



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Corso di Laurea Specialistica
Teorie e Tecnologie della Comunicazione

RAPPORTO DI CHECK-UP DEL SITO:



www.expedia.it

Anno Accademico 2005/2006

Versione:

Giugno 2006

Data:

05/07/2006

Autori:

Calzi Valentina - 079599

Caruso Marco - 079602

Villa Valentina - 079608

1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Nome del sito

<http://www.expedia.it>

Home page

The screenshot shows the Expedia.it homepage. At the top left is the logo with the tagline "Viaggia a modo tuo". A prominent blue button says "Prenota adesso!". Below this is a navigation bar with categories: home, voli, hotel, auto, vacanze, attrazioni, crociere, traghetti, assicurazioni, case vacanza, and offerte speciali. A user greeting "Ciao, Marco" is followed by links for "Accedi / Esci", "miei itinerari", "Il mio profilo", and "Supporto clienti".

The main section is titled "CREA IL TUO VIAGGIO". It offers options for "Volo", "Hotel", "Auto", "Volo + hotel", "Volo + hotel + auto", and "Volo + auto". A call to action says "Prenota insieme e risparmia!". The search form includes fields for "Partenza da:" (MIL), "Partenza:" (gg/mm/aaaa), "Destinazione:", "Ritorno:" (gg/mm/aaaa), and "Indifferente" dropdowns. It also has dropdowns for "Adulti: (12-64)", "Senior: (+65)", and "Bambini: (0-11)". A "Cerca" button is at the bottom right of the form.

On the right, there's a table of "Le nostre migliori offerte!" with columns for "Destinazione", "Hotel", and "Vacanza".

Destinazione	Hotel	Vacanza
Rodi	€ 41	€ 761
Lloret de Mar	€ 41	€ 441
Ilizza	€ 79	€ 461
Cagliari	€ 72	€ 518
Sorrento	€ 79	€ 473
Porto	€ 75	€ 440
Taormina	€ 118	€ 542
Maiorca	€ 74	€ 452

Below the search form are three promotional banners: "Soggiorni mare" (Week-end in Italia, Promozione hotel, Mare in Europa), "Iscriviti alla nostra newsletter!", and "Scopri le nostre tariffe speciali!".

At the bottom, there's a footer with links: "programma agenzie viaggi", "programma affiliazione", "fornitori", "ufficio stampa", "chi siamo", "lavora con noi", and "RSS".

Figura 1: Home page

Requisiti generali del sito

Expedia.it offre una gamma completa di servizi per viaggi in tutto il mondo con tariffe competitive per hotel, voli, autonoleggio e attrazioni turistiche per soddisfare le esigenze di ogni viaggiatore. E' possibile anche acquistare online servizi misti, come volo + hotel, oppure un pacchetto vacanze intero, comprendente volo, alloggio ed eventuali terzi servizi. Il sito si rivolge a turisti italiani in cerca di una vacanza a misura del proprio portafoglio, acquistabile sia con largo anticipo, sia in last minute; la struttura del sito permette all'utente di registrarsi e di accedere a servizi personali, come il controllo delle proprie prenotazioni e dei propri pagamenti, nonché eventuali modifiche sui piani vacanze. La forza di Expedia.it risiede nell'esperienza pluriennale di offerta e vendita a livello mondiale, infatti il sito da noi preso in considerazione è la versione italiana di

Expedia.com, sito fondato dalla compagnia Microsoft nel 1996, uno dei siti pionieri dell'E-Commerce, vantando numerose collaborazioni con siti web analoghi, con catene alberghiere, con compagnie aeree nazionali e internazionali, di bandiera e low cost, e con autonoleggi famosi ed efficienti come Hertz, Avis ed Europcar, ovvero il meglio che offre attualmente il mercato.

Obiettivi della valutazione

Nella valutazione del sito abbiamo tenuto conto di alcuni fattori a nostro giudizio importanti: prima di tutto il fatto che le richieste dell'utente fossero ben interpretate dal sito, successivamente la possibilità di effettuare richieste approfondite da parte dell'utente, nonché di modificarle.

2. METODOLOGIA USATA

L'analisi del sito è stata il più possibile imparziale, tenendo conto del fatto che solo uno dei 3 valutatori conosce bene il sito, essendone un utente registrato.

Oltre all'analisi effettuata dal gruppo, compiuta seguendo le fasi indicate sul libro "Il check up dei siti web", abbiamo svolto un test di usabilità con utenti esterni al gruppo, che abbiamo allegato alla fine del documento.

La valutazione è inerente solo alla versione italiana del sito, reperibile attraverso l'URL www.expedia.it; infatti non abbiamo effettuato confronti con altre versioni, come ad esempio quella originale americana: www.expedia.com .

La scala di valutazione che il gruppo ha utilizzato è quella indicata nel libro "Il check up dei siti web", ovvero:

- 0 = Pessimo
- 1 = Insufficiente
- 2 = Sufficiente
- 3 = Buono
- 4 = Ottimo

3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

3.1. ARCHITETTURA

Valutazione: 3

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

Analisi:

Partiamo con l'analisi della Home Page, di cui riportiamo nuovamente lo screen shot, con i collegamenti ipertestuali evidenziati:

