

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

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
Docente: Roberto Polillo

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SITO WEB:



<http://www.britishairways.com>

14 Aprile 2005

Studenti:

Chiocciariello Luca, matr. 038404

Franzosi Daniele, matr. 032858

chioccalu@lib.unimib.it
franzosda@lib.unimib.it

INDICE

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

1. Obiettivi della valutazione

1.1 Nome del sito

<http://www.britishairways.com>

1.2 Home page

The screenshot displays the British Airways website homepage. At the top, the logo and navigation links (Home, Contatti, Indice, Guida, Informazioni sulla società, Privacy e notizie legali, Cookies) are visible. Below the logo, a dark blue banner features the text "ba.com - viaggiare è più facile" and language options for "Italy" and "English".

The main content area is divided into several sections:

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

The central "Prenotazione voli" section contains a flight booking form with the following fields and options:

- Buttons: "Solo andata e su più città" and "Suggerimenti e consigli".
- Country of origin: "Paese di partenza" (Italy).
- Departure: "Partenza(città o aeroporto)" (Milano).
- Arrival: "Arrivo(città o aeroporto)".
- Age restrictions: "Ha meno di 12 anni e non viaggia con qualcuno di 16 anni o più?".
- Passenger types: "Adulti (12+)", "Bambini (2-11)", "Neonati (0-23 mesi)".
- Departure date: "Data di partenza" (20 Apr +/- 7 giorni).
- Return date: "Data di ritorno" (27 Apr +/- 7 giorni).
- Flight type: "Tipo di volo / classe" (Economy (restrittiva)).
- Search button: "Ricerca voli".

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

At the bottom left, there is a "oneworld member" logo.

1.3 Requisiti generali del sito

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

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

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

1.4 Obiettivi della valutazione

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

2. Metodologia utilizzata

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

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

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

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

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

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

3. Risultati della valutazione

3.1 Architettura

3.1.1 Valutazione: 3

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

3.1.2 Analisi

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

3.1.2.1 Mappa del sito

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

The screenshot displays the British Airways website interface. At the top, there is a horizontal navigation bar with the following links: Home | Contatti | Indice | Guida | Informazioni sulla società | Privacy e notizie legali | Cookies. Below this, the main header features the British Airways logo, the text "ba.com - viaggiare è più facile", and language options for "Italy" and "English".

On the left side, there is a vertical sidebar menu titled "Ricerca ba.com" with a search input field and a "Go" button. Below this, a list of services is presented with right-pointing arrow icons:

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

The main content area is divided into several sections:

- Operativo voli:** Informazioni aggiornate sul nostro operativo voli.
- Si registri oggi:** Per ricevere per primo le nostre notizie e offerte speciali.
- Offerte speciali:** Tutte le nostre offerte speciali.
- La mia prenotazione:** Consulti ed aggiorni il suo itinerario di viaggio.
- Executive Club:** Il programma frequent flyer di British Airways.

The central "Prenotazione voli" section includes a search form with the following fields:

- Paese di partenza: Italy
- Partenza (città o aeroporto): Milano
- Arrivo (città o aeroporto):
- Ha meno di 12 anni e non viaggia con qualcuno di 16 anni o più? (checkbox)
- Adulti (12+): 1, Bambini (2-11): 0, Neonati (0-23 mesi): 0
- Data di partenza: 29 Apr +/- 7 giorni
- Data di ritorno: 6 Mag +/- 7 giorni
- Tipo di volo / classe: Economy (restrittiva)
- A "Ricerca voli" button.

On the right side, there is a "Login" section with fields for "Login ID", "PIN/Password", and "Aiuto login?". Below the login section, there are two images: a dark blue car and a red double-decker bus.

At the bottom of the page, there is a "oneworld member" logo and a browser address bar showing the URL: http://www.britishairways.com/travel/rclanding/public/it_it?source=signupid. The browser's status bar indicates "Internet".

Figura 1: Menù orizzontale e verticale

Di seguito presentiamo la struttura del sito.

- Menu orizzontale
 1. Contatti

The screenshot shows the British Airways website with the 'Your questions' search interface. The top navigation bar includes links for Home, Contatti, Indice, Guida, Informazioni sulla società, Privacy e notizie legali, and Cookies. The search interface features a search bar, a 'Go' button, and a list of search results. A pink arrow points to the 'Contatti' link in the top navigation bar.

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

Your questions Italy English

Ricerca ba.com

Your questions Help

Category: All Categories Search Text: Search

346 Answers found Page: 1 of 35 Go

	Subject
1	New - New flights to Algeria
2	Updated - Online change booking facility launched
3	EU Legislation on flight disruption
4	Updated - Top Tips to help achieve a smooth and punctual fli
5	Updated - US authorities introduce new ban on lighters and m
6	New - REGIONAL AIR - Temporary Flight Suspension
7	Executive Club statement details online
8	Worldwide BA telephone numbers
9	Updated - Machine-readable Passports & the U.S. Visa Waiver
10	New - Labelling Baggage

2. Indice

The screenshot shows the British Airways website with the 'Mappa del sito' (Site Map) interface. The top navigation bar includes links for Home, Contatti, Indice, Guida, Informazioni sulla società, Privacy e notizie legali, and Cookies. The site map is organized into alphabetical sections (A, B, C) with various links. A pink arrow points to the 'Indice' link in the top navigation bar.

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

Mappa del sito Italy English

Ricerca ba.com

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z |

Login **Prenotazione**

Login ID: PIN/Password: Auto login?

