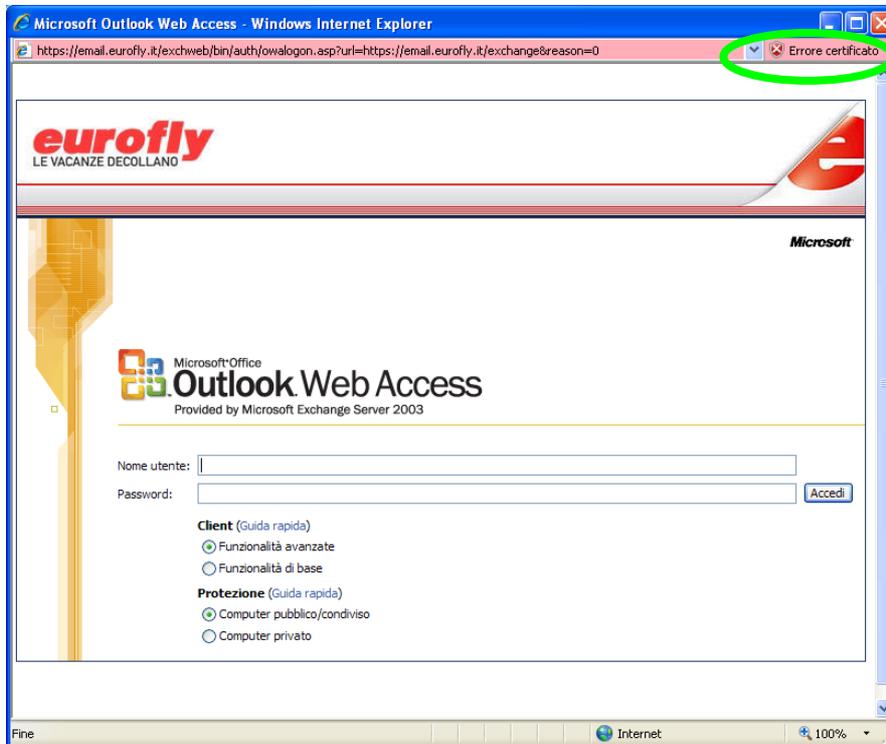


Figura 3.69: Webmail

Anche la voce di menù “crewlink” non è affatto autoesplicativa e addirittura non viene chiarificata neanche dopo che l’utente vi clicca (Figure 3.70 e 3.71).



Figura 3.70: Crewlink (1)



Figura 3.71: Crewlink (2)

Il link "cargo" invece, nonostante non sia troppo chiaro, viene spiegato già nelle prime righe della pagina che apre (figura 3.72):

Home Prenota Orario Destinazioni Offerte Info di viaggio Status voli Investor relations Operatori Lavora con noi	
<p>PRENOTA IL TUO PARCHEGGIO</p> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; margin-right: 10px;">P</div> <div> <p>Parcheggi a tariffe vantaggiose</p> </div> </div>	<h3 style="color: #c00000;">Cargo</h3> <p>Da gennaio 2004 c'è una nuova alternativa al trasporto aereo di merce: Eurofly.</p> <p>A bordo dei nuovi A330-200 che già trasportavano i vacanzieri italiani, oggi trovano posto svariate tonnellate di merce.</p> <p>Dopo la collaborazione con Alitalia Cargo conclusasi nel 2003, Eurofly ha avviato il proprio programma cargo in stretta collaborazione con Leisure Cargo GmbH, società tedesca del gruppo LTU basata a Dusseldorf e che si occupa direttamente della commercializzazione della capacità cargo offerta da Eurofly.</p> <p>Grazie al network di agenti commerciali ed operativi legati a Leisure Cargo GmbH, e ad accordi interline con altri vettori, siamo in grado di offrire un ventaglio di destinazioni normalmente non coperte da vettori di linea anche oltre le destinazioni servite da Eurofly.</p> <p>Le nostre destinazioni principali sono: Malè, Colombo, Mombasa, Zanzibar, La Romana, New York, Cancun, Punta Cana.</p> <p>Le tipologie merceologiche comunemente trasportate sono: prodotti freschi (frutta, pesce), tessuti, abbigliamento, parti di ricambio, effetti personali merci consolidate</p> <p>Il nostro partner è rappresentato in Italia da ATC per le funzioni di sales e booking e da Airlong Malpensa per le attività operative.</p> <p>L'anno 2005 si è concluso con un totale di 1.600.000 kg di merce trasportata.</p> <p>Eurofly indipendentemente dalla collaborazione con Leisure Cargo ha dato inizio a gennaio al trasporto gratuito di aiuti umanitari destinati alle isole Maldive, in accordo con Astoi, Hotelplan e Turisanda.</p> <p>Leisure Cargo: www.leisurecargo.com ATC: www.atcmil.it</p>
<p style="font-size: small; color: #c00000;"> Webmail Crewlink Cargo Partners Pubblicità con Eurofly Contatti © Copyright 2006 - Eurofly S.p.A. - Tutti i diritti riservati. </p>	

Figura 3.72: Cargo

“Pubblicità con Eurofly” apre, come si poteva supporre, una pagina riservata a chi desidera farsi pubblicità sui voli di Eurofly.

Inaspettatamente però, in questa pagina troviamo un messaggio di benvenuto e una chiara spiegazione di quali sono le funzionalità del sito (Figura 3.73).

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | [Lavora con noi](#)

Pubblicità:

La tua pubblicità con Eurofly

- ▶ **Pubblicità**
- ▶ **Visibilità a bordo**
- ▶ **Banners**

▶ COLOMBO

**VOLA A COLOMBO
A TARIFFE DA SOGNO !!**

Pubblicità con Eurofly

Benvenuto sul sito www.Eurofly.it

Attraverso il nostro sito si possono prenotare e acquistare biglietti aerei, hotel, affittare case e ville in tutto il mondo, prenotare un'auto per la tua vacanza e acquistare viaggi last minute.

Oltre ad essere la compagnia aerea specializzata nei voli leisure per le destinazioni vacanza più trendy e accoglienti, grazie agli ottimi risultati raggiunti nella vendita on line, Eurofly.it è anche una perfetta vetrina virtuale per tutti coloro che vogliono promuovere il proprio brand o prodotto ad un mercato interessante.

Eurofly offre agli inserzionisti la possibilità di raggiungere un pubblico scegliendo tra diverse soluzioni per soddisfare obiettivi pubblicitari specifici: full banner, buttons, sponsorship box, quick link all'interno del sito o della newsletter.

Oltre alle varie proposte on line, si possono fare pagine pubblicitarie, publi-redazionali e redazionali sulla nostra rivista di bordo "E-fly" o addirittura a bordo nei nostri aeromobili!

Per informazioni su tutte le opzioni pubblicitarie e promozionali disponibili scrivere a: pubblicita@eurofly.it

- **visibilità a bordo**
- **banner**

Webmail | Crewlink | Cargo | Partners | [Pubblicità con Eurofly](#) | [Contatti](#) © Copyright 2006 - Eurofly S.p.A. - Tutti i diritti riservati.

Figura 3.73: Pubblicità con Eurofly

3.4.2 Lo stile del testo è adeguato al Web?

Il sito non presenta sezioni particolarmente discorsive, in quanto, come è stato già osservato, il suo scopo principale è permettere all'utente di prenotare/ricercare voli, tramite procedimenti interattivi. Questa impostazione porta l'intero sito ad adottare, in modo naturale e corretto, lo stile tipico del Web: pagine brevi, concetti concisi, paragrafi brevi, ampio uso di labelling, rimandi ipertestuali e interattività.

Nonostante questo, alcune sezioni non risultano comunque chiare, per l'uso forse improprio di griglie, simboli e abbreviazioni.

Ne è un esempio la parte dedicata all'Orario dei voli, mostrata in figura 3.74:

Destinazioni:

Scegli la tua destinazione e verifica l'operatività dei voli:

USA

- ▶ New York - J. F. Kennedy T4
 - ▶ da Bologna
 - ▶ da Roma - Fiumicino
 - ▶ da Napoli
 - ▶ da Palermo
 - ▶ da Pescara
 - ▶ da Lamezia Terme

India

- ▶ Delhi

Russia

- ▶ Mosca

Maldivive

- ▶ Male

Spagna

- ▶ Fuerteventura
- ▶ Ibiza
- ▶ Tenerife Sud

Grecia

- ▶ Creta
- ▶ Mikonos

Egitto

- ▶ Sharm El Sheikh

Mauritius

- ▶ Mauritius

Repubblica Dominicana

- ▶ Punta Cana

Kenya

- ▶ Mombasa
- ▶ Nairobi

Sri Lanka

- ▶ Colombo

Italia

Orario voli

New York - J. F. Kennedy T4

[status voli](#)

Eurofly si riserva il diritto di modificare il piano voli senza preavviso.