The screenshot shows the Expedia.it homepage. At the top, there is a navigation bar with a horizontal menu containing: [home](#), [voli](#), [hotel](#), [auto](#), [vacanze](#), [attrazioni](#), [crociere](#), [traghetti](#), [assicurazioni](#), [case vacanza](#), and [offerte speciali](#). A search bar at the top right contains the text "Prenota adesso!". Below the navigation bar, there is a main search area titled "CREA IL TUO VIAGGIO" with options for "Volo", "Hotel", "Auto", "Volo + hotel", "Volo + hotel + auto", and "Volo + auto". The search form includes fields for "Partenza da:" (MIL), "Partenza:" (gg/mm/aaaa), "Destinazione:", "Ritorno:" (gg/mm/aaaa), and "Adulti: (12-64)", "Senior: (+65)", "Bambini: (0-11)". A "Cerca" button is located at the bottom of the search form. To the right of the search form, there is a table of search results for "Destinazione Hotel/Vacanza" with columns for "da" and "da". The table lists destinations and prices: Rodi (€41, €761), Lloret de Mar (€41, €441), Iizzza (€79, €461), Cagliari (€72, €518), Sorrento (€79, €473), Porto (€75, €440), Taormina (€118, €542), and Maiorca (€74, €452). Below the search form, there is a section titled "Soggiorni mare" with three sub-sections: "Week-end in Italia" (Week-end da €54), "Promozione hotel" (Offerte hotel da €54), and "Mare in Europa" (Soggiorni mare da €420). To the right of the "Soggiorni mare" section, there is another table of search results for "Volo + Hotel" with columns for "da" and "da". The table lists destinations and prices: Copenaghen 3 giorni (€346), Valencia 8 giorni (€382), Istanbul 8 giorni (€475), Tenerife 8 giorni (€525), Stoccolma 8 giorni (€533), Madeira 8 giorni (€661), and Marrakesh 8 giorni (€724). At the bottom of the page, there is a footer with a horizontal menu containing: [programma agenzie viaggi](#), [programma affiliazione](#), [fornitori](#), [ufficio stampa](#), [chi siamo](#), [lavora con noi](#), and [SS](#). Red circles highlight the navigation bar, the search form, the search results tables, and the footer menu.

Figura 2: Home page

La struttura della home chiarisce subito le funzioni dell'intero sito (figura 2). Non c'è un vero e proprio menù, perché il secondo livello di navigazione è fondamentalmente un livello di ricerca e di completamento delle richieste dell'utente. Il menù orizzontale porta direttamente all'attenzione dell'utente le possibilità che il sito offre, ed è anche presente un campo di ricerca nel mezzo della pagina che permette già di porre dei paletti nella ricerca di informazioni all'interno del sito. Il menù orizzontale sottostante può essere inteso come

una serie di link utili, sebbene non sia ben segnalato. Esistono altri collegamenti ipertestuali in Home Page che riguardano Offerte Speciali o Pacchetti Viaggio. Questi tipi di collegamenti sono costantemente aggiornati in base al periodo stagionale.

Il logo Expedia in alto a sinistra è cliccabile anche nei livelli sottostanti e riconduce alla Home Page.

La struttura del sito è adeguata?

La struttura del sito è adeguata ai servizi offerti. Proviamo, ad esempio, a ricercare un volo Milano - Roma andata e ritorno. Per prima cosa si accede alla pagina Voli dal menù principale; una volta completato il form di richiesta si apre una pagina con i risultati della richiesta stessa e con altre possibilità opzionali di rendere la ricerca più approfondita (Figura 3).

The screenshot shows the Expedia website's flight search interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'home', 'voli', 'hotel', 'auto', 'vacanze', 'attrazioni', 'crociere', 'traghetti', 'assicurazioni', 'case vacanza', and 'offerte speciali'. Below this is a yellow banner with the text 'Ciao - Sei già nostro utente? [iscriviti](#)' and links for 'I miei itinerari', 'Il mio profilo', and 'Supporto clienti'. The main content area is titled 'Voli' and contains a search form with four numbered steps:

- 1 Di che tipo di volo hai bisogno?** Radio buttons for 'Andata e ritorno' (selected), 'Solo andata', and 'Più destinazioni'.
- 2 Dove e quando desideri viaggiare?** Input fields for 'Partenza da:' (Milano) and 'Destinazione:' (Roma). Below are date and time pickers for 'Partenza:' (4/7/2006, 'Qualsiasi ora') and 'Ritorno:' (7/7/2006, 'Qualsiasi ora').
- 3 Chi parteciperà a questo viaggio? (Seleziona fino a 6 viaggiatori)** Dropdown menus for 'Adulti: (età 19 - 64)' (1), 'Senior: (età da 65 in su)' (0), and 'Bambini: (età 0 - 18)' (0).
- 4 Hai bisogno di altro per questo viaggio?** Checkboxes for 'Includi un hotel' and 'Includi un'auto a noleggio'.

At the bottom of the form, there are links for 'Ulteriori opzioni di ricerca: [Compagnia aerea](#), [Classe](#), [Solo voli diretti...](#)' and a green 'Cerca' button. On the left side, there is a sidebar with a 'Ricerca voli' section and a promotional banner for 'TalkMan Vinci una PSP + TalkMan'.

Figura 3: Esempio di ricerca di un volo

I voli ricercati vengono poi visualizzati in ordine di prezzo (figura 4); se si sceglie uno dei voli proposti viene visualizzato il dettaglio del volo con orari e date di partenza e di arrivo, compagnia aerea, numero del volo e durata (figura 5).

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [iscriviti](#) [I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

Da Milano (MIL) a Roma (ROM)

	Tutti i risultati	Alitalia	Air One	Lufthansa		
Diretto	da € 150 vedi di seguito	da € 150	da € 170	da € 232	---	---
1 scalo	---	---	---	---	---	---
2+ scali	---	---	---	---	---	---

Nota: i seguenti prezzi sono **solo per il volo**; riguardano biglietti elettronici e comprendono [tutte le tasse e le spese per i voli](#). Se l'itinerario richiede biglietti cartacei ci sarà un [ulteriore addebito](#). Questi risultati coprono un'area metropolitana con [diversi aeroporti](#). Esamina attentamente le scelte.