A

- AGM »
- Alleanza oneworld »
- Altre esigenze »
- Ambiente »
- Animali domestici »
- Arrivo all'aeroporto di Londra »
- Assistenza medica a bordo »
- Avis Autonoleggio »

In alto

B

- BA museum »
- Bagaglio »
- Bambini »
- Benessere »
- Biglietto elettronico »
- British Airways Executive Club »
- British Airways Holidays »
- British Airways London Eye »
- British Airways World Cargo »
- Business Class (Club World) »

In alto

C

- Cabine »
- Calendario dei risultati »
- Cambiamento di orari »
- Cargo »
- Centri prenotazione nel mondo »
- Centri servizi Executive Club »

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

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

4. Informazioni sulla società

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

5. Privacy e notizie legali

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

6. Cookies

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

Cookie Policy Italy English

Ricerca **ba.com** Go ▶

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

Uso dei cookie da parte di British Airways
I cookie sono piccoli file di testo immessi nel computer dell'utente dai siti internet visitati. Vengono ampiamente utilizzati al fine di far funzionare, in alcuni casi, con maggiore efficienza, i siti internet, nonché per fornire informazioni commerciali e di marketing ai proprietari del sito.

Per maggiori dettagli sui cookie, visiti il sito www.allaboutcookies.org. Questo collegamento la porta a un altro sito che si aprirà in una nuova finestra. British Airways non è responsabile del contenuto di altri siti Web.

Durante la sua visita al nostro sito internet ba.com, è possibile che vengano usati tre tipi di cookie:

- > I cookie di sessione British Airways che vengono eliminati dopo ogni visita.
- > I cookie permanenti British Airways che rimangono validi da una visita all'altra e che servono, ad esempio, per evitare a lei di comunicare il suo paese di residenza all'inizio di ogni visita.
- > I cookie di terzi utilizzati dai nostri partner che servono, ad esempio, per aiutarci a calcolare gli accessi al sito o a implementare il programma di affiliazione British Airways.

Alcuni dei cookie sono essenziali perché lei possa usare il nostro sito internet ba.com.

Anche se attualmente non lo facciamo, in futuro ci riserviamo la facoltà di riunire le informazioni raccolte tramite i cookie e quelle personali da lei fornite per gli scopi espressi nella nostra [politica sulla privacy](#).

Segue un elenco di tutti i cookie impostati da British Airways e delle modalità di utilizzo:

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

Login **Prenotazione**

Login ID
PIN/ Password ▶
Aiuto login? ▶

Maggiori informazioni su...

- Politica sulla privacy »
- Uso dei suoi dati di prenotazione »
- Politica sulla sicurezza »
- Condizioni generali del sito »
- Condizioni generali di trasporto »
- Relazioni Clienti »
- AskBA »
- Uso dei cookie »

Uso dei cookies da parte di British Airways

▪ Menu verticale

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

Richiama la prenotazione
Check-in online

5. Il viaggio:

Consigli per i viaggiatori
Arrivi e partenze
Passaporto e visto
Salute e benessere

Prima della partenza:

Opzioni per il check-in
Ultime notizie sui voli
Guide sulle destinazioni
Guide degli eventi

In aeroporto:

Opzioni per il check-in
Orari per il check-in
Voli in coincidenza
Lounge
Bagaglio
Misure di sicurezza

A bordo:

Classi di viaggio
Configurazione dei posti a bordo
Pasti a bordo
Intrattenimento a bordo
Duty Free British Airways

6. Assistenza clienti:

Come contattarci
Domande
Relazioni con i clienti
Bagaglio
Dedizione al servizio
Assistenza speciale:
Altre esigenze
Bambini
Animali domestici
Visitors Service di British Airways

7. Executive Club:

Informazioni sull' Executive Club
Login

Informazioni per l'iscrizione:

Vantaggi riservati ai soci
Requisiti per l'iscrizione
Si iscriva ora

Il mio conto:

I dati del mio conto
Aggiornamento dati
Richiedi il PIN
Visualizzi l'estratto conto
Richiedi BA Miles mancanti

Acquisti BA Miles

Utilizzare BA Miles

I nostri partner

Punti Executive Club:

Accumulatori Punti
Executive Club
Soglie di Punti Executive Club

Conti collettivi:

- Richieda un Conto Collettivo
- Modifichi il suo Conto Collettivo

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

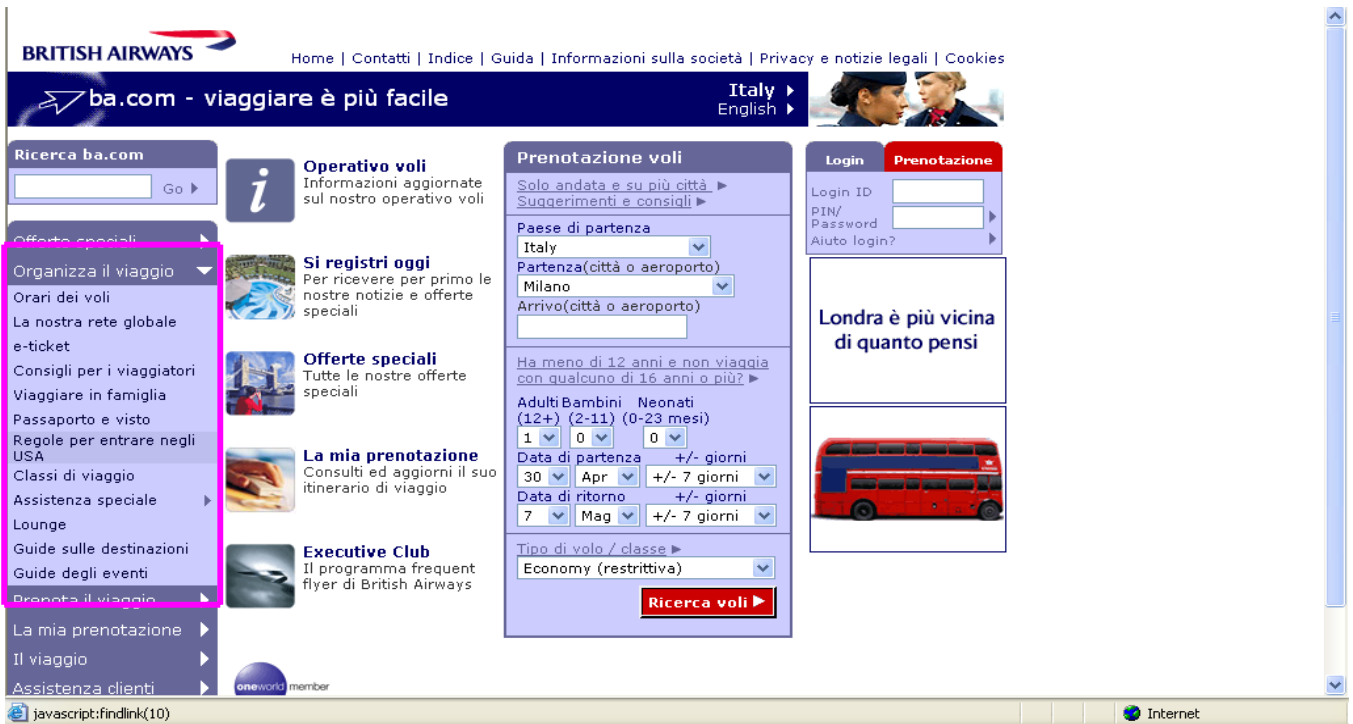


Figura 2: Menù verticale a tendina

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

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

Informazioni sulla società Italy ▶
English ▶ 

Ricerca ba.com Go ▶

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





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

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

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

Figura 3: Informazioni aggiuntive sulla società

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



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

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

British Airways - home page - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Vai Segnalibri Strumenti ?

http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it

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

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

ba.com - viaggiare è più facile Italy English

Ricerca ba.com Go

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

Operativo voli
Informazioni aggiornate sul nostro operativo voli

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

Offerte speciali
Tutte le nostre offerte speciali

La mia prenotazione
Consulti ed aggiorni il suo itinerario di viaggio

Executive Club
Il programma frequent flyer di British Airways

Prenotazione voli
Solo andata e su più città
Suggerimenti e consigli

Paese di partenza
Italy

Partenza (città o aeroporto)
Milano

Arrivo (città o aeroporto)

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

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

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

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

Tipo di volo / classe
Economy (restrittiva)

Ricerca voli

Login Prenotazione
Login ID
PIN/
Password
Aiuto login?

Londra è più vicina di quanto pensi

Vinci un weekend a Londra

one world member

javascript:void(0);

Esempio di link che portano alla stessa pagina

3.1.3 Sintesi

Punti di forza:

- Menù principali sempre presenti
- Menù a tendina funzionali

Punti di debolezza:

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

3.2 Comunicazione

3.2.1 Valutazione: 3.5

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

3.2.2 Analisi

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

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

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

3.2.2.1 La Home page rende chiari gli obiettivi del sito?

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



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

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



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

3.2.2.2 Il sito è coerente con la brand image?

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

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

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

ba.com - viaggiare è più facile Italy English

Ricerca ba.com

Operativo voli
Informazioni aggiornate sul nostro operativo voli

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

Offerte speciali
Tutte le nostre offerte speciali

La mia prenotazione
Consulti ed aggiorni il suo itinerario di viaggio

Executive Club

Prenotazione voli

Solo andata e su più città
Suggerimenti e consigli

Paese di partenza
Italy

Partenza (città o aeroporto)
Milano

Arrivo (città o aeroporto)

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

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

1 0 0

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

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

Tipo di volo / classe

Login Prenotazione

Login ID
PIN/
Password
Aiuto login?

Car image

Bus image

3.2.2.3 La grafica del sito è adeguata?

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

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



Figura 6: Risoluzione 800x600



Figura 7: Risoluzione 1024x768

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

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



Possibile confusione e ripetizioni tra i menù

2. Il colore è utilizzato in modo adeguato?

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

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

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



Colori predominanti: blu e rosso

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



Figura 8: Predominanza totale nelle sottosezioni del colore blu

3. I caratteri utilizzati rendono il testo ben leggibile?

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

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



Figura 9: Font size Medio



Figura 10: Font size Molto Grande

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

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

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

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

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

4. *La grafica è attraente?*

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

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

3.2.3 *Sintesi*

Punti di forza:

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

Punti di debolezza:

- Layout di tipo fisso

3.3 Funzionalità

3.3.1 Valutazione: 3

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

3.3.2 Analisi

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

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

3.3.2.1 Prenotazione

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

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

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

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

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

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

- Solo andata e su più città:** A link for 'Suggerimenti e consigli'.
- Paese di partenza:** A dropdown menu set to 'Italy'.
- Partenza (città o aeroporto):** A dropdown menu set to 'Milano'.
- Arrivo (città o aeroporto):** A text input field set to 'londra'.
- Age restrictions:** A link: 'Ha meno di 12 anni e non viaggia con qualcuno di 16 anni o più?'.
- Adulti/Bambini/Neonati:** Three dropdown menus for '1', '0', and '0'.
- Data di partenza:** A dropdown menu set to '30 Apr' and a '+/- 7 giorni' dropdown.
- Data di ritorno:** A dropdown menu set to '7 Mag' and a '+/- 7 giorni' dropdown.
- Tipo di volo / classe:** A dropdown menu set to 'Economy (restrittiva)'.
- Ricerca voli:** A red button with a right-pointing arrow.