Andata Bologna (BLQ) - New York - J. F. Kennedy T4 (JFK)

Volo	partenza: 17.20 - arrivo: 20.25	Dal	Al	
GJ 928 diretto	Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom	17 giu 2007	21 ott 2007	Prenota

Volo partenza: 16.35 - arrivo: 19.35

GJ 928 diretto	Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom	Dal	Al	
		20 giu 2007	24 ott 2007	Prenota

Volo partenza: 17.20 - arrivo: 21.25

GJ 928 diretto	Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom	Dal	Al	
		28 ott 2007	28 ott 2007	Prenota

Volo partenza: 16.35 - arrivo: 20.35

GJ 928 diretto	Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom	Dal	Al	
		31 ott 2007	31 ott 2007	Prenota

Volo partenza: 17.30 - arrivo: 20.35

GJ 928 diretto	Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom	Dal	Al	
		07 nov 2007	07 nov 2007	Prenota

Ritorno New York - J. F. Kennedy T4 (JFK) - Bologna (BLQ)

Volo	partenza: 20.05 - arrivo: 10.10	Dal	Al	
GJ 929 diretto	Lun Mar Mer Gio Ven Sab Dom	16 giu 2007	23 ott 2007	Prenota
		03 nov 2007	10 nov 2007	

Figura 3.74: Orario dei voli

Solo dopo un'attenta visione d'insieme dell'immagine, si capisce che l'aereo disegnato sotto uno dei giorni della settimana indica la disponibilità del volo per quel giorno. Ad un primo sguardo, sembrerebbe che il volo sia effettuato tutti i giorni e che il disegno sia un puro abbellimento.

Adirittura, passandoci col mouse, si scopre che è un link attivo, che porta alla form per la prenotazione dei voli.

Anche la didascalia scelta per indicare il periodo di validità dell'orario non è efficace, perché poco visibile e anche poco chiara nel significato.

I voli proposti, infine, non sembrano essere organizzati in alcun modo: né per giorno, né per orario. L'unica classificazione che emerge è la distinzione fra voli di andata e voli di ritorno.

In generale, poste in questo modo le informazioni sono poco chiare e soprattutto poco confrontabili.

Le parti su cui si possono trarre maggiori spunti di analisi sono comunque quelle che offrono contenuti informativi, come la sezione "Info di Viaggio", mostrata nel dettaglio in figura 3.75:

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

Info di viaggio:

Informazioni sulla nostra flotta, FAQ e servizi:

- FAQ
- ▶ Servizi di Bordo
- ▶ La Flotta
- ▶ Legal & Privacy
- ▶ Lettera Lost & Found
- ▶ Carta dei Diritti del Passeggero
- ▶ Condizioni di trasporto
- ▶ Eccedenza bagaglio
- ▶ Documenti di viaggio
- ▶ Informativa dati PNR

▶ NUOVE REGOLE EU ED EGITTO

NUOVE REGOLE DI SICUREZZA NEGLI AEROPORTI DELL'UNIONE EUROPEA E DELL'EGITTO

▶ COLOMBO

VOLA A COLOMBO A TARIFFE DA SOGNO !!



FAQ

Quali sono le modalità per la prenotazione del volo?

E' possibile acquistare un volo online, chiamando il Call Center o presso le agenzie di viaggio registrate al servizio. Sul sito Internet si possono controllare in modo semplice e veloce disponibilità e tariffe, inserendo la tratta desiderata e le date di partenza, e concludere in tutta sicurezza l'acquisto on line, pagando con carta di credito. Quali sono le modalità di pagamento di un biglietto? Prenotando online o tramite il nostro Call Center puoi usare la carta di credito (Visa, MasterCard). Per quanto concerne le prenotazioni tramite un'agenzia di viaggio è necessario informarsi sulle modalità di pagamento presso l'agenzia stessa.

Come posso mettermi in contatto con il Call center Eurofly?

Quanto costa contattare il Call Center?

I dati relativi alla mia carta di credito sono sicuri?

In quale modo posso ricevere la conferma della prenotazione e del pagamento del mio volo?

Quando e in che modo si effettua il check in?

In Italia il tempo richiesto per il check-in è:
 voli nazionali: 25 minuti, ad eccezione di Roma e Milano (30 minuti),
 voli internazionali: da 35 a 150 minuti in relazione all'aeroporto di partenza,
 voli intercontinentali: da 60 e 120 minuti in relazione all'aeroporto di partenza.
 Si raccomanda comunque di effettuare il check-in con largo anticipo.
 Eurofly si riserva il diritto di annullare la prenotazione e di rifiutare di accogliere i passeggeri che si presentano oltre questo limite.
 E' necessario che il passeggero presenti al banco check-in con un documento di identità valido, e il biglietto aereo.
 I documenti scaduti non saranno considerati validi.

E' possibile richiedere assistenza per passeggeri con esigenze speciali al momento di prenotare il volo?

Figura 3.75: Info di Viaggio

Le informazioni, nella voce del sottomenù FAQ, per esempio, sono state organizzate sapientemente e coerentemente con l'ambiente Web. Viene rispettato il cosiddetto *stile a piramide invertita*, sfruttando la possibilità di usufruire dei rimandi ipertestuali: titoli in grassetto, concisi, ma ricchi di informazioni (in questo caso si tratta di domande), che l'utente può approfondire, a sua discrezione, cliccandoci sopra. In questo modo, la pagina resta snella e la lettura è leggera: l'utente può scegliere cosa leggere o cosa semplicemente scorrere.

Per altre informazioni più lunghe, quali, per esempio, *Condizioni di trasporto*, si è scelto invece di aprire addirittura un nuovo foglio, generalmente in formato PDF, pronto per la stampa e leggibile quindi nella maniera tradizionale, su carta.

Anche questa scelta è condivisibile, perché permette di trasmettere contenuti più prolissi, senza affaticare gli occhi davanti allo schermo.

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

Ci sono alcuni sentori che fanno capire che le informazioni presentate sono per lo meno aggiornate, per esempio nella sezione "Investor Relations", come mostrato nelle successive figure 3.76, 3.77, 3.78 e 3.79:



La Società:

Principali informazioni finanziarie sulla nostra compagnia

- ▶ Chi siamo
- ▶ La nostra storia
- ▶ Organigramma
- ▶ Documenti finanziari
- ▶ Informazioni per gli azionisti
- ▶ Corporate Governance
- ▶ Presentazioni
- ▶ Prospetto Informativo e Avvisi Integrativi
- ▶ Calendario
- ▶ Andamento del Titolo
- ▶ Comunicati stampa
- ▶ Comunicazioni internal dealing
- ▶ Contatti

Ultimo aggiornamento: 11/06/2007

▶ SPECIALE EVENTI EUROFLY

**SPECIALE
EVENTI EUROFLY**

Chi siamo



La nostra missione: essere la compagnia aerea della vacanze

Vogliamo che Eurofly sia riconosciuta come la compagnia aerea delle vacanze per eccellenza.

Vogliamo essere la scelta più naturale di Tour Operator, Agenzie Viaggi, e Passeggeri.

Desideriamo offrire ai nostri passeggeri la migliore accoglienza possibile mirando, in ogni circostanza, a proporre servizi sempre più personalizzati, flessibili e in linea con le loro più diverse esigenze.

Questo grazie ad una flotta di aerei tra le più giovani in Italia e ad un sempre miglior rapporto qualità-prezzo per i voli diretti verso i luoghi di vacanza senza fastidiosi scali e cambi di aeromobile.

Il nostro fine è far provare a chi vola con noi, per un breve, medio o lungo tratto,

Figura 3.76: Sintomi di aggiornamento delle informazioni (1)

eurofly
LE VACANZE DECOLLANO

Nazione / Lingua

Home | Prenota | Orario | Destinazioni | Offerte | Info di viaggio | Status voli | Investor relations | Operatori | Lavora con noi

La Società:
Principali informazioni finanziarie sulla nostra compagnia

- Chi siamo
- La nostra storia
- Organigramma
- Documenti finanziari
- Informazioni per gli azionisti
- Corporate Governance
- Presentazioni
- Prospetto Informativo e
- Avvisi Integrativi
- Calendario**
- Andamento del titolo
- Comunicati stampa
- Comunicazioni internal dealing
- Contatti

Ultimo aggiornamento: 11/06/2007

SPECIALE EVENTI EUROFLY

Calendario eventi societari



Per visualizzare i documenti è necessario il plugin Acrobat Reader

- Calendario Eventi Societari 2007

Webmail | Crewlink | Cargo | Partners | Pubblicità con Eurofly | Contatti

© Copyright 2006 - Eurofly S.p.A. - Tutti i diritti riservati.