Scegli un volo completo di andata e ritorno oppure [visualizza i voli separatamente](#)

Visualizzazione dei primi 50 viaggi di andata e ritorno su 338 risultati [Visualizzali tutti e 338](#)

Ordina per: Prezzo Durata Ora di partenza Ora di arrivo

Figura 4: Esempio di ricerca di un volo

€ 150,87

19:05 Partenza Bergamo (BGY) Arrivo Roma (FCO) 20:10	mar 4-lug Durata: 1h 5m	Alitalia 2313 Volo diretto
21:15 Partenza Roma (FCO) Arrivo Bergamo (BGY) 22:30	ven 7-lug Durata: 1h 15m	Alitalia 2314 Volo diretto

[➔ Scegli questo volo](#)

Figura 5: Dettagli del volo scelto

Infine, prima di prenotare il volo, viene richiesto di esaminare il regolamento delle prenotazioni (figura 6) e poi viene visualizzata la pagina con la richiesta di account e password per effettuare la prenotazione.

3 Esamina il regolamento

- Eventuali modifiche al biglietto potranno determinare penali e/o aumenti delle tariffe.
- Il cambio di nome non è permesso. I biglietti sono nominali e non possono essere ceduti a terzi.
- Nel caso di modifiche dell'itinerario dopo l'emissione del biglietto verrà applicata una spesa di gestione pari a € 20 per biglietto, in aggiunta alle eventuali penali previste dalla compagnia aerea.
- Il biglietto aereo deve essere utilizzato per l'intero itinerario per il quale è stato emesso. In caso di non utilizzo di una tratta il biglietto non è più valido per le tratte successive.
- Per la spedizione dei biglietti cartacei vengono addebitati € 10.
Biglietti smarriti
- Nel caso di smarrimento dei biglietti questi potranno essere sostituiti solo seguendo le procedure della compagnia aerea in caso di smarrimento dei biglietti. In caso di sostituzione verranno applicate le spese previste in questi casi dal vettore.
- I biglietti non sono trasferibili e non puoi cambiare i nomi.
- Questo prezzo include € 5,00 non rimborsabili di spese di gestione.
- Leggi le importanti informazioni sulle [limitazioni di responsabilità della compagnia aerea](#).
- Visualizza una panoramica di tutto il [regolamento](#) applicabile a questa tariffa.
- Leggi le [penali per variazione o cancellazione](#) applicabili a questa tariffa.

Dopo averne preso visione, accetto il regolamento. Seleziona la casella per continuare

Figura 6: Regolamento

Le voci standard sono presenti, e inoltre è possibile effettuare una ricerca più avanzata compilando i vari campi e scegliendo le voci preferite dai menù a tendina. Inoltre nella parte sinistra della pagina sono presenti due menù verticali separati. Il primo riguarda la singola ricerca e varia da sottolivello a sottolivello. Il secondo, chiamato Strumenti di viaggio, invece è standard ed è un elenco di links utili da utilizzare per avere informazioni aggiuntive, come lo stato attuale di un volo, o il meteo, o l'euroconvertitore (figura 7).

- [Ricerca voli](#)
- [Orario voli](#)
- [Stato del volo](#) ▶
- [Utilizzo dei buoni](#)

Stato del volo

Recupera lo stato corrente e le informazioni sul cancello di imbarco per un volo.

1 Seleziona la compagnia aerea

Compagnia aerea:

2 Seleziona un metodo di ricerca

Opzione 1: ricerca per numero di volo

Data:

Numero del volo:

[Visualizza lo stato del volo.](#)

Figura 7: Stato del volo

Come in tutte le pagine, di primo o secondo livello, è possibile registrarsi al sito (figura 8) oppure accedervi se si è già in possesso di un account personale.

Voli

[Ricerca voli](#) ▶

[Orario voli](#)
[Stato del volo](#)
[Utilizzo dei buoni](#)

STRUMENTI DI VIAGGIO

- [Informazioni sui voli](#)
- [Orario dei voli](#)
- [Meteo](#)
- [Euroconvertitore](#)
- [Mappe](#)
- [Supporto clienti](#)
- [Salute e sicurezza](#)
- [Informativa USA](#)
- [Viaggiare informati](#)

1 Di che tipo di volo hai bisogno?

Andata e ritorno Solo andata Più destinazioni

2 Dove e quando desideri viaggiare?

Partenza da: Destinazione:

Partenza: Ritorno:

3 Chi parteciperà a questo viaggio? (Seleziona fino a 6 viaggiatori)

Adulti: (età 19 - 64) Senior: (età da 65 in su) Bambini: (età 0 - 18)

4 Hai bisogno di altro per questo viaggio?

 Includi un hotel  Includi un'auto a noleggio

Figura 8: Richiesta di registrazione

La struttura della pagina interna cambia molto rispetto alla Home, per motivi di funzioni differenti e per la scelta di non ripetere i links delle offerte speciali e stagionali. Per un utente che accede per la prima volta al sito Expedia, questo cambio di navigazione può risultare un difetto. In ogni caso dopo aver effettuato la prima ricerca, l'utente può facilmente comprendere che tutti i tipi di ricerca sono strutturati nello stesso modo e quindi non trova ulteriori difficoltà nella navigazione.

Uno strumento che facilita ulteriormente la navigazione è la costante presenza del menù principale, che contiene tutte le voci primarie per effettuare le ricerche attraverso le varie categorie.

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

Non esiste una mappa del sito, e questo è sicuramente un grande difetto soprattutto per gli utenti inesperti. L'attenuante per questa mancanza è legata agli obiettivi stessi del sito, nel quale è di fondamentale importanza la parte relativa alle ricerche. Ogni utente infatti può effettuare una ricerca personalizzata in base ai suoi bisogni, per tanto il sito non può avere un modello di navigazione classico e statico.

Per ovviare a questa mancanza abbiamo creato una mappa che mostra la struttura del sito nelle sue pagine di primo e secondo livello (vedi immagine sottostante).