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

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

English

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

Scelga la sua data del ritorno

Selezioni la data e clicchi su "Prosegua"

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

Aprile

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
					30	
					€129	

Maggio

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

Passeggeri :
1 Adulto, 0 Bambini,
0 Neonati

Cabina :
Economy (Traveller)

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

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

Operazione completata

Internet

Figura 11: Date

English

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

Scelga il suo volo di andata

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

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

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

Sab 23 Apr 2005 da Milan a London

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

Operazione completata

Internet

Figura 12: Voli

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

Prezzo totale €401.77 (Euros)

Controlli il suo itinerario

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

Dettaglio della tariffa

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

Prezzo totale €401.77 (Euros)

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

[Convertitore di valuta](#)

Compresi nella sua tariffa

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

Figura 13: Tariffa

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

ba.com Italy English

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

Inserisci i dati dei passeggeri

Inserire i dati dei passeggeri

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

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

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

*Indirizzo email:

*Conferma indirizzo email:

*In contatto con i passeggeri.

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

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

• Il suo indirizzo email verrà utilizzato esclusivamente per

Comandi per l'utilizzo degli elementi selezionati.

Figura 14: Passeggeri

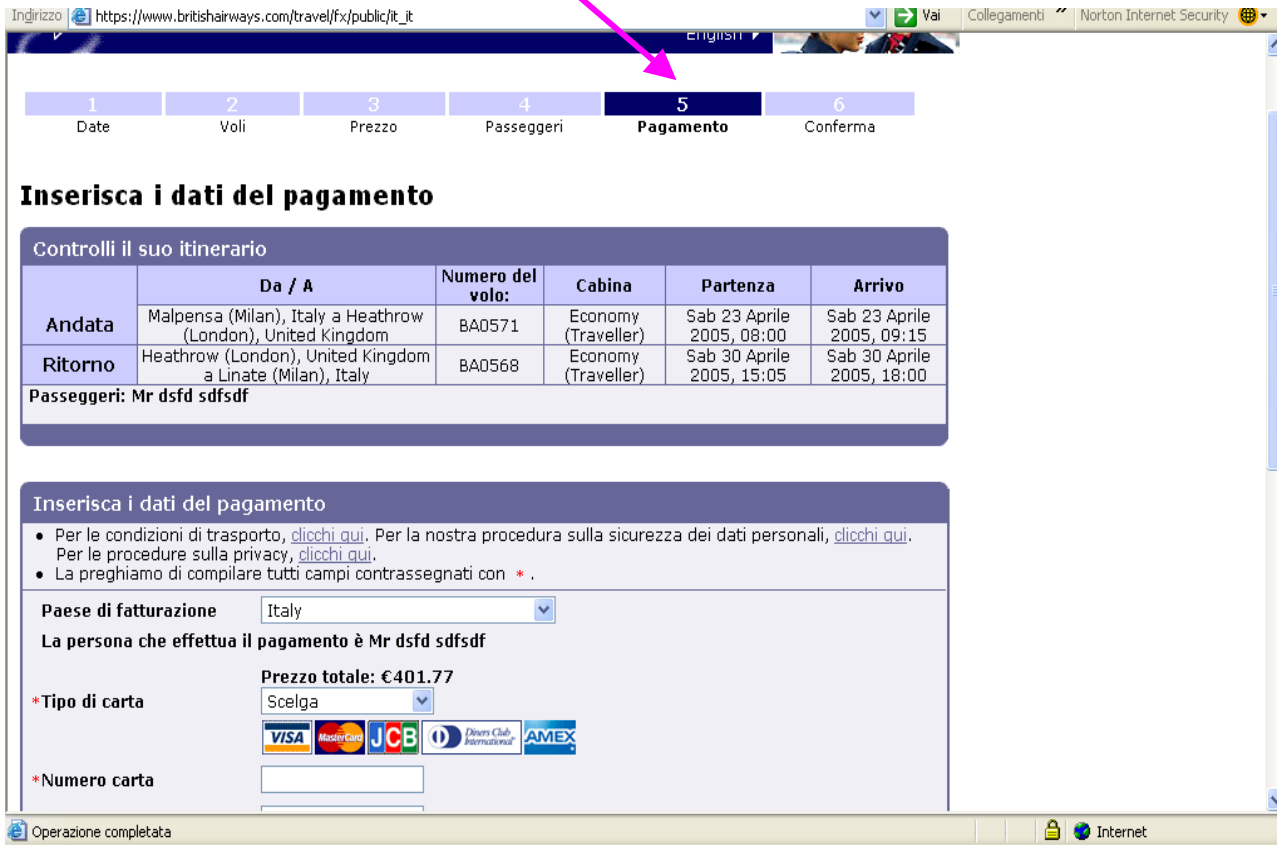


Figura 15: Pagamento

3.3.2.2 Controllo Prenotazione

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



1. Gli strumenti di ricerca delle informazioni sono adeguati?

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

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

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



Motore di ricerca ba.com



Esempio di ricerca con keyword "London"

3.3.2.3 Contatti

La possibilità di comunicazione tra utente e gestore del sito è presente nella apposita area dedicata. Inoltre abbiamo trovato servizi utili che sono riservati agli utenti per eventuali problemi a livello di perdita bagaglio oppure cancellazione voli. (Figura 15).