Figura 3.77: Sintomi di aggiornamento delle informazioni (2)

Dati differiti di 20 minuti. Ultimo aggiornamento 15/06/2007 - 11:59

Ultimo Prezzo	€ 2,82 ▲	Variazione	+1,73%
Volume ultimo	50	Prezzo di apertura	€ 2,82
Prezzo riferimento	€ 2,772	Prezzo di controllo	€ 2,82
Prezzo minimo	€ 2,78	Prezzo massimo	€ 2,875
BID (Volume)	€ 2,82 (3.420)	ASK (Volume)	€ 2,79 (1.744)



0 Var. -0,03 % 17:43 S&P/MIB 37981 Var. +0,16 % 17:35

BORSA ITALIANA

Orario di Negoziazione

Apertura (Pre-Asta): 8.00.00 - 10.50.59
 Apertura (Validazione): 10.51.00 - 10.55.00
 Apertura: 10.55.00 - 11.00.00
 Negoziazione Continua: 11.00.00 - 18.25.00
 Chiusura (Pre-Asta): 18.25.00 - 18.35.59
 Chiusura (Validazione E Chiusura): 18.36.00 - 18.40.00

Powered by
Teleborsa

Figura 3.78: Sintomi di aggiornamento delle informazioni (3)

Per visualizzare i documenti è necessario il plugin Acrobat Reader

Anno 2007

- 31/05/2007 - Impegno preliminare per cessione A319
- 14/05/2007 - Approvata relazione trimestrale al 31 marzo 2007
- 08/05/2007 - Assemblea degli azionisti
- 26/04/2007 - Assemblea degli azionisti in seconda convocazione
- 16/04/2007 - Comunicato stampa
- 12/04/2007 - Comunicato stampa
- 27/03/2007 - Approvato progetto di Bilancio al 31 dicembre 2006
- 16/03/2007 - Comunicato stampa
- 23/01/2007 - Comunicato stampa

Figura 3.79: Sintomi di aggiornamento delle informazioni (4)

3.4.4 Il sito è correttamente localizzato?

Eurofly, le vacanze decollano offre viaggi in tutto il mondo. È perciò praticamente d'obbligo che dia la possibilità agli utenti di varie nazioni di connettersi al sito e soprattutto di capirne i contenuti, espressi nella lingua a loro più consona.

Infatti, in alto a sinistra, c'è un menù a tendina in cui compare la scelta delle Lingue (accompagnate simbolo grafico della Bandiera della Nazione) in cui visualizzare il sito (Figura 3.80):

The screenshot shows the Eurofly website interface. At the top left is the Eurofly logo with the tagline "LE VACANZE DECOLLANO". Below it is a navigation menu with links: Home, Prenota, Orario, Destinazioni, Offerte, Info di viaggio, Status voli, Investor relations, Operatori, and Lavora con noi. On the right side, there is a language selection dropdown menu titled "Nazione / Lingua" which is circled in green. The menu options are: italiano (with Italian flag), americano (with US flag), indiano (with Indian flag), russo (with Russian flag), and internazionale (with UK flag). Below the navigation is a search bar and a main content area with a red header "Benvenuto in Eurofly Il tuo viaggio inizia da qui:". The search area includes fields for "Partenza:" (--- Seleziona una località ---), "Destinazione:" (--- Seleziona una località ---), "Andata:" (14 Giugno 2007), "Ritorno:" (24), and "Passeggeri:" (Adulti: 1, Bambini: 0, Neonati: 0). A red "Cerca" button is at the bottom of the search area. To the right of the search area is a sidebar with the heading "All business" and "Crea il tuo viaggio:". Below this are several service categories: Voli, Hotel e Appartamenti, Parcheggi, Trasferimenti, Autonoleggi, Visite guidate, and Assicurazioni. At the bottom of the sidebar is a "Newsletter:" section with a text input field for "inserisci la tua email", radio buttons for "Iscrizione" and "Eliminazione", and a red "Invia" button. Below the newsletter section is a "Call center" section with the phone number "199.50.99.60".

Figura 3.80: Scelta della lingua

Nonostante il sito presenti le lingue disponibili indicandole con la loro nomenclatura completa, esso affianca all'etichetta anche la bandiera (probabilmente per motivi di visibilità e di immediata chiarezza). Questo comportamento però è sbagliato, perché una lingua non è quasi mai parlata in un unico Stato e si potrebbero creare equivoci o malumori da parte di chi, pur parlando una lingua contemplata nell'elenco, non abita in uno degli Stati proposti.

Visualizzando il sito nelle varie lingue, si può notare come, a prima vista, l'architettura generica sia sostanzialmente rispettata, anche se è chiaro che il sito principale è comunque quello nella lingua italiana, più ricco di sezioni e più curato.

Addentrando un po' più nel dettaglio, però, si scopre che le voci di menù nei siti in lingua indiana e russa portano a pagine completamente diverse rispetto a quelle che contraddistinguono il sito originale: non sono (almeno per ora) attive le form per la prenotazione online dell'utente e, alternativamente, viene proposto un tradizionale numero telefonico o addirittura di rivolgersi ad un'agenzia viaggi (Figura 3.81). In questo modo, viene perso tutto il carattere funzionale del sito.

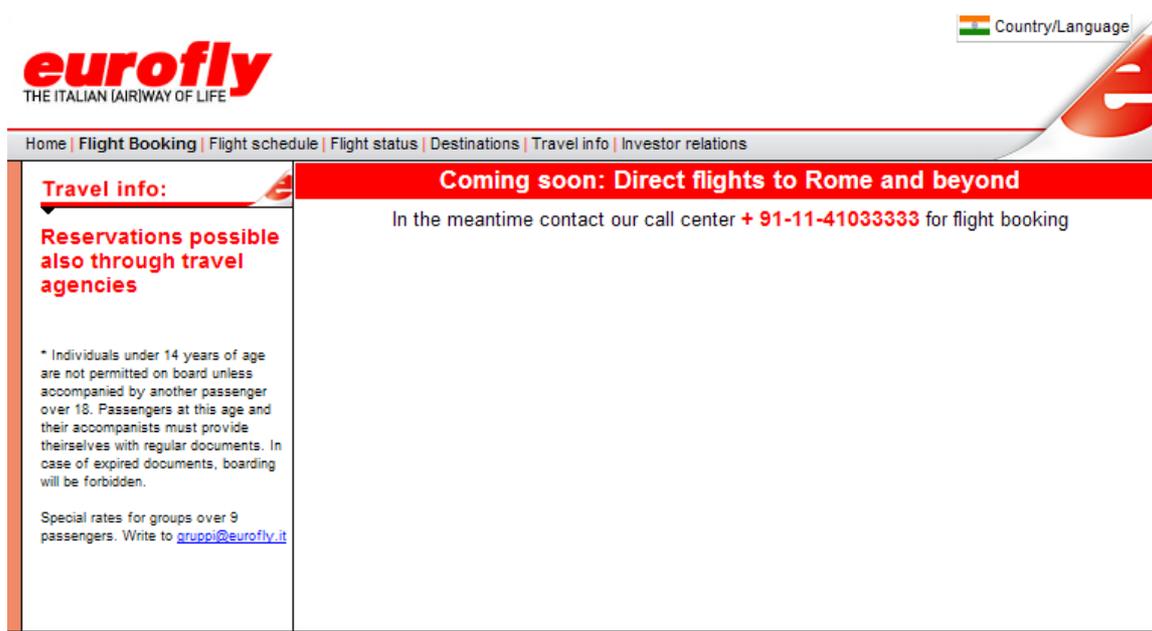


Figura 3.81: Modalità di prenotazione possibile dal sito indiano

Si noti come In ogni versione del sito cambi anche il pay off, così come i contatti.

Solo la versione "internazionale" è una traduzione semplice traduzione del sito originale in lingua inglese. Le altre, anche se con piccoli accorgimenti (immagini diverse, per esempio), tengono conto anche dell'aspetto culturale legato ai Paesi in cui si parla la lingua.

Inoltre è stato notato che avendo selezionato la lingua internazionale e cliccando sul link "Insurance", si apre la pagina relativa che però è in italiano e non si può in nessun modo portare all'inglese.

Concludendo, si tratta quindi di più siti localizzati.

Le seguenti figure mostrano le home page per ciascuna lingua:

Welcome to Eurofly

Your journey starts here:



Round Trip One-Way

Departing From: Flying To:

Date:

Returning From: Flying To:

Date:

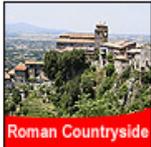
Cabin Class: Adults: Children: Infants:

Note: 12 to 14 years old are considered unaccompanied minors and can only travel with a parent or a guardian having the proper release forms.

Imagine falling in love with Italy



Amazing Amalfi



Roman Countryside



Bologna & Tuscany



Abruzzo & Rome



Splendors of Sicily

[Click here to view our vacation packages](#)

Business Class 2 for 1

JFK to Rome, Naples, Palermo, Bologna, Pescara

Create your journey

- [Book a Flight](#)
- [Hotel and Apartment](#)
- [Car Rental](#)

Call center

Whether you have a quick question or need help booking a flight, please contact us for assistance!

Monday through Friday, 9 a.m. to 5 p.m.