- **Home**
- ⊕ **Voli**
 - Ricerca voli
 - Orario voli
 - Stato del volo
 - Utilizzo dei buoni
- ⊕ **Hotel**
 - Cerca un hotel
- ⊕ **Auto**
 - Autonoleggio
- ⊕ **Vacanze**
 - Viaggi
- ⊕ **Attrazioni**
 - Attrazioni
- ⊕ **Crociere**
 - Cerca la tua crociera
- ⊕ **Traghetti**
 - [Disponibilità](#)
 - Preventivo
 - Nominativi
 - Pagamento
- ⊕ **Assicurazioni**
 - Ricerca assicurazione
- ⊕ **Case vacanza**
 - Ricerca standard
 - Altri modi di ricerca
- ⊕ **Offerte speciali**
 - Offerte volo
 - Offerte hotel
 - Offerte vacanze
 - Offerte auto
 - Offerte speciali
 - Crea viaggio su misura
- ⊕ **Strumenti di viaggio**
 - Informazioni sui voli
 - Orario dei voli
 - Meteo
 - Euro convertitore
 - Mappe
 - Salute e sicurezza
 - Informativa USA
 - Viaggiare informati
- ⊕ **[Iscriviti](#)**
 - Utente già registrato
 - Nuovo utente
- ⊕ **Supporto clienti**
 - Per iniziare
 - Domande e risposte
 - Protezione carta di credito
 - Suggerimenti per gli acquisti
 - Informativa privacy
 - Informazioni d'uso
 - Modulo commenti
 - Ufficio stampa
 - Chi siamo
- **I miei itinerari**
- **Il mio profilo**
- ⊕ **Programma agenzie viaggi**
 - Adesione al programma
- **Programma affiliazione**
- ⊕ **Fornitori**
 - Albergatori
 - Compagnie aeree
 - Tour operator
 - Crociere
 - Autonoleggi
 - Pubblicità
- **Lavora con noi**
- **Condizioni di utilizzo**
- **Condizioni di vendita**

La navigazione del sito è adeguata?

Come già detto, la navigazione può apparire un po' complicata all'inizio, mentre man mano che l'utente capisce i meccanismi di ricerca all'interno del sito e i collegamenti ipertestuali sia in Home Page che nei sottolivelli, la fruizione del sito diventa completa e piacevole. Non abbiamo riscontrato particolari problemi di navigazione, nonostante la grave mancanza della mappa. E' possibile accedere alla Home Page da tutte le pagine, e saltare da un sottolivello di ricerca all'altro senza nessun problema. La mancanza di un menù vero e proprio non risulta essere un fattore negativo, proprio perché il sito si presenta come un sito atipico dove la funzione principale è la ricerca e l'inserimento dei propri parametri di ricerca.

La registrazione al sito non modifica le possibilità di ricerca, mentre è necessaria per poter usufruire pienamente dei servizi (ad esempio la prenotazione di un volo), ma ciò non comporta l'impossibilità di effettuare le ricerche.

Un nuovo utente che vuole registrarsi al sito deve cliccare sulla voce "Crea un account" (Figura 9).

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [Iscriviti](#) [I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

Opzioni di accesso a Expedia.it

Utente già registrato?

Nome utente:

Password:
 [Hai dimenticato il nome utente e/o la password?](#)

Salva questa password sul mio computer per l'accesso automatico.
Nota: opzione consigliata solo per l'uso su computer privati.

[Entra in Expedia.it](#)

Nuovo utente Expedia.it?

[Crea un account](#)

Figura 9: Crea un account

I campi da compilare (figura 10), richiesti per la registrazione, non sono molti e non portano via troppo tempo all'utente. Basta dunque una conoscenza minima per potersi iscrivere.

Crea un nuovo account

Un servizio eccezionale è a tua disposizione! Già milioni di viaggiatori esperti hanno scoperto i vantaggi delle grandi offerte, dell'eccezionale servizio personale e degli acquisti sicuri. [Ulteriori informazioni su Expedia.it.](#)

Vivi in un paese diverso da: Italia? [Registrati o entra per un paese diverso.](#)

Crea un account

Titolo personale:

Nome:

Secondo nome: (facoltativo)

Cognome:

Suggerimento: per evitare ritardi, assicurati che questo nome corrisponda esattamente a quello indicato sul passaporto del viaggiatore o alla patente del conducente.

Nome utente: (4-30 caratteri)

Password: (6-30 caratteri)

Digita di nuovo la password:

Fornisci l'indirizzo di posta elettronica

Questo indirizzo sarà utilizzato per confermare acquisti di viaggi o inviare avvisi di variazione delle prenotazioni.

Indirizzo di posta elettronica corrente:

Inviatemi le offerte di viaggi, le offerte speciali e altre informazioni relative ai miei viaggi.

Esamina il contratto di associazione

Continuando ti impegni ad aderire ai termini e alle condizioni seguenti:

```
Benvenuto in Expedia.it!  
  
Ti invitiamo a leggere con attenzione le seguenti condizioni generali di contratto (le "Condizioni Generali") che disciplinano l'utilizzo del sito Internet di Expedia Inc. (il "Sito").  
  
Expedia Inc. si riserva il diritto di modificare senza preavviso le Condizioni Generali. L'Utente potrà consultare in qualunque momento il testo aggiornato delle Condizioni Generali alla pagina residente all'URL
```

[→ Entra e continua a usare Expedia.it](#)

Tieni presente che la creazione dell'account può durare uno o due minuti.

Figura 10: Registrazione di un nuovo utente

Nel caso l'utente abbia già l'account, (Figura 11) basta inserire il Nome utente e la password ricevute via mail.

Opzioni di accesso a Expedia.it

Utente già registrato?

Nome utente:

Password:

[Hai dimenticato il nome utente
e/o la password?](#)

Salva questa password sul mio computer per l'accesso automatico.

Nota: opzione consigliata solo per l'uso su computer privati.

[→ Entra in Expedia.it](#)

Nuovo utente Expedia.it?