Figura 15: Contatti per gli utenti

Vi è una sezione di FAQ (Frequently Asked Questions) molto utile e ben strutturata (Figura 16).



Figura 16: Domande frequenti (FAQ)

3.3.3 Sintesi

Punti di forza:

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

Punti di debolezza:

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

3.4 Contenuto

3.4.1 Valutazione: 3.5

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

3.4.2 Analisi

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

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

3.4.2.1 L'informazione è classificata in modo adeguato?

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

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

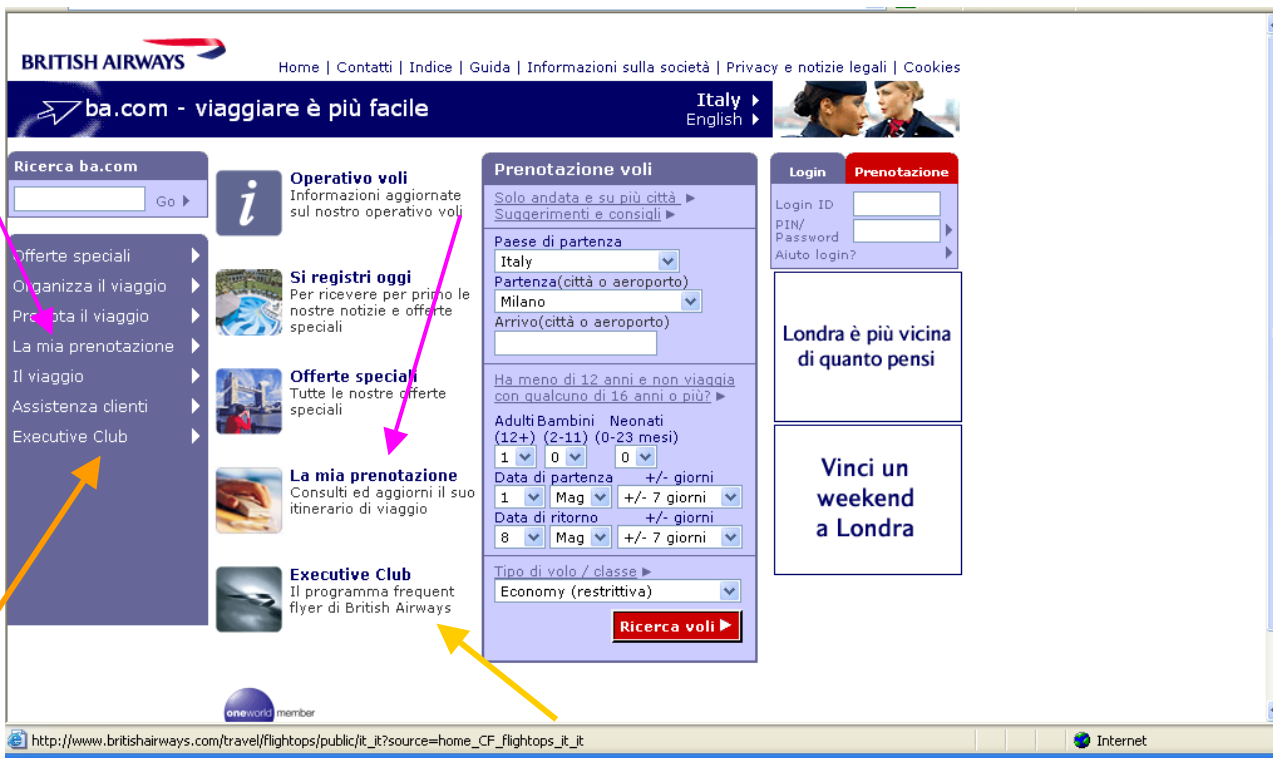


Figura 17: Link che portano alla stessa pagina



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

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

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



Etichetta poco chiara ad un utente generico

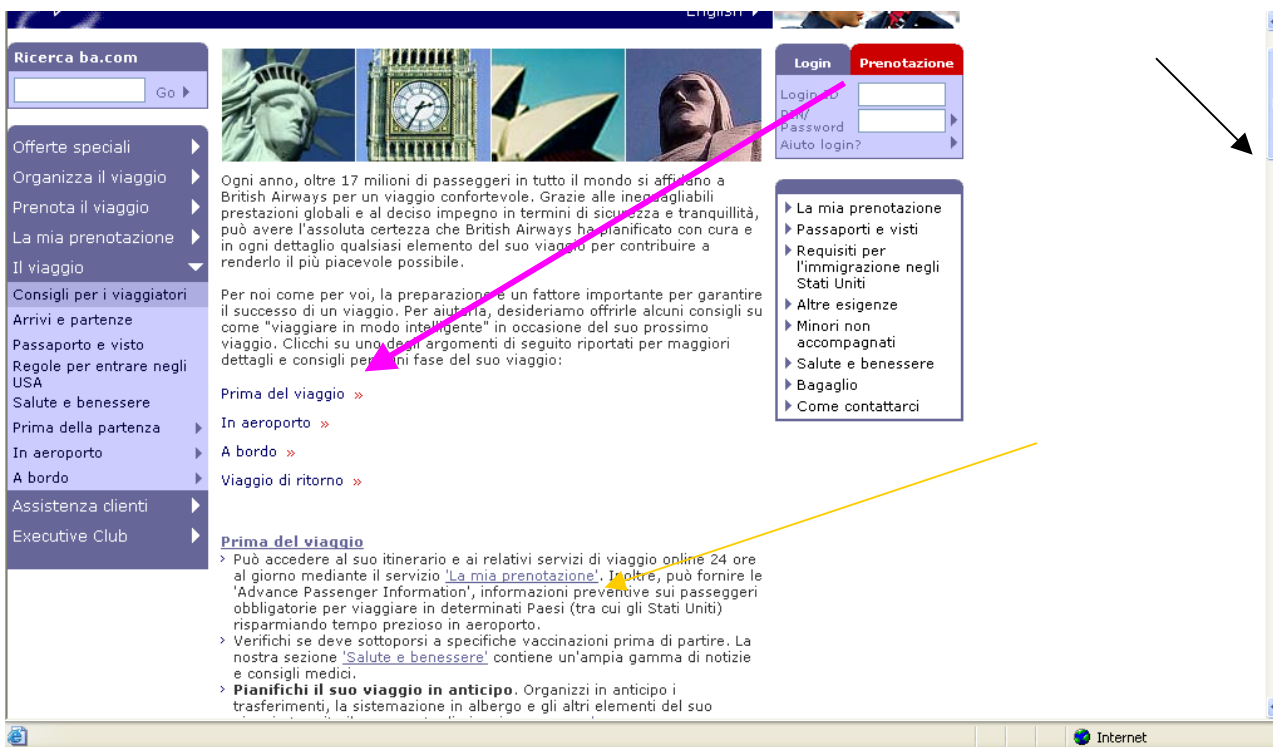
3.4.2.2 Lo Stile del testo è adeguato al Web?

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

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

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

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



Caratteristiche e servizi offerti all'utenza

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

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

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



Figura 19: Informazioni sulla società

3.4.2.4 Il sito è correttamente localizzato?

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



Scelta del paese

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

ba.com - making travel easier Italy Italiano

Search ba.com

Special offers

- Planning my trip
- Booking my trip
- Manage my booking
- About my journey
- Customer support
- Executive Club

Latest flight news
Real time information on our flight operations

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

Special offers
View our special offers

Manage my booking
Access your travel itinerary and related online services

Executive Club
The British Airways frequent flyer programme

Book return flights

Book one-way and multi-city
Booking guidelines and tips

Country of Departure

Leaving From(city or airport)

Going To(city or airport)

Under 12, travelling without someone 16 or over?

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

Departing On +/- days

Returning On +/- days

Flight class

Get flights

Login My Booking

Login ID

PIN/ Password

Need help logging in?

London is closer than you think

Passaggio da una lingua all'altra

3.4.3 Sintesi

Punti di forza:

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

Punti di debolezza:

- Imprecisioni nel labelling
- Link ridondanti con etichette diverse

3.5 Gestione

3.5.1 Valutazione: 3.5

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

3.5.2 Analisi:


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

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

3.5.2.1 Il sito è sempre attivo e disponibile?

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

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

Domain	britishairways.com	Netblock owner	British Airways PLC	
IP address	163.166.156.201	Site rank	1050	
Country	 UK	Nameserver	ns1.britishairways.com	
Date first seen	March 1996	DNS admin	hostmaster@britishairways.com	
Organisation	unknown	Reverse DNS	unknown	

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

Fig 20: stabilità del sito

3.5.2.2 L'uso del sito è adeguatamente monitorato?

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

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

positivo in quanto sottolinea la professionalità della società in questione.

3.5.2.3 Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?

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



Data 30 Aprile che attesta l’aggiornamento frequente del sito

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

The screenshot shows the Xenu's Link Sleuth interface. It displays a table of links found on the website, with columns for Address, Status, Type, Size, Title, Date, Level, and Links Out. The table lists various resources from the British Airways website, including HTML pages, JavaScript files, images, and CSS files. The status column shows 'ok' for most links, indicating they are valid. The date column shows the last time each link was checked, with dates ranging from 2002 to 2005. The 'Links Out' column shows the number of links found on each page, with the homepage having 110 links.

Address	Status	Type	Size	Title	Date	Level	Links Out
http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it	ok	text/html	36773	British Airways - home page		0	110
http://www.britishairways.com/cms/global/scripts/homescript.js	ok	applicati...	23249		29.03.2005 10:14:02	1	
http://www.britishairways.com/cms/global/adserver/adserver.js	ok	applicati...	445		16.12.2002 10:10:26	1	
http://www.britishairways.com/cms/global/adserver/adserver_initialise.js	ok	applicati...	705		31.03.2005 07:03:19	1	
javascript:ukushome();	skip type			Centro Prenotazioni			
Telefono	199 712 266 (per chiamate dall'Italia)						
Orario d'apertura	Lunedì - Venerdì: 09.00 - 18.00 Sabato: 09.00 - 17.00						
Servizi di biglietteria							
Sui biglietti acquistati tramite il nostro Centro Prenotazioni viene applicato un supplemento per il servizio di biglietteria come segue: Per biglietto elettronico: EUR 20,00 Per biglietto cartaceo: EUR 35,00							
Ufficio Relazioni Clienti							
Domande	+39 (06) 52492756						
Indirizzo	Ufficio Relazioni Clienti Viale Città d'Europa 681 00144 Roma						
Orario d'apertura	Lunedì - Venerdì: 09.00 - 17.00						
Bagagli smarriti o danneggiati							
Telefono	199 125 128						
Fax	+39 (02) 58580074						
Orario d'apertura	Lunedì - Domenica : 09.00 - 19.00						

Figura 21: Assistenza clientela.