Toll Free: **800-459-0581**

Email: info@euroflyusa.com

Newsletter:

Register your email address now to start receiving Eurofly's newsletter and special promotions

Subscribe Unsubscribe

Customer relations

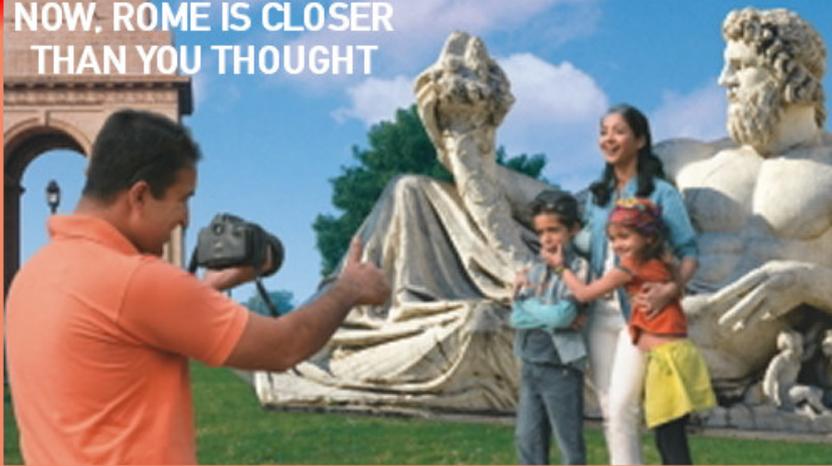
In order to communicate with our customer relations office click here:

Partner of:

Figura 3.82: Eurofly versione inglese

Welcome to Eurofly Your journey starts here:

NOW, ROME IS CLOSER
THAN YOU THOUGHT



FLY DELHI-NEW YORK
VIA ROME WITH EUROFLY



Create your journey



Flight



Car Rental

Call center

+ 91-11-41033333

mon - fri: 9.30am/8pm - sat: 9.30am/2pm

sales@eurofly.co.in

Reservations possible also
through travel agencies

Newsletter:

Enter your e-mail below to receive
Eurofly newsletter with the best offers
of the moment!!!

insert your email

Subscribe Unsubscribe

Send

Customer relations

In order to communicate with our
customer relations office push the button:

customer relations

Official carrier

Figura 3.83: Eurofly versione indiana (lingua inglese)

Добро пожаловать в "Eurofly" Ваше путешествие начинается здесь:



Итальянская авиакомпания «Еврофлай» возобновляет регулярный рейс Москва-Неаполь

С 21 апреля по 10 ноября раз в неделю комфортабельные Аэробусы-320 будут напрямую соединять московский аэропорт «Домодедово» с аэропортом Неаполя «Каподикино». Полёты будут осуществляться по субботам.

«Еврофлай» предлагает своим клиентам удобный путь бронирования, высокий уровень сервиса, комфортабельность салонов и неизменное качество кэтеринг-кухни. Отдых начинается уже на борту самолета! На борту Аэробуса-320, рассчитанного на 180 пассажиров, полет займет около 4 часов.



PROJECT PART-FINANCED
BY THE EUROPEAN UNION



от 260 евро
туда и обратно*

Добро пожаловать в...



Информация и бронирование
(+ 7 495) 777 4281
inforussia@eurofly.it

*Тарифы за перелет в обе стороны, аэропортовые сборы включены. Цена зависит от ограничений, наличия мест в классе бронирования и курса валют

Figura 3.84: Eurofly versione russa

Welcome to Eurofly

Your journey starts here:



Departure:
--- Select a place ---

Destinations:
--- Select a place ---

Outward:
15 June 2007

Return:
24

Passengers:
Adults: 1 Children: 0 Babies: 0

Search

All business

Create your journey

-  Flight
-  Hotel and Apartment
-  Parking
-  Transfer
-  Car Rental
-  Tour package
-  Insurance

CATCH THE OFFER

ROME-NEW YORK or ROME-NEW DELHI
FROM 464€ RT ALL INCLUSIVE



Newsletter:

Enter your e-mail below to receive Eurofly newsletter with the best offers of the moment!!!

insert your email

Subscribe Unsubscribe

Send

You also want to receive our special offers?
CLICK HERE

Call center

199 50 99 60 **

monday - sunday: 7.30am/11.00pm

callcenter@eurofly.it

for all calls from abroad

+39 0789 52650

Operators:

ATTENTION TO NEW CONTACTS
IF YOU ARE A TOUR OPERATOR
OR A TRAVEL AGENCY
CLICK HERE

Customer relations

In order to communicate with our customer relations office push the button

customer relations

Official carrier



Partner of:

DISCOVER

BOOK NOW ALSO YOUR HOTEL

Figura 3.85: Eurofly versione internazionale

3.4.5 Sintesi

Punti di forza:

- le sezioni informative sono ben presentate: il testo è strutturato secondo lo stile tipico del Web e per questo comprensibile, chiaro e leggero.
- Le informazioni sono aggiornate, pertinenti e presumibilmente affidabili.

Punti di debolezza:

- il labelling, non sempre adeguato, non permette di capire a prima vista che cosa si cela dietro ciascun link (anche alcune informazioni chiave sono nascoste sotto etichette ingannevoli);
- lo stesso sito in altre lingue è disponibile, ma presenta forti incongruenze nei contenuti (nonostante a prima vista sembrino meno accentuate) e nelle funzionalità, rispetto all'originale.

3.4.6 Valutazione pesata: 2.25

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

3.5 Gestione

3.5.1 Il sito è sempre attivo e disponibile?

Il sito è stato visitato da almeno un membro del gruppo quasi tutti i giorni e nessuno di noi è mai incorso in blocchi del servizio, effettuando l'accesso durante gli orari diurni e durante sporadici accessi notturni. Per ciò che concerne i dati sulla disponibilità dei server che ospitano il sito, la ricerca su netcraft.com non ha prodotto alcuni risultati di uptime medi né per il sito italiano né per la versione inglese di Eurofly.

OS, Web Server and Hosting History for www.eurofly.it				
http://www.eurofly.it was running Microsoft-IIS on Windows Server 2003 when last queried at 16-Jun-2007 07:21:13 GMT - refresh now Site Report				FAQ
Try out the Netcraft Toolbar!				
OS	Server	Last changed	IP address	Netblock Owner
Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	16-Jun-2007	213.92.94.82	Eurofly
Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	25-Jul-2006	213.92.94.82	Eurofly
Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	15-Jan-2006	213.92.94.82	Eurofly
Linux	Apache/2.0.48 (Unix) mod_ssl/2.0.48 OpenSSL/0.9.6k mod_jk/1.2.3-dev	5-Aug-2005	213.92.94.82	Eurofly
Linux	exteNd Application Server/100.0	23-Sep-2004	213.92.94.82	Eurofly
Linux	Apache/2.0.48 (Unix)	21-Sep-2004	213.92.94.82	Eurofly
Linux	exteNd Application Server/100.0	26-Jun-2004	213.92.94.82	Eurofly
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	20-Jan-2004	80.72.160.102	Alitalia Linee Aeree Italiane S.p.A.
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	28-Oct-2002	213.92.21.210	I.NET2 s.r.l.

No uptime is currently available for www.eurofly.it.

Figura 3.86: web server e hosting per eurofly.it

Hosting History				
Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed
Eurofly Viale XXIV Maggio,6 I-20099 Sesto San GiovanniMI	213.92.94.82	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	25-Jul-2006
Eurofly Viale XXIV Maggio,6 I-20099 Sesto San GiovanniMI	213.92.94.82	Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	15-Jan-2006
Eurofly Viale XXIV Maggio,6 I-20099 Sesto San GiovanniMI	213.92.94.82	Linux	Apache/2.0.48 Unix mod_ssl/2.0.48 OpenSSL/0.9.6k mod_jk/1.2.3-dev	5-Aug-2005
Eurofly Viale XXIV Maggio,6 I-20099 Sesto San GiovanniMI	213.92.94.82	Linux	exteNd Application Server/100.0	23-Sep-2004
Eurofly Viale XXIV Maggio,6 I-20099 Sesto San GiovanniMI	213.92.94.82	Linux	Apache/2.0.48 Unix	21-Sep-2004
Eurofly Viale XXIV Maggio,6 I-20099 Sesto San GiovanniMI	213.92.94.82	Linux	exteNd Application Server/100.0	26-Jun-2004

Figura 3.87 history hosting per eurofly.it

Lo screen shot sottostante riassume i siti che sono a capo della compagnia aerea Eurofly, con le singole specifiche degli OS e dei webserver.