[→ Crea un account](#)

[programma agenzie viaggi](#) | [programma affiliazione](#) | [fornitori](#) | [ufficio stampa](#) | [chi siamo](#) | [lavora con noi](#) | [RSS](#)
[hotel nel mondo](#) | [prenotazione hotel](#) | [prenotazione voli](#) | [speciale ponti](#) | [noleggio auto](#) | [voli low cost](#)

©2006 Expedia, Inc. Tutti i diritti riservati. [Condizioni per l'utilizzo di Expedia.it](#) [Condizioni di vendita](#) [Informativa sulla privacy](#)

[Travel US](#) | [Travel UK](#) | [Travel CA](#) | [Travel AU](#) | [Voyages CA](#) | [Reisen DE](#) | [Voyages FR](#) | [Reis NL](#)

Figura 11: Accesso utente già registrato

Sintesi:

Punti di forza:

- Possibilità di accedere alla Home da tutte le pagine
- Menù principale sempre presente
- Campi di ricerca adeguati
- Link utili in fase di ricerca
- Semplice modalità di iscrizione

Punti di debolezza:

- Mancanza Mappa del sito

3.2. COMUNICAZIONE

Valutazione: ___3___

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

Analisi:

La Home Page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?

La Home Page comunica molto bene gli obiettivi generali del sito, cominciando dal logo (figura 12) in alto a sinistra.



Figura 12: Logo

L'immagine dell'aereo stilizzato che circumnaviga il globo terrestre comunica immediatamente la funzione del sito e i suoi obiettivi; il sottotitolo "Viaggia a modo tuo", li chiarisce ulteriormente, puntando l'attenzione sull'interattività del sito e sulle ampie possibilità di ricerca secondo parametri personali. Inoltre il menù principale presente in tutte le pagine permette all'utente di dare un rapido sguardo generale a tutte le possibili funzioni del sito.

In Home Page la presenza di molti collegamenti ipertestuali potrebbe disorientare l'utente (figura 13). I tanti links rappresentano infatti le offerte speciali continuamente aggiornate e sostituite. L'utente medio potrebbe pensare di trovarsi in un sito di un'agenzia viaggi dove trovare offerte speciali a basso costo. Sugeriamo dunque la diminuzione di tali collegamenti, sostituibili magari con altri link utili, o con altre funzioni interattive, come le precedenti ricerche.

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [Iscriviti](#) [I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

CREA IL TUO VIAGGIO

Volo
 Volo + hotel
 Hotel
 Volo + hotel + auto
 Auto
 Volo + auto

Prenota insieme e risparmi!

Partenza da: Partenza: gg/mm/aaaa Indifferente

Destinazione: Ritorno: gg/mm/aaaa Indifferente

Adulti: (12-64) Senior: (+65) Bambini: (0-11)

[Ulteriori opzioni di ricerca: più camere, compagnia aerea...](#) [Cerca](#)

Iscriviti alla nostra newsletter!

Indirizzo e-mail: [Iscriviti](#)

Scopri le nostre tariffe speciali!

Soggiorni mare

Week-end in Italia

Week-end da € 54

Benvenuto nelle nostre proposte week-end al mare!

Promozione hotel

Offerte hotel da € 54

Le migliori offerte hotel scelte apposta per te. Viaggia con noi!

Mare in Europa

Soggiorni mare da € 420

Ecco le nostre proposte. Prenota subito!!

Destinazione Hotel vacanza

Destinazione	Hotel	vacanza
Rodi	€ 41	€ 761
Lloret de Mar	€ 41	€ 441
Nizza	€ 79	€ 461
Cagliari	€ 72	€ 518
Sorrento	€ 79	€ 473
Porto	€ 75	€ 440
Taormina	€ 118	€ 542
Maiorca	€ 74	€ 452

Le nostre migliori offerte!

Offerte volo **USA** da € 135

Speciale voli **USA** € 543

Volo + Hotel

Volo + Hotel	da
Copenaghen 3 giorni	€ 346
Valencia 8 giorni	€ 382
Istanbul 8 giorni	€ 475
Tenerife 8 giorni	€ 525
Stoccolma 8 giorni	€ 533
Madeira 8 giorni	€ 661
Marrakesh 8 giorni	€ 724

Figura 13: I collegamenti ipertestuali nella home page

Come si può vedere dalla figura 13, ci sono ben 7 aree con links attivi che portano alle pagine delle offerte speciali. A nostro avviso sono troppe e occupano gran parte dello spazio disponibile in home page (anche se non occupano la parte centrale, ma solo quelle laterali) per cui sarebbe meglio ridurle, puntando più sulla qualità dell'offerta che sulla quantità.

Il layout delle pagine è adeguato ai formati video?

Gli screen shot presentati in questa valutazione sono ricavati da una visualizzazione in risoluzione 1152*864 (figura 14).

In questa risoluzione il layout è spostato verso sinistra, ciò dimostra che il sito non ha un layout liquido e che non è ottimizzato per questa risoluzione.