3.5.3 Sintesi

Punti di forza:

- Sito stabile
- Aggiornamenti costanti

Punti di debolezza:

- Non sono stati riscontrati punti di debolezza.

3.6 Accessibilità

3.6.1 Valutazione: 3

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

3.6.2 Analisi

Per valutare l'accessibilità ci siamo proposti di rispondere alle seguenti domande:

1. I tempi di accesso sono adeguati?
2. Il sito e' facile da trovare?
3. Il sito e' accessibile con ogni browser?
4. Il sito e' utilizzabile da utenti disabili?

3.6.2.1 I tempi di accesso sono adeguati?

Per rispondere a questa domanda ci siamo avvalsi da uno strumento software reperibile in Internet chiamato Dr Watson. Inserendo l'URL del sito in questione e "spuntando" la voce *Compute estimated download speeds* viene mostrata la seguente tabella:

These download times are estimates and should only be used as a general guideline. Many factors, such as your modem, quality of connection, ISP load, server responsiveness, and Internet routing can greatly impact the actual download times experienced by your visitors.

Object type	Number	Size in bytes	Estimated download times (seconds)					
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1
HTML	1	36073	26.31	14.43	12.02	10.31	4.51	1.80
Images	21	30651	22.36	12.26	10.22	8.76	3.83	1.53
Total	22	66724	48.67	26.69	22.24	19.06	8.34	3.34

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

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

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

VisualRoute 2005 Versione di valutazione Personal Edition

File Modifica Opzioni Strumenti Guida

Address www.britishairways.com Indirizzi IP 163.166.156.201

Report per www.britishairways.com [163.166.156.201]

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

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

(Nascondi mappa) (Nascondi tabella) (Nascondi analisi) (Inverti Mappa/Tabella)

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

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

Address | www.britishairways.com Indirizzi IP | 163.166.156.201

Report per www.britishairways.com

Frankfurt, Germany Apri... < > X

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

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

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

3.6.2.2 Il sito è facile da trovare?

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

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

http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it

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

Search Web by Domain

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

Search: search tips

site contains

example: site contains .sco.com

Results for www.britishairways.com

Found 5 sites

Site	Site Report	First seen	Netblock	OS
1. www.britishairways.com		March 1996	British Airways PLC	Solaris 8
2. www.britishairways.com.ar		October 1999	British Airways PLC	Solaris 8
3. www.britishairways.com.au		October 1999	British Airways PLC	Solaris 8
4. www.britishairways.com.mx		November 2002	British Airways PLC	Solaris 8
5. www.britishairways.com.sg		January 2001	British Airways PLC	Solaris 8



DEDICATED CENTRAL



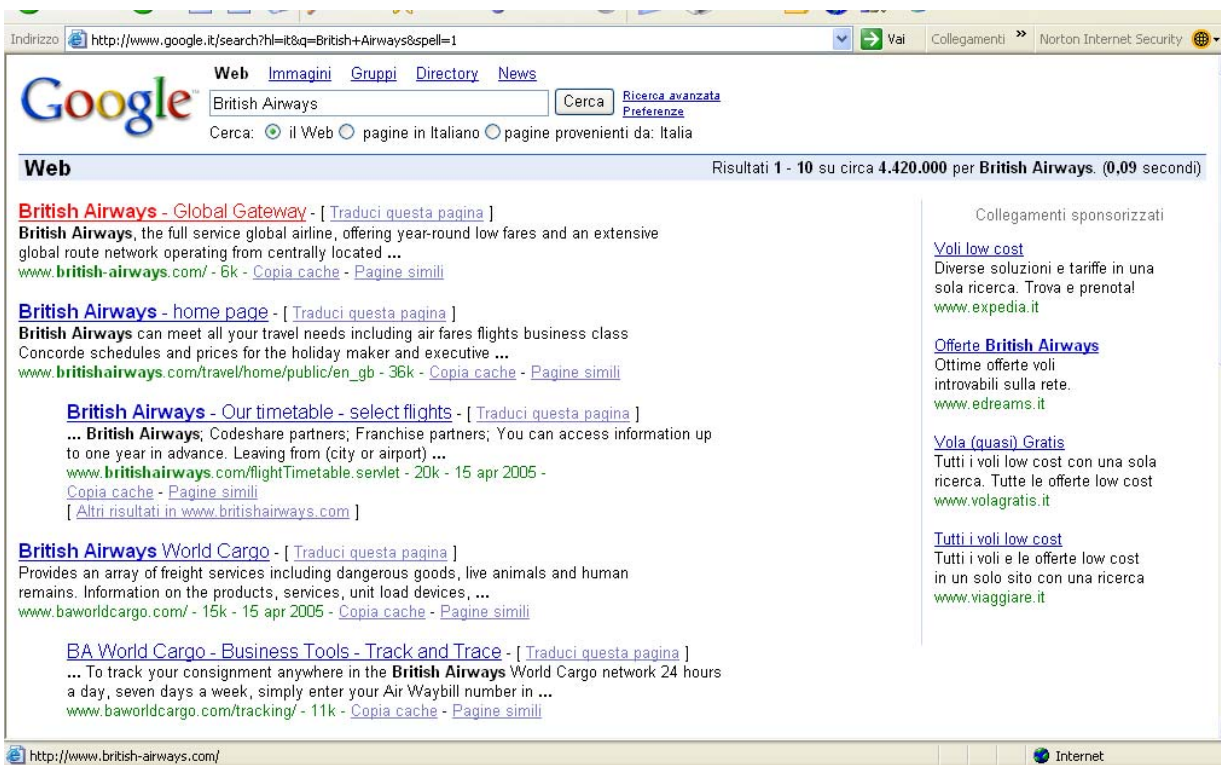
Available NOW!