Eurofly (page 1 of 1)					
Rank	Site	Organisation	First Seen	Webserver	OS
6315901	crewlink.eurofly.it	Eurofly spa, Italy	March 2006	Microsoft-IIS/6.0	Windows Server 2003
106328	www.eurofly.it	Eurofly spa, Italy	July 1999	Microsoft-IIS/6.0	Windows Server 2003

Figura 3.88: tabella dei siti a capo di Eurofly

Nonostante il programma “Bobby (Watchfire WebXACT) ” mostri che non ci sono link interrotti, noi stesse, durante l’analisi, ne abbiamo trovato uno in una posizione piuttosto importante del sito, che crea quindi numerosi problemi.

General

Quality

Accessibility

Privacy

[Expand All](#) | [Collapse All](#)

Content Defects

Broken links:	✓ 0
Broken anchors:	✓ 0
Links to local files:	✓ 0
Spelling errors:	Watchfire WebXM and WebQA can find spelling errors in your web content (learn more)

Search and Navigation

Page click depth:	Watchfire WebXM and WebQA can indicate how many clicks this page is from your home page (learn more)
▶ Elements missing Alt text:	15

Page Efficiency

Elements missing height and width attributes:	✓ 0
Warnings when accessing this page:	✓ 0

Browser Compatibility

Browser compatibility issues:	Watchfire WebXM and WebQA can identify incompatibilities between the code of this page and multiple versions of browser software (learn more)
First-party cookies denied for default Internet Explorer privacy setting:	✓ 0

Custom Quality Standards

Figura 3.89: valutazione qualità del sito

3.5.2 L’accesso al sito è adeguatamente monitorato?

Eurofly.it è supportato dal webserver Microsoft-IIS/6.0, in grado di garantire alta affidabilità, sicurezza e maneggevolezza per tutte le applicazioni web per tutte le versioni di Windows Server 2003. Questo sistema aiuta le società a aumentare e potenziare le applicazione del loro sito, diminuendo i costi. Su IIS/6.0 sono installati dei log analyser in grado di memorizzare tutti i dati degli utenti che accedono al sito www.eurofly.it.

Il sito non pubblica ulteriori informazioni a tal proposito, per cui la nostra analisi non può essere approfondita e ulteriormente specificata.

3.5.3 Il sito è costantemente aggiornato e migliorato?

Il sito è di struttura prevalentemente statica, contiene poche pagine che necessitano un costante aggiornamento. Queste sono le pagine delle offerte con i relativi banner nell'home page, la pagina dello stato dei voli, etichettata come "Status voli" e parti della sezione "Investor relations", già discusse nel capitolo riguardante i contenuti.

3.5.4 Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

Eurofly.it offre un servizio mailing. La possibilità di contattare la società è data da un numero di un call center con relativa mail. E' possibile anche comunicare con l'ufficio del customer service, via mail.

I tempi di attesa delle risposte del call center superano il minuto, mentre alle mail non si ha mai avuto risposta.

The image shows a vertical stack of four contact-related sections on a website. Each section has a red header and a small Eurofly logo in the top right corner. The sections are: 1. 'Newsletter:' with a sign-up form, radio buttons for 'Iscrizione' (selected) and 'Eliminazione', and an 'Invia' button. 2. 'Call center' with phone numbers '199 50 99 60 **' and '+39 0789 52650', and email 'callcenter@eurofly.it'. 3. 'Operatori:' with text 'ATTENZIONE AI NUOVI CONTATTI SEI UN TOUR OPERATOR O UN'AGENZIA DI VIAGGIO?' and a 'CLICCA QUI' button. 4. 'Customer relations' with text 'Per comunicare con il nostro ufficio customer relations clicca il pulsante:' and a 'servizio clienti' button.

Figura 3. 90: contatti offerti

3.5.5 Sintesi

Punti di forza:

- Completezza di ogni parte, anche se non sempre le informazioni sono molto chiare
- Aggiornamenti offerte frequenti

Punti di debolezza:

- Non si hanno risposte via mail
- Tempi di attesa per il call center alti, considerando anche che il numero è a pagamento (costo da rete fissa iva incl. 0,14 e/min in fascia peak e 0,06 e/min in off-peak. Da rete mobile massimo 0,42 e/min e 0,15 e a risposta).

3.5.6 Valutazione pesata: 2,9

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

3.6 Accessibilità

3.6.1 I tempi di accesso sono adeguati?

I tempi di accesso rilevati sono nella norma. La Home Page ha una dimensione totale di 57,7 Kb, che permette un'apertura abbastanza veloce del sito. Ovviamente i tempi di accesso variano a seconda della banda disponibile. Come possiamo vedere nella tabella sottostante, i tempi di accesso con un modem 56k non sono fuori norma. Con una linea ADSL i tempi si fanno pressoché nulli.

Anche in caso di connessione debole, la capacità del server, molto elevata, permette di scaricare abbastanza velocemente le pagine, soprattutto quelle interne, che non hanno lo stesso numero di elementi grafici della Home Page e che quindi hanno una dimensione piuttosto contenuta.

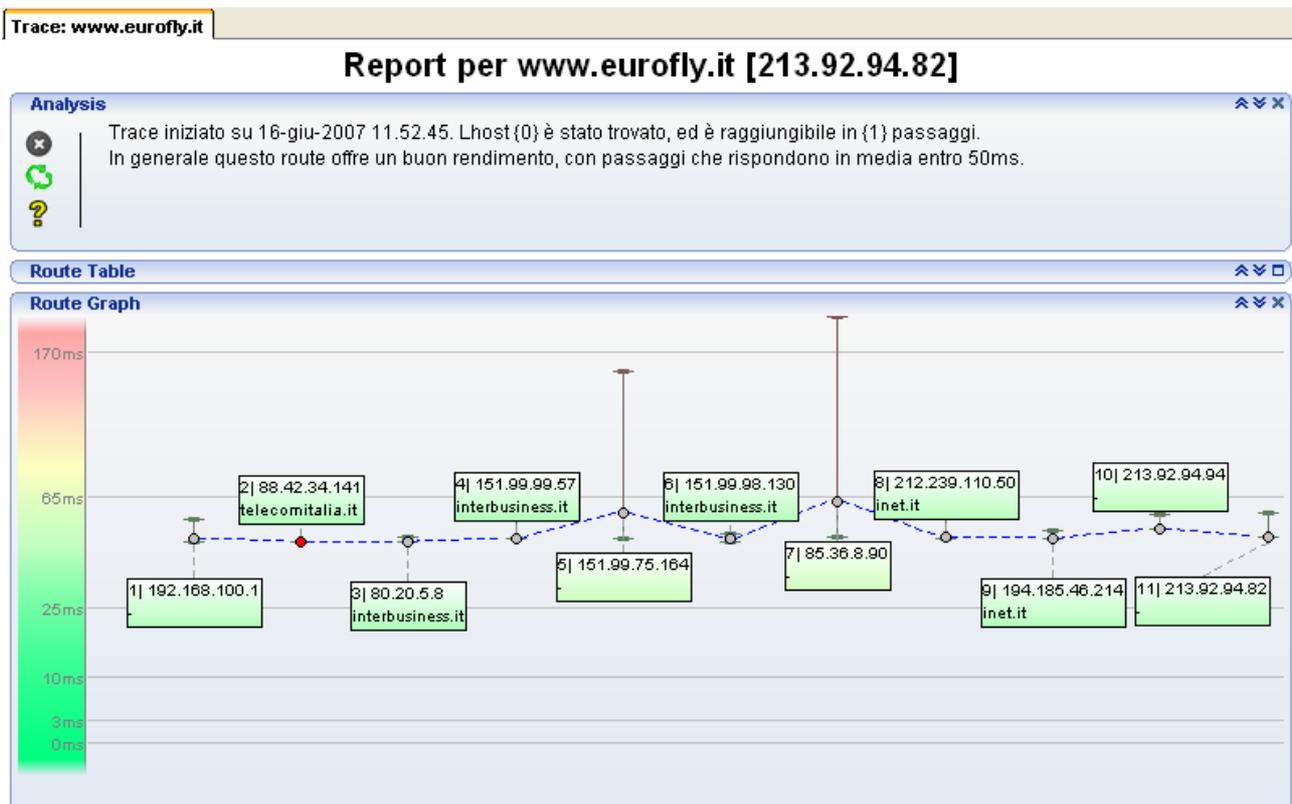


Figura 3.91: schema dei tempi di accesso al sito eurofly.it

3.6.2 Il nome del sito si ricorda facilmente?

Il nome del sito è facilmente ricordabile per utenti che conoscono l'inglese, persone più anziane e che non conoscono l'inglese faticano molto a ricordare il nome e tendono a storpiarlo. Viene praticata sovente l'associazione di idee tra le parole Europa e voli/viaggi.

L'URL è costituita comunque esattamente dal nome della società e questo è sicuramente un aspetto importante per la memorabilità dell'indirizzo.