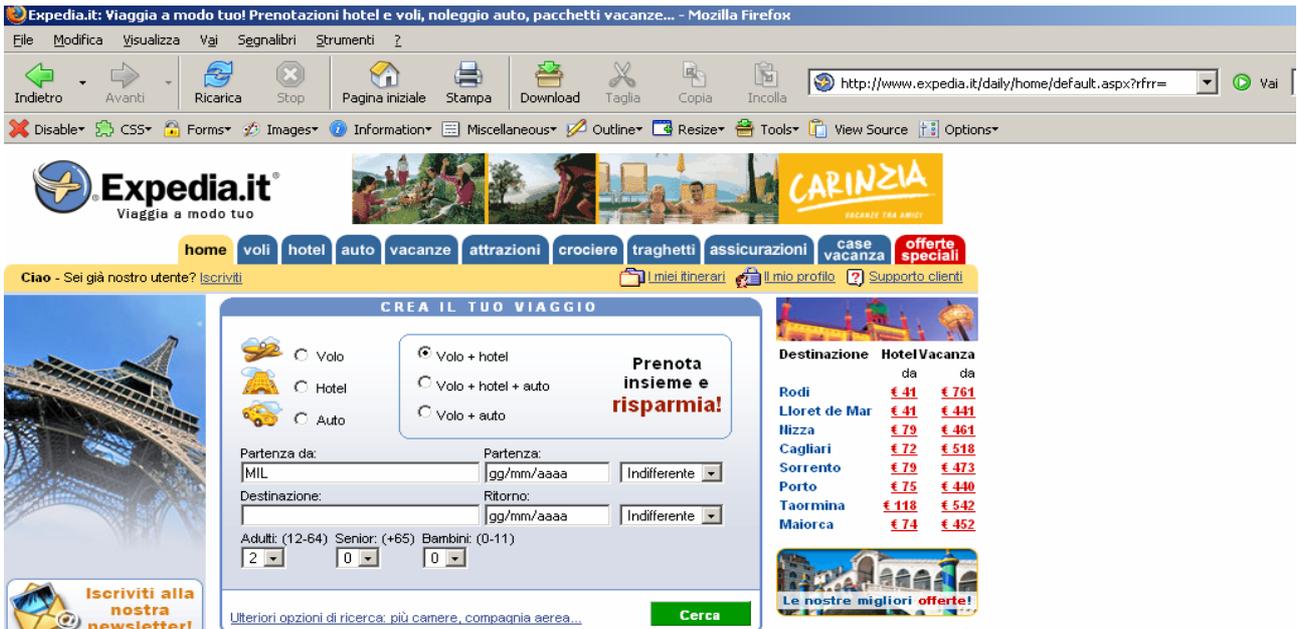


Figura 14: Visualizzazione in 1152*864

Anche in risoluzione 1024*768 il layout risulta spostato a sinistra (figura 15). Ecco come appare, sebbene i caratteri e le figure risultino essere più grandi, la struttura del sito:

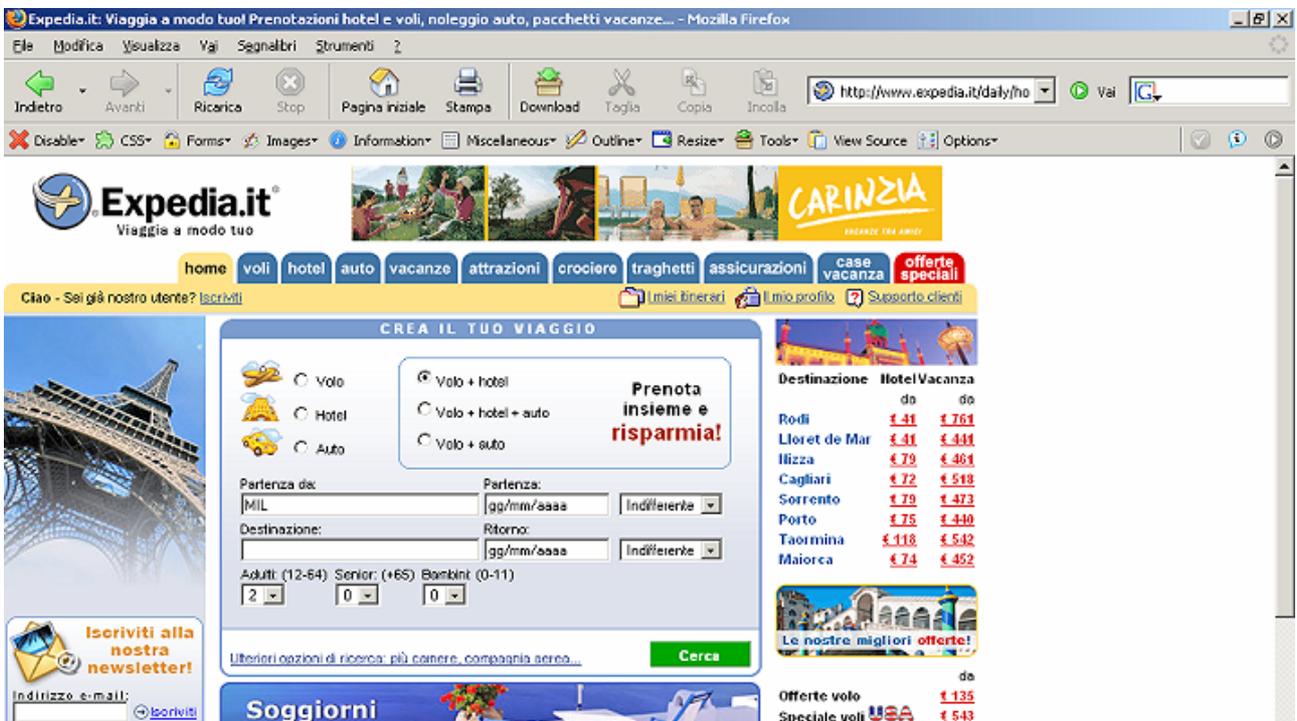


Figura 15: Visualizzazione in 1024*768

Ecco invece come appare in visualizzazione 800*600 (figura 16). Data questa immagine possiamo presupporre che il sito sia ottimizzato per questa risoluzione, perché occupa perfettamente tutta la superficie del sito e non sposta all'interno del layout nessuna funzione in posizioni diverse rispetto alle altre risoluzioni.

