

## ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ British Airways

### a. OBIETTIVI DEL TEST

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

### b. METODOLOGIA USATA

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

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

## Identificazione Utenti

Test Informativo					
Dati Personali	Utente 1	Utente 2	Utente 3	Utente 4	Utente 5
Nome	Luca	Giorgio	Daniela	Simona	Dario
Età	21	22	20	24	28
Professione	studente	studente	impiegata	studente	studente
Conoscenza del Web					
Esperienza di navigazione	si	si	si	si	si
Ore navigazione/settimana	6	10	8	7	11
Conoscenza del sito					
Hai già visitato questo sito?	no	no	no	no	no
Hai già utilizzato siti simili?	no	no	no	no	no
Se sì quali?	-	-	-	-	-
Informazioni generali					
Conoscenza informatica	Sufficiente	Buona	Sufficiente	sufficiente	Discreta
Possiedi un computer?	si	si	no	si	si
Se sì, possiedi una connessione internet?	no	si	no	si	si
Per quali motivi usi maggiormente internet?	studio	studio/ divertimento	lavoro	studio	studio

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

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

### c. RISULTATI DEL TEST

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

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

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

## ESECUZIONE TEST

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

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

### Luca

Domanda 1

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

Domanda 2

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

Domanda 3

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

Domanda 4

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

Domanda 5

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

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

## Giorgio

Domanda 1

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

Domanda 2

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

Domanda 3

Clicca sul menu principale su “Offerte speciali” e vede la voce “**Soggiorni su misura Prenoti alberghi, autonoleggi ed escursioni con British Airways Holidays**”.

Domanda 4

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

Domanda 5

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

## Daniela

Domanda 1

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

Domanda 2

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

Domanda 3

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

Domanda 4

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

Domanda 5

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

## Simona

Domanda 1

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

Domanda 2

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

Domanda 3

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

Domanda 4

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

Domanda 5

Prenota tramite la sezione nella home "Prenotazione voli". Cerca un po' ma alla fine trova la voce solo andata.

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

## **Dario**

Domanda 1

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

Domanda 2

Cerca in "Assistenza Clienti" -> "Bagagli" e quindi la sottovoce "Informarci dell'avvenuto smarrimento del suo bagaglio".

Domanda 3

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

Domanda 4

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

Domanda 5

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

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

## **Analisi risultati ottenuti**

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

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

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

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

## SCENARIO 1

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

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

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

The screenshot shows the British Airways website interface. At the top, there is a navigation bar with the BA logo, the website URL, and links for Home, Contatti, Indice, Guida, Informazioni sulla società, Privacy e notizie legali, and Cookies. Below this is a dark blue header with the BA logo and language options for Italy and English. A progress bar indicates the current step in the booking process: 1. Date (selected), 2. Voli, 3. Prezzo, 4. Passeggeri, 5. Pagamento, 6. Conferma.

The main section is titled "Il suo viaggio" and contains a box for flight selection. The box is titled "Selezioni una delle seguenti opzioni e clicchi su 'Ricerca voli'". It lists several conditions for online booking, such as age restrictions and supervision requirements. Below the text are several input fields and dropdown menus for flight details:

- Paese di partenza:** Italy (dropdown)
- Partenza:** Milano (dropdown)
- \*Arrivo:** Londra (text input)
- Data di partenza:** 24 (dropdown), Mag (dropdown)
- Data di ritorno:** 25 (dropdown), Mag (dropdown)
- Tipo di volo/classe:** Economy (restrittiva) (dropdown)
- Adulti (12+):** 1 (dropdown)
- Bambini (2-11):** 0 (dropdown)
- Neonati(0-23 mesi):** 0 (dropdown)

Below these fields, there are radio buttons for trip type: "Questo è un volo di sola andata", "Questo è un volo di andata e ritorno" (selected), and "Andata e ritorno con ritorno su un aeroporto diverso". There is also a text input for "Inserisca il nome dell'aeroporto:". At the bottom, there is a checkbox for "Vorrei inserire una fermata intermedia prima dell' arrivo a destinazione" and two text inputs for "Con scalo a:" and "Con partenza dallo scalo il:" with a date dropdown set to 15 Mag.