Related keywords for eurofly

Why do I need related keywords? [Click here](#)

1. [eurofly](#)
2. [Eurofly](#)

3. [meal](#)
4. [catering](#)
5. [italy](#)
6. [food](#)
7. [travel](#)
8. [alberghi](#)
9. [voli diretti](#)
10. [accommodations](#)
11. [flight](#)
12. [Airbus](#)
13. [albergo](#)
14. [airline food](#)
15. [airline](#)

Figura 3.92: parole correlate con Eurofly

3.6.3 Il sito è facilmente reperibile tramite i più diffusi motori di ricerca?

Le ricerche per le parole chiavi "Eurofly", "voli low cost", "voli Europa" sono state condotte su 3 grandi motori di ricerca: Google, Yahoo e Virgilio.

Immettendo il nome esatto della compagnia Eurofly compare al primo posto, mentre per parole chiave non vi è alcuna traccia del sito di Eurofly.

Qui di seguito sono riportati i risultati.



Web

[voli diretti eurofly - le vacanze decollano](#)

Voli diretti **Eurofly**, le vacanze decollano. Prenota il tuo volo, consulta gli orari dei voli, leggi le informazioni sulle destinazioni delle tue vacanze, ...

www.eurofly.it/ - 58k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

[Destinazioni](#) - www.eurofly.it/destinazioni.asp

[Prenota](#) - www.eurofly.it/prenotavolo.asp

[Orario](#) - www.eurofly.it/operativo.asp

[Lavora con noi](#) - www.eurofly.it/chisiamo.asp

[Altri risultati in www.eurofly.it »](#)

[Eurofly - Wikipedia](#)

Eurofly è una compagnia aerea italiana, fondata nel 1989 e specializzata nei voli charter.

Dopo essersi staccata da Alitalia nel 2003 **Eurofly** ha comiciato ...

it.wikipedia.org/wiki/Eurofly - 29k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

[Zingarate.com - La guida ai voli low cost](#)

Eurofly. Nata come compagnia charter del gruppo Alitalia, ha dovuto adeguarsi ai ... Se hai viaggiato con **Eurofly**, lascia un tuo resoconto nel nostro forum. ...

www.zingarate.com/lowcost/schedacomp.php?id=68 - 63k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

[Eurofly - Leggi le Opinioni](#)

Eurofly: Leggi su Ciao 25 opinioni su **Eurofly**. Conpara i prezzi per Compagnie Aeree e approfitta delle incredibili offerte.

viaggi.ciao.it/Opinionisulprodotto/Eurofly__257159 - 64k - 14 giu 2007 -

Figura 3.93: risultati ricerca per “Eurofly” con Google

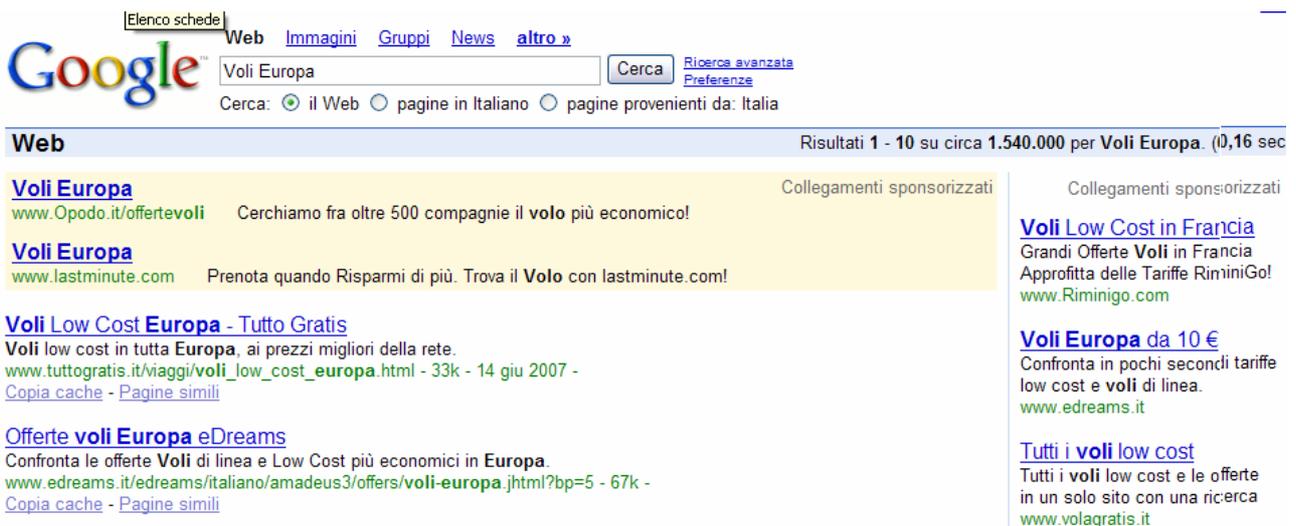


Figura 3.94: risultati ricerca per “Voli Europa” con Google

Google Web Immagini Gruppi News altro »

Voli Low Cost Cerca [Ricerca avanzata](#) [Preferenze](#)

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

Web Risultati 1 - 10 su circa 1.810.000 per **Voli Low Cost**. (0,06 sec)

Voli Low Cost da 10 € www.edreams.it **Voli Low Cost con eDreams** Collegamenti sponsorizzati

Voli Low Cost www.expedia.it **Voli aerei low cost per tutte le destinazioni. Prenota e risparmia** Collegamenti sponsorizzati

Compagnie Low Cost: Compagnie aeree e Voli low cost
Elenco delle compagnie aeree low cost per voli economici in Europa: compagnie a basso cost italiane ed europee per voli low cost.
www.compagnielowcost.com/ - 10k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

VolaGratis: il motore di ricerca per voli low cost
Il motore di ricerca per trovare, confrontare e prenotare i voli di oltre 100 compagnie aeree low cost e tradizionali. Per trovare i biglietti aerei a basso ...
www.volagratiss.com/ - 26k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Voli Economici di Compagnie Aeree low cost con WhichBudget.com
WhichBudget vi permette di consultare tutti i voli economici di compagnie aeree low cost raggruppati insieme, collegando oltre 100 destinazioni in Europa, ...
www.whichbudget.com/it/ - 112k - [Copia cache](#) - [Pagine simili](#)

Voli low cost, viaggi, last minute, alberghi con eDreams

Voli Low Cost
Con Opodo scegli il Tuo Volo più Economico. Prenota ora e Risparmi
www.Opodo.it/lowcost

Voli per la Spagna
Prendi ora il tuo volo per l'estate Se prenoti ora, il volo costa meno
www.vueling.com
Milano

Voli Low Cost
Vola Lowcost dove Vuoi Prenota ora su lastminute.com!
www.lastminute.com

Tutti i voli Low Cost
Tutti i voli e le offerte low cost in un solo sito con una ricerca
www.volagratiss.it

Figura 3.95: risultati ricerca per "Voli Low Cost" con Google

YAHOO! SEARCH Eurofly Cerca

tutto il Web in Italiano

Risultati ricerca

Gli utenti cercano anche: [compagnia aerea eurofly](#), [voli eurofly](#), [eurofly service](#)

RISULTATI SPONSOR

- Cerca le offerte di Eurofly**
www.volagratiss.it - Per le compagnie di linea e low cost Volagratiss è il motore di ricerca giusto.

EEZ.MI 16:45 (c) Yahoo!

[EEZ.MI - EUROFLY - Grafici - Notizie - Quotazioni storiche](#)

Yahoo! Shortcut [Cosa sono?](#)

- voli diretti eurofly - le vacanze decollano**
Eurofly è una giovane e dinamica compagnia aerea ... © Copyright 2006 - Eurofly S.p.A. - P.IVA 03184630964 - Tutti i diritti riservati. ...
www.eurofly.it - 58k - [Cache](#) - [Altre pagine da questo sito](#)
- eurofly direct flights - the italian air[way] of life**
Voli diretti Eurofly, le vacanze decollano. ... Enter your e-mail below to receive. Eurofly newsletter with the best offers. of the moment! ...
www.eurofly.it/EN - 57k - [Cache](#) - [Altre pagine da questo sito](#)

Figura 3.96: risultati ricerca per "Eurofly" con Yahoo

Web | Immagini | Video | Shopping | altro

YAHOO! SEARCH Voli Europa

tutto il Web in Italiano

Answers Ricerca Avanzata Preferenze

Risultati ricerca 1 - 10 di circa 3.040.000 per Voli Europa - 0,13

RISULTATI SPONSOR

- [Voli low cost su Volagratis.it, Europa](#)
www.volagratis.it - Trova in una sola ricerca le offerte delle compagnie low cost e di linea.
- [Europa in un click con i voli eDreams](#)
www.edreams.it - Eccellenti offerte voli low cost. Scegli e risparmia con eDreams.
- [Voli per l'Europa](#)
www.lastminute.com - Scegli il volo che più ti soddisfa su lastminute.com.
- [Voli low cost per l'Europa](#)
www.gomeo.it - Le offerte aeree dalla rete a confronto: scegli tra le proposte la più adatta alle tue esigenze, prenota e parti.