Nomi di dominio restituiti dalla ricerca

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

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

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



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

Google Web Immagini Gruppi Directory News

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

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

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

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

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

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

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

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

Collegamenti sponsorizzati

Voli low cost
Diverse soluzioni e tariffe in una sola ricerca. Trova e prenota!
www.expedia.it

Offerte British Airways
Ottime offerte voli introvabili sulla rete.
www.edreams.it

Vola (quasi) Gratis
Tutti i voli low cost con una sola ricerca. Tutte le offerte low cost
www.volagratis.it

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

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

Esempio di ricerca col motore di ricerca Google

3.6.2.4 Il sito è accessibile con ogni browser?

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

Riportiamo di seguito i report forniti da questo tool:

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

Compare the free version of HTML Toolbox with the Pro version

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

Your Results

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

Browser Compatibility Test Details

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

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

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

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

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

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

Di seguito riportiamo l'elenco delle incompatibilità e dei problemi (in grassetto) riscontrati durante il test della home page di BritishAirways

http://www.britishairways.com/travel/home/public/it_it?audience=travel&countrycode=it nella versione italiana:

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

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

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

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

Browser Types Calculator

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

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

Recommendations

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

Understanding Your Results

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

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

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

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

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

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

3.6.3 Sintesi

Punti di forza:

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

Punti di debolezza:

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

3.7 Usabilità

3.7.1 Valutazione: 3

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

3.7.2 Analisi:

3.7.2.1 Efficacia

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

3.7.2.2 Efficienza

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

3.7.2.3 Soddisfazione dell'utente

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

3.7.2.4 Impressioni dei tester:

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

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

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

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

3.7.3 Sintesi

Punti di Forza

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

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

Punti Deboli

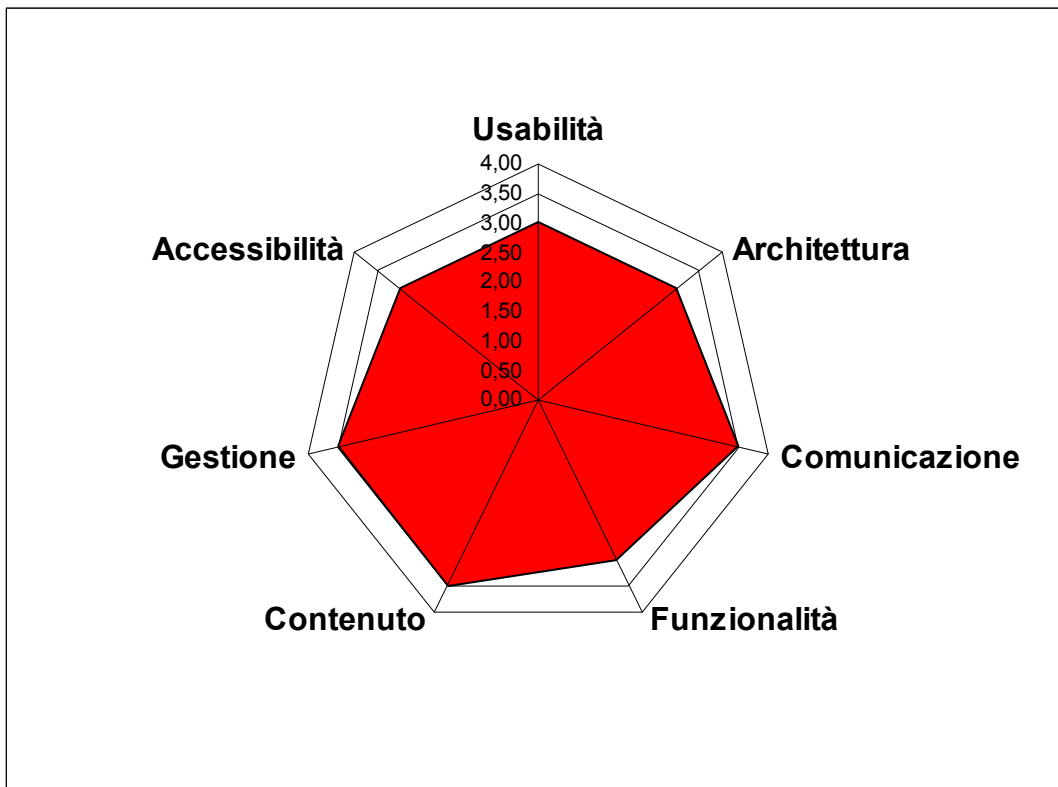
In generale è difficile trovare alcuni link in cui trovare informazioni dettagliate sui viaggi che si effettuano.

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

Altro problema riscontrato è il cambio lingua.

3.8 Sintesi

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



Punti di forza:

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

Punti di debolezza:

- Il sito dovrebbe essere arricchito con immagini in determinate sezioni (ad esempio nella sezione prenotazione voli oppure offerte speciali).

4. Raccomandazioni finali

4.1 Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2 Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti

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

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

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

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

4.3 Priorità 3: Interventi auspicati

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