Poiché Mario necessita di contenere i costi di viaggio, seleziona la classe economy. Nella fascia oraria che va dalle ore 12:00 alle ore 14:00 compare

solamente il volo delle ore 12:05, con arrivo a Londra alle 13:00 e partenza da Londra alle ore 7:35 del giorno seguente, con arrivo a Milano alle ore 10:30: il prezzo complessivo è di euro 501,94.

The screenshot shows the British Airways website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and links for Home, Contatti, Indice, Guida, Informazioni sulla società, Privacy e notizie legali, and Cookies. Below this is a dark blue header with the 'ba.com' logo and language options for Italy and English. A progress bar indicates the current step is 'Voli' (Flights), with other steps being Date, Prezzo, Passeggeri, Pagamento, and Conferma.

The main section is titled 'Selezioni i voli' (Select your flights). It includes a sub-header 'Selezioni i suoi voli di andata e ritorno e clicchi su "Selezioni i voli"' and a list of bullet points:

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

Below this is a table for the 'Andata' (Outward) leg, dated 'Mar 24 Mag 2005, da Milan a London'. The table has columns for 'Orario' (Time), 'Aeroporto' (Airport), 'Volo' (Flight), 'Gestito da' (Managed by), and 'Cabina' (Cabin). The flight at 12:05 is highlighted with a green circle.

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

### Selezione voli di andata

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

15:50	Arrivo	LHR			
18:50	Partenza	MPX	BA0567	British Airways	Traveller
19:50	Arrivo	LHR			
19:00	Partenza	LIN	BA0569	British Airways	Traveller
20:05	Arrivo	LHR			
11:30	Partenza	MPX	BA1659	British Airways Cityexpress	Traveller
12:55	Arrivo	MAN			
14:15	Partenza	MAN	BA1395	British Airways	Traveller
15:10	Arrivo	LHR			

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

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

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

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

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

◀ Ricominci da capo Selezioni i voli ▶

[Segni dell'aeroporto](#)

## Selezione voli di ritorno

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

The image shows a screenshot of a British Airways flight details pop-up window. At the top right, the British Airways logo is displayed. Below it, the title "Dettagli sui voli" is centered. The main content is a table with flight information. At the bottom right of the table area, there is a dark blue button with the text "chiudi" and a right-pointing arrow.

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

chiudi ▶

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

**Condizioni Generali di Trasporto**

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

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

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

**Partner in codeshare**

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

**Partner in franchising**

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

**Compagnie aeree in franchising:**

[BMED](#)

[Comair Ltd](#)

[GB Airways Ltd](#)

[Loganair Ltd](#)

Sun-Air of Scandinavia +45 76 50 01 00

Ultimo aggiornamento: 3 marzo 2004

**chiudi ▶**

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

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

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

ba.com Italy English

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

### Prezzo totale €501.94 (Euros)

Controlli il suo itinerario

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

Dettaglio della tariffa

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

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

[Convertitore di valuta](#)

Compresi nella sua tariffa

	Malpensa (Milan) a Heathrow (London)	Heathrow (London) a Linate (Milan)
<b>Condizioni tariffarie</b>	Modifiche:Consentito in qualsiasi momento prima della partenza di ogni volo con una penale di €50 o una spesa per il passaggio di classe di €50, più l'eventuale differenza tariffaria. <u>Rimborsi:In caso di cancellazione, non è previsto alcun rimborso</u>	Modifiche:Consentito in qualsiasi momento prima della partenza di ogni volo con una penale di €50 o una spesa per il passaggio di classe di €50, più l'eventuale differenza tariffaria. <u>Rimborsi:In caso di cancellazione, non è previsto alcun rimborso</u>
<b>Compresi nella sua tariffa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operato da British Airways</li> <li>Aeroporti in posizioni centrali e comode</li> <li>Comode poltrone profonde 76-78 cm</li> <li>Cibi e bibite idonei al momento della giornata</li> <li>Questa tariffa è valida per l&amp; 39;iscrizione all&amp; 39;Executive Club. Per maggiori informazioni, <a href="#">clicchi qui</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operato da British Airways</li> <li>Aeroporti in posizioni centrali e comode</li> <li>Comode poltrone profonde 76-78 cm</li> <li>Cibi e bibite idonei al momento della giornata</li> <li>Questa tariffa è valida per l&amp; 39;iscrizione all&amp; 39;Executive Club. Per maggiori informazioni, <a href="#">clicchi qui</a></li> </ul>