Y! [Cerca i voli su Yahoo! Viaggi. Tantissime offerte a prezzi economici.](#)
Yahoo! Shortcut - [Cosa sono?](#)

- [europa voli](#)
Home > volare a costi bassi in italia e in europa Meridiana soprattutto voli interni. - il portate dei voli low-cost dall'italia in europa Prezzi da sballo! ...
www.moshiach.com/search/information/data/p/europa-voli-79830.html - 6k - [Cache](#) - [Altre pagine da questo sito](#)
- [Voli Europa, Prenotazione online voli in Europa, offerte voli low cost Europa.](#)

RISULTATI SPONSOR

[Voli Air Europa - Cerca su Tui.it](#)
Prenota subito il tuo volo con Air Europa, tutti i collegamenti in...
www.tui.it

[Voli economici in Europa con Viaggiare.it](#)
Le offerte del Web riunite in un portale: scopri la convenienza.
www.viaggiare.it

[Vueling: voli low cost in Spagna e Europa](#)
Scopri i voli piu' economici per l'Europa con Vueling. Prenota...
www.vueling.com

[Promuovi il tuo sito qui...](#)

Figura 3.97: risultati ricerca per “Voli Europa” con Yahoo

Web | Immagini | Video | Shopping | altro

YAHOO! SEARCH Voli Low Cost

tutto il Web in Italiano

Answers Ricerca Avanzata Pre

Risultati ricerca 1 - 10 di circa 3.160.000 per Voli Low Cost - 0

Gli utenti cercano anche: [voli low cost amsterdam](#), [voli low cost parigi](#)

RISULTATI SPONSOR

- [Vola con Air France](#)
www.airfrance.it - Prenota online e risparmia.
- [Offertissime voli eDreams](#)
www.edreams.it - Promozioni e voli low cost.
- [Visit Scotland - Voli low cost per la Scozia](#)
www.visitscotland.com - Visita il sito ufficiale dell'Ente nazionale scozzese per il turismo.
- [Voli low cost Alitalia](#)
www.alitalia.it - Viaggia con Alitalia. Scopri le offerte della settimana.
- [Voli low cost](#)
www.lastminute.com - Scegli il volo che più ti soddisfa su lastminute.com.

Y! [Voli Low Cost: confronta le offerte su Yahoo! Viaggi](#)
Yahoo! Shortcut - [Cosa sono?](#)

- [Volilow.com: Voli Low Cost e Offerte Viaggi Economici Italia](#)
Volilow: Guida ai voli low cost e viaggi economici - offerte e prezzi scontati ... nella pagina di Riserva e Disponibilità di Voli di tutte le Compagnie Low Cost ...
www.volilow.com - 76k - [Cache](#) - [Altre pagine da questo sito](#)

RISULTATI SPONSOR

[Prenotazione voli low cost lastminute](#)
Volagratis.it è il motore di ricerca per confrontare e prenotare i...
www.volagratis.it

[Offerte Voli Low Cost - T](#)
Cerca tra oltre 500 compagnie e prenota il tuo volo di linea...
www.tui.it

[Voli low cost in offerta speciale](#)
Scopri le offerte di Viaggiare.it : voli e hotel, decisamente tra...
www.viaggiare.it

[Offerte Voli Low cost](#)
Imperdibili offerte Low cost per volare a prezzi mai visti.
www.migliori-offerte-voli.it

Figura 3.98: risultati ricerca per “Voli Low Cost” con Yahoo

Web | Aziende | Immagini | News | Prodotti | Video ^{NEW} | altro

HOME ALICE | MAIL E SERVIZI | MA

virgilio

Eurofly

nel Web nelle pagine in italiano

Trovati circa 1.937.000 risultati per E

WebMasterClub | Sponsorizza il tuo

Eurofly

2,93
2,85
2,78
2,71
9,10 13,25 17,40

ULTIMO V/A
2,8250 [15/06] +1.9

Aggiungi ai port
Tutta la finanza su Alice Fin

Virgilio segnala

volati diretti eurofly - le vacanze decollano
Voli diretti Eurofly, le vacanze decollano. Prenota il tuo volo, consulta gli orari dei voli, leggi le informazioni sulle destinazioni delle tue vacanze, ...
<http://www.eurofly.it/>

Eurofly - Wikipedia
Eurofly è una compagnia aerea italiana, fondata nel 1989 e specializzata nei voli charter. Dopo essersi staccata da Alitalia nel 2003 Eurofly ha cominciato ...
<http://it.wikipedia.org/wiki/Eurofly>

Zingarate.com - La guida ai voli low cost
Eurofly. Nata come compagnia charter del gruppo Alitalia, ha dovuto adeguarsi ai ... Se hai viaggiato con Eurofly, lascia un tuo resoconto nel nostro forum. ...
<http://www.zingarate.com/lowcost/schedacomp.php?id=68>

Eurofly - Leggi le Opinioni
Eurofly: Leggi su Ciao 25 opinioni su Eurofly. Confronta i prezzi per Compagnie Aeree e approfitta delle incredibili offerte.
http://viaggi.ciao.it/Opinionisulprodotto/Eurofly__257159

Figura 3.99: risultati ricerca per “Eurofly” con Virgilio

Web | Aziende | Immagini | News | Prodotti | Video ^{NEW} | altro

HOME ALICE | MAIL E SERVIZI | MA

virgilio

Voli Europa

nel Web nelle pagine in italiano

Trovati circa 1.135.000 risultati per Voli E

Link Sponsorizzati

WebMasterClub | Sponsorizza il tuo

Gli utenti segnalano

Voli economici linee aeree economic...
di Vinci
economici cost low voli motore_ricen

Tariffe voli, voli da Malpensa, voli...
di Francesco
tariffe voli_low_cost europa italia

Alice segnala

Shopping: scopri tutte le offerte per Voli Euro

Trovati 95 prodotti.

Virgilio segnala

Virgilio Desktop Search
Trova all'istante tutti i file del PC!

Virgilio Toolbar
La Ricerca di Virgilio sempre.

Voli Europa
Cerchiamo fra oltre 500 compagnie il volo più economico!
www.Opodo.it/offertevoli

Voli Europa
Prenota quando Risparmi di più. Trova il Volo con lastminute.com!
www.lastminute.com

Voli Europa
Prenota il tuo volo per l'Europa vola con Alitalia!
www.Alitalia.com

Voli Low Cost in Francia
Grandi Offerte Voli in Francia Approfitta delle Tariffe RiminiGo!
www.Riminigo.com

Voli Europa da 10 €
Confronta in pochi secondi tariffe low cost e voli di linea.
www.edreams.it

Tutti i voli low cost
Tutti i voli low cost e le offerte in un solo sito con una ricerca
www.volagratis.it

Voli Europa
Tutti i voli di linea e low cost in una sola ricerca!
www.TUI.it/Voli

Figura 3.100: risultati ricerca per “Voli Europa” con Virgilio

The screenshot shows the Virgilio search engine interface. At the top, there are navigation links for 'Web', 'Aziende', 'Immagini', 'News', 'Prodotti', 'Video', and 'altro'. The search bar contains the text 'Voli Low Cost' and a 'TROVA' button. Below the search bar, there are radio buttons for 'nel Web' (selected) and 'nelle pagine in italiano'. The search results are displayed in a list format, with each result including a title, a brief description, and a URL. On the right side, there is a sidebar with sections for 'Link Sponsorizzati', 'WebMasterClub | Sponsorizza il tuo', 'Gli utenti segnalano', and 'Alice segnala'.

Figura 3.101: risultati ricerca per “Voli Low Cost” con Virgilio

3.6.4 Il sito è adeguatamente referenziato in altri siti?

Eurofly.it è adeguatamente referenziato nel momento in cui si inserisce il nome della società come chiave di ricerca. Per quanto riguarda le società partner e sponsor i link al sito sono assenti o viene loro data una importanza minima. Il link a www.eurofly.it non compare mai nelle home page.

3.6.5 Il sito è accessibile con ogni browser?

L'accessibilità è stata valutata con i due principali browser in circolazione, Internet Explorer versione 7 e Mozilla Firefox; in entrambi i casi non si presentano particolari errori di accesso. Anche il cambio di risoluzione non modifica l'accessibilità pressoché totale con entrambi i browser.

3.6.6 Il sito è utilizzabile da utenti disabili?

Il sito in questione non fornisce alcun supporto per utenti disabili. Non sono presenti supporti audio, né alcun altro tipo di accorgimento per facilitare la visita del sito da parte di un utente disabile. La consultazione del sito da parte di utenti disabili non è stata preventivata. I costi troppo alti di implementazione avranno portato in secondo piano l'accessibilità per utenti disabili.