Preferiamo comunque la navigazione e la comunicazione che offrono le 2 risoluzioni analizzate precedentemente:

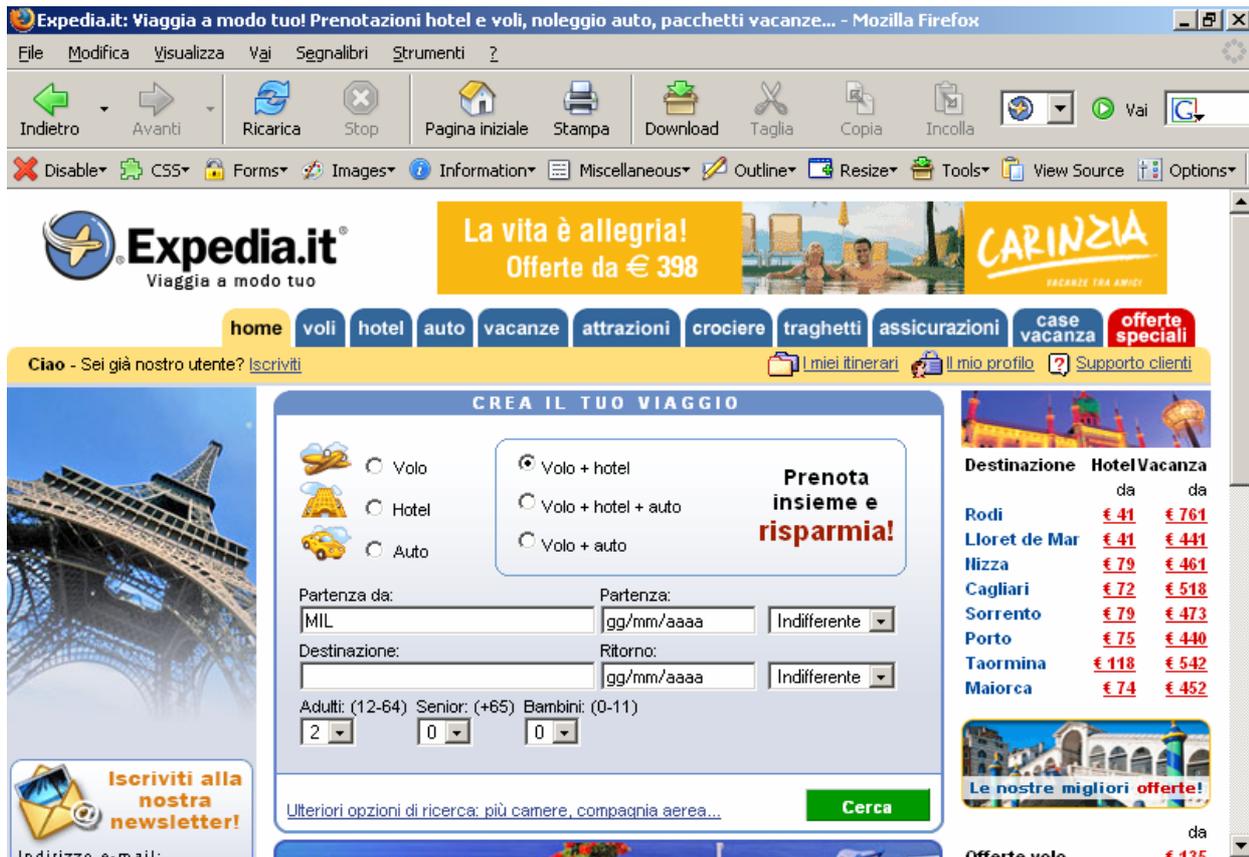


Figura 16: Visualizzazione in 800*600

Il layout delle pagine facilita la comprensione dei contenuti?

Il layout della Home Page, fatta eccezione per l'alto numero di collegamenti ipertestuali alle offerte speciali, non rende incomprensibile il compito dell'utente. Infatti, l'obiettivo principale del sito è la possibilità di effettuare ricerche in molte categorie differenti; obiettivo raggiunto grazie alla presenza del menù principale ben visibile e al box per le ricerche in posizione centrale (figura 17).

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [Iscriviti](#)

[I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

CREA IL TUO VIAGGIO

Volo
 Volo + hotel
 Volo + hotel + auto
 Volo + auto

Prenota insieme e risparmia!

Partenza da: Partenza: gg/mm/aaaa Indifferente

Destinazione: Ritorno: gg/mm/aaaa Indifferente

Adulti: (12-64)
 Senior: (+65)
 Bambini: (0-11)

Ulteriori opzioni di ricerca: più camere, compagnia aerea...

Destinazione	Hotel	Vacanza
Rodi	da € 41	da € 761
Lloret de Mar	€ 41	€ 441
Nizza	€ 79	€ 461
Cagliari	€ 72	€ 518
Sorrento	€ 79	€ 473
Porto	€ 75	€ 440
Taormina	€ 118	€ 542
Maiorca	€ 74	€ 452

Soggiorni mare

Week-end in Italia
Week-end da € 54
Benvenuto nelle nostre proposte week-end al mare!

Promozione hotel
Offerte hotel da € 54
Le migliori offerte hotel scelte apposta per te. Viaggia con noi!

Mare in Europa
Soggiorni mare da € 420
Ecco le nostre proposte. Prenota subito!!

Offerte volo da € 135
Speciale voli USA € 543

Volo + Hotel	da
Copenaghen 3 giorni	€ 346
Valencia 8 giorni	€ 382
Istanbul 8 giorni	€ 475
Tenerife 8 giorni	€ 525
Stoccolma 8 giorni	€ 533
Madeira 8 giorni	€ 661
Marrakesh 8 giorni	€ 724

Scopri le nostre tariffe speciali!!

Figura 17: Menù principale e box per le ricerche

Per quanto riguarda le pagine interne invece, la situazione si complica poiché le ricerche che è possibile effettuare riguardano tante categorie differenti (voli, alberghi, auto, crociere...) e dunque le pagine stesse subiscono delle differenze di stile che potrebbero disorientare l'utente. Nonostante ciò, grazie alle modalità di ricerca molto chiare, l'utente medio non trova particolari difficoltà nella comprensione delle funzioni del sito. Per chiarire, si possono osservare le differenze di impostazione in tre delle pagine interne: voli (figura 18), hotel (figura 19), auto (figura 20).