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

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

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

ba.com Italy English

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

### Inserisci i dati dei passeggeri

Inserire i dati dei passeggeri

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

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

<b>Contatto email (del titolare della carta di pagamento utilizzata per il pagamento)</b>		<b>*In contatto con i passeggeri.</b>	
*Indirizzo email:	<input type="text"/>	Si registri per ricevere aggiornamenti via e-mail su tariffe esclusive, offerte speciali e altre notizie dal gruppo British Airways.	
*Conferma indirizzo email:	<input type="text"/>	Ci impegniamo a proteggere le sue informazioni personali; non verranno vendute a terzi e saranno sempre considerate riservate. Per maggiori informazioni, consulti la nostra <a href="#">privacy policy</a> .	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il suo indirizzo email verrà utilizzato esclusivamente per inviarle la ricevuta del biglietto elettronico e la conferma della prenotazione. Non verrà utilizzato a scopi di marketing, a meno che lei non lo richieda espressamente.</li> </ul>		<input type="radio"/> <b>Sì, tenetemi aggiornato</b> <input type="radio"/> <b>No, non desidero ricevere aggiornamenti</b>	

**Variazioni ai suoi voli – come informarla**

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

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

Sicuramente da inserire è un eventuale link di help:

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

## SCENARIO 2

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

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

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

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

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

**Paese di partenza:** Italy

**Partenza:** Milano (Malpensa)

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

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

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

**Adulti (12+):** 2 **Bambini (2-11):** 3 **Neonati (0-23 mesi):** 0

◀ Ricominci da capo

**Ricerca voli** ▶

**Alberghi, autonoleggi e giri turistici**

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



[Hotels](#)

+



[Car hire](#)

+



[Tours](#)

## Prenotazione famiglia Bianchi

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

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

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

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

**Partenza:** Milano (Malpensa)  \* **Arrivo:** barcellona

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

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

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

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

[◀ Ricominci da capo](#) [Ricerca voli ▶](#)

**Alberghi, autonoleggi e giri turistici**

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



[Hotels](#)



[Car hire](#)



[Tours](#)

**Prenotazione famiglia Mura**

## Selezioni i voli

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

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

#### Andata

Mar 2 Ago 2005, da Milan a Barcelona

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

## Andata

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

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

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

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

## Ritorno

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

## SCENARIO 3

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

Da questa simulazione emerge un buon comportamento della compagnia di bandiera inglese, che dedica numerose pagine del proprio sito ad offerte speciali. Andando nell'area Offerte speciali Mara e Giovanna vanno sul link "Clicca qui" per prenotare i biglietti on-line.

Ricerca ba.com

Go

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



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

#### Londra è più vicina di quanto pensa

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

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

#### Offerte speciali per Londra

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

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

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

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

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

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

Altre tariffe speciali per il Regno Unito sono valide in tutti i periodi dell'anno.

Login Prenotazione

Login ID

PIN/ Password

Aiuto login?

#### Offerte speciali

Tariffe per Londra ed il Regno Unito »

Soggiorni su misura con BA Holidays »

## Area offerte speciali per Londra

## Il suo viaggio

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

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

Paese di partenza: Italy

Partenza: Roma (Fiumicino)

Data di partenza: 1

Data di ritorno: 1

Tipo di volo/classe: Economy (restrittiva)

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

Questo è un volo di andata e ritorno.

Andata e ritorno con ritorno su un aeroporto diverso.

Vorrei inserire una fermata intermedia prima dell' arrivo a destinazione

Con scalo a:  Con partenza dallo scalo il: 15

Vorrei inserire una fermata intermedia nel volo di ritorno

Con scalo a:  Con partenza dallo scalo il: 22

◀ Ricominci da capo

**Ricerca voli** ▶

## Opzioni di ricerca

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

- Ricerca delle tariffe migliori
- Ricerca di voli specifici

◀ Ricominci da capo

**Prosegua** ▶

## Ricerca delle tariffe migliori

## Le migliori alternative d'itinerario

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

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

Opzione 1 di 7    Tariffa adulto    148.49    Totale €296.98  
Tasse incluse

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

Opzione 2 di 7    Tariffa adulto    148.49    Totale €296.98  
Tasse incluse

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

Opzione 3 di 7    Tariffa adulto    173.49    Totale €346.98  
Tasse incluse

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

Opzione 4 di 7    Tariffa adulto    173.49    Totale €346.98  
Tasse incluse

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

## **Tariffe solo andata da Milano a Roma**

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