3.6.7 Sintesi:

Punti di forza:

- Accessibilità pressoché totale con 2 browser diversi
- Dimensione pagine nella norma
- Nome del sito facilmente associabile alla sua funzione

Punti di debolezza:

- Sito pressoché assente nei motori di ricerca, se non con la parola “Eurofly”
- Sito non utilizzabile da utenti disabili
- Mancanza di supporti per utenti disabili
- Sito poco referenziato e pubblicizzato su altri siti

3.6.8 Valutazione pesata: 2,5

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

3.7 Usabilità

3.7.1 Efficacia

Il test di usabilità rivela un livello medio basso di efficacia del sito, sia per quanto riguarda i suoi aspetti funzionali, che per ciò che concerne l'architettura, la strutturazione delle informazioni presenti e la navigabilità in generale.

Sono molti gli aspetti considerati per cui l'analisi fatta a tavolino coincide con le effettive reazioni degli utenti intervenuti nel test.

Purtroppo, solo uno dei compiti proposti è stato portato a termine in maniera corretta da tutti i soggetti, mentre molti altri sono rimasti incompiuti, in particolare un compito non è stato completato da nessuno dei soggetti.

3.7.2 Efficienza

Anche l'efficienza è piuttosto scarsa: nonostante molti dei tempi misurati siano accettabili, parecchi compiti sono stati invece portati a termine in tempi eccessivi, anche da parte di navigatori esperti del Web.

Addirittura, uno dei compiti proposti ha richiesto, per un utente, più di 10 minuti e questo, per il Web, è un tempo assolutamente intollerabile, anche per un'operazione complessa.

3.7.3 Soddisfazione:

Gli utenti sottoposti al test hanno espresso un grado di soddisfazione, rispetto ai compiti loro proposti, mediamente basso. Solo qualcuno ha dato un voto più alto, che però non ha in ogni caso raggiunto il massimo.

Si riscontra, inoltre, una certa concordanza nell'espressione del giudizio circa quasi tutti i compiti previsti.

3.7.4 Sintesi:

Punti di forza:

- Il compito per cui il sito è risultato più efficace ed efficiente riguarda la sezione delle offerte speciali, che sembra quindi essere la parte più chiara ed immediata del sito.
- I compiti invece per cui gli utenti hanno mediamente espresso più soddisfazione riguardano le prenotazioni del volo e la ricerca dei riferimenti dell'azienda all'interno del sito (questo perché, nonostante presentino passaggi ostici, sono comunque compiti che gli utenti sono per la maggior parte stati in grado di concludere positivamente).

Punti di debolezza:

- Il compito che in assoluto si è mostrato più critico (nessun utente l'ha portato a termine) è l'iscrizione alla newsletter. Questo inoltre si è rivelato il meccanismo per il quale gli utenti hanno mostrato il più basso grado di soddisfazione.

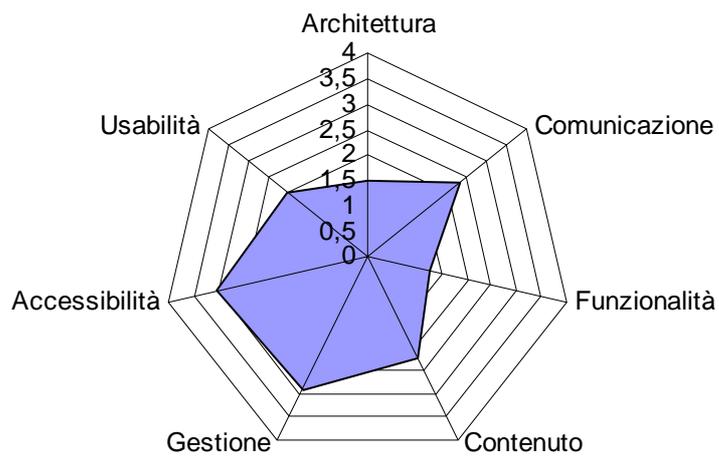
3.7.5 Valutazione pesata: 2

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

3.8 Sintesi

Segue il grafico a stella che riporta i voti pesati attribuiti ai sette punti analizzati.

CARATTERISTICA	VOTO	PESO	VOTO PESATO
Architettura	1	2	1,5
Struttura	2	1	2
Mappa del sito	0	0	0
Navigazione	1	1	1
Comunicazione	2,3	3	2,3
Home page	3	1	3
Brand Image	2	1	2
Grafica	2	1	2
Funzionalità	1,25	2	1,25
Adeguatezza	2	1	2
Correttezza	0,5	1	0,5
Contenuto	2,25	4	2,25
Categorizzazione/labelling	1	1	1
Stile	3	1	3
Informazione	3	1	3
Localizzazione	2	1	2
Gestione	2,9	4	2,9
Disponibilità	4	1	4
Monitoraggio	3	1	3
Aggiornamento	2,5	1	2,5
Relazioni con gli utenti	2	1	2
Accessibilità	2,5	3,25	3
Tempi di accesso	4	1	4
Reperibilità	3	1	3
Indipendenza del browser	3	1	3
Accessibilità per disabili	0	0,25	0
Usabilità	2	3	2
Efficacia	2	1	2
Efficienza	2	1	2
Soddisfazione	2	1	2



4. Raccomandazioni finali

4.4 Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- Provvedere alla rinominazione dei link che caratterizzano i menu di primo livello, in particolare rinominare il link "Investor relations" dato che non chiarisce affatto quali saranno gli obiettivi che l'utente potrà portare a termine addentrandosi.
- Creare una corrispondenza precisa tra i link del menu di primo livello e il nome delle pagine corrispondenti.
- Gestire meglio tecniche per l'orientamento dell'utente (ad esempio breadcrumbs) eliminando per prima cosa il grassetto che evidenzia due link del menu orizzontale e optando per l'uso del colore come strumento di orientamento.
- Nella pagina di prenotazione del volo se l'utente seleziona una data in cui non ci sono voli disponibili bisognerebbe evitare di "costringere" l'utente a selezionare una nuova data (più precisamente il giorno) dal menu a tendina. Sarebbe invece più opportuno inserire due bottoni grazie ai quali poter scorrere tra i giorni con maggiore efficienza. Questo farebbe risparmiare tempo e numero di click.
- Alcune pagine risultano esterne al sito e non hanno la relativa traduzione nel momento in cui viene selezionata una lingua diversa dall'italiano; ad esempio cliccando sul link "Insurance", dopo aver selezionato la lingua internazionale, si apre la pagina relativa che però è in italiano e non si può in nessun modo portare all'inglese. Questa incongruenza è da risolvere.
- Uniformare in generale i vari siti di Eurofly nelle diverse lingue per quanto riguarda le funzionalità offerte.
- Anticipare la comunicazione all'utente di quali carte di credito è possibile usare per pagare un biglietto aereo all'inizio dell'operazione di prenotazione e non a operazione praticamente conclusa.
- Inserire una spiegazione chiara del perché il prezzo del volo aumenta tra un passaggio e l'altro dell'operazione di prenotazione.
- Dare la possibilità all'utente di controllare in modo efficace quali voli, in quali giorni e a quali ore sono disponibili e riportare le informazioni scelte direttamente nella form di prenotazione volo.
- Ripristinare il link interrotto raggiungibile dalla voce "nostri giorni di operatività dei voli", che compare in caso di errore nella compilazione della form per la prenotazione del volo.
- Rendere terminabile il processo di iscrizione alla newsletter.
- Rendere visibili informazioni rilevanti, quali la sezione "Chi siamo".
- Rispondere alle mail e con un tempo accettabile di attesa al telefono, se si vuole offrire un servizio di "contatti", altrimenti togliere direttamente la possibilità di mettersi in contatto con l'azienda.

4.5 Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti

- Diminuire il numero dei banner che "affollano l'Home page" e le altre pagine del sito insieme anche ai numerosi link "scorciatoia" dato che creano eccessiva ridondanza.
- Cercare di dare un percorso interno a pagine che sono raggiungibili solo attraverso i banner presenti nella Home page.
- Inserire una mappa del sito.
- Uniformare i messaggi di errore delle varie sezioni.

- Fornire chiaramente le modalità di accesso a ciascuna sezione e renderne “indovinabile” (come per esempio Crewlink).
- Uniformare il contenuto dei menù a tendina relativi alla form di prenotazione di un biglietto aereo prima e dopo il verificarsi di un errore.
- Togliere l’obbligo di inserire anche indirizzi email di amici per l’iscrizione alla newsletter
- Uniformare le etichette (tutte in italiano)
- Intraprendere azioni che permettano al sito di essere più visibile dai motori di ricerca.
- I nomi delle lingue (che compaiono nel momento in cui si vuole cambiare lingua al sito) dovrebbero essere scritti nelle relative lingue e non in italiano.

4.6 Priorità 3: Interventi auspicati

- Omogeneizzare il menu di primo livello dato che in alcune pagine (pagina “Assicurazioni” e “Autonoleggi”) tende ad essere cangiante.
- Valutare la messa a punto di un layout liquido.
- Dare all’utente la possibilità di modificare il carattere delle pagine.
- Togliere il link ad Outlook Web Access, perché non compatibile con gli obiettivi del sito.