Voli

1 Di che tipo di volo hai bisogno?



Andata e ritorno



Solo andata



Più destinazioni

2 Dove e quando desideri viaggiare?

Partenza da:

Destinazione:

Partenza:

Ritorno:

3 Chi parteciperà a questo viaggio? (Seleziona fino a 6 viaggiatori)

Adulti: (età 19 - 64)

Senior: (età da 65 in su)

Bambini: (età 0 - 18)

4 Hai bisogno di altro per questo viaggio?



Includi un hotel



Includi un'auto a noleggio

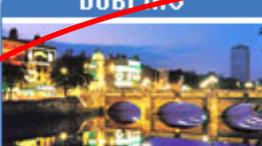
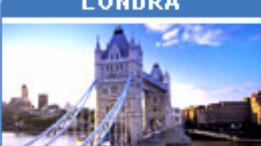
Ulteriori opzioni di ricerca: [Compagnia aerea](#), [Classe](#), [Solo voli diretti...](#)

Cerca

Figura 18: Voli

L'impostazione di queste tre pagine è differente. Mentre la pagina dei voli presenta come primo elemento la possibilità di compilare la form per la prenotazione, le altre due pagine hanno come primo elemento delle offerte speciali, rispettivamente riguardanti hotel e auto, e a seguire le form di prenotazione.

Hotel

DUBLINO	LONDRA	NEW YORK	BARCELLONA
			
Regency Hotel 3* da €83	Norfolk Plaza 4* da €79	Ameritania Hotel 3* da €93	Hesperia Sant Just 4* da €62
Comfort Inn Smithfield 3* da €83	Riverbank Park Plaza 4* da €94	Marcel Hotel 3* da €118	Apsis Bcn Event 4* da €62
Altri hotel a Dublino	Altri hotel a Londra	Altri hotel a New York	Altri hotel a Barcellona

CERCA UN HOTEL

1 Dove desideri trovare un hotel?



In città



Vicino all'aeroporto



Vicino ad un luogo di attrazione

- | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Amsterdam | <input type="radio"/> Firenze | <input type="radio"/> Milano | <input type="radio"/> Praga |
| <input type="radio"/> Barcellona | <input type="radio"/> Las Vegas | <input type="radio"/> Monaco | <input type="radio"/> Roma |
| <input type="radio"/> Berlino | <input type="radio"/> Londra | <input type="radio"/> New York | <input type="radio"/> San Francisco |
| <input type="radio"/> Bologna | <input type="radio"/> Madrid | <input type="radio"/> Nizza | <input type="radio"/> Venezia |
| <input type="radio"/> Boston | <input type="radio"/> Miami | <input type="radio"/> Parigi | <input type="radio"/> Vienna |
| <input type="radio"/> Altra città: | <input type="text"/> | | |

2 Specifica le date, le camere e i viaggiatori (facoltativo)

Data di arrivo:

Data di partenza:

Camere:

Adulti:

Bambini:

Ulteriori opzioni di ricerca: [Nome hotel, classe hotel](#)

Cerca

Figura 19: Hotel

Autonoleggio

Nessuna sorpresa! Le tariffe speciali Expedia sono già inclusive di assicurazione, tasse ed oneri aggiuntivi.



Destinazione	per un giorno	per una sett.	Destinazione	per un giorno	per una sett.
Lisbona	€26	€95	Brindisi	€56	€227
San Francisco	€35	€192	Bologna	€56	€227
Barcellona	€40	€155	Palermo	€56	€227
Los Angeles	€49	€196	Napoli	€56	€227
Dublino	€49	€170	Olbia	€66	€227

1 Dove desideri ritirare l'auto?



All'aeroporto



Zona di preferenza

Nome della città o dell'aeroporto per il ritiro (ad esempio MXP o Milano):

Data di ritiro:

Data di riconsegna:

2 Hai una preferenza per la classe dell'automobile?

Classe auto:

[Hai bisogno di optional?](#)

Cerca

Figura 20: Auto

Il colore è utilizzato in modo adeguato?

L'unica pagina in cui i colori sono molto presenti è la Home Page, dove ciò che salta immediatamente all'occhio è il colore verde del bottone Cerca (figura 21). La scelta di questo colore è apprezzabile poiché il verde è adatto alla funzione di avvio di ricerca del bottone; da un altro punto di vista però la scelta del verde non è del tutto positiva, poiché il verde è un colore poco distinguibile dalle persone affette da daltonismo.

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [Iscriviti](#) [I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

CREA IL TUO VIAGGIO

Volo

Hotel

Auto

Volo + hotel

Volo + hotel + auto

Volo + auto

**Prenota
insieme e
risparmia!**

Partenza da: Partenza:

Destinazione: Ritorno:

Adulti: (12-64) Senior: (+65) Bambini: (0-11)

[Ulteriori opzioni di ricerca: più camere, compagnia aerea...](#)

Week-end in Italia

Week-end da € 54

Benvenuto nelle nostre proposte week-end al mare!

Promozione hotel

Offerte hotel da € 54

Le migliori offerte hotel scelte apposta per te. Viaggia con noi!

Mare in Europa

Soggiorni mare da € 420

Ecco le nostre proposte. Prenota subito!!

Destinazione	Hotel	Vacanza
Rodi	da € 41	da € 761
Lloret de Mar	€ 41	€ 441
Nizza	€ 79	€ 461
Cagliari	€ 72	€ 518
Sorrento	€ 79	€ 473
Porto	€ 75	€ 440
Taormina	€ 118	€ 542
Maiorca	€ 74	€ 452

Offerte volo	da
Speciale voli USA	€ 135
	€ 543

Volo + Hotel	da
Copenaghen 3 giorni	€ 346
Valencia 8 giorni	€ 382
Istanbul 8 giorni	€ 475
Tenerife 8 giorni	€ 525
Stoccolma 8 giorni	€ 533
Madeira 8 giorni	€ 661
Marrakesh 8 giorni	€ 724

Figura 21: Il bottone "Cerca"

Per chiarire meglio questo punto, si possono analizzare le seguenti immagini (figure 22, 23 e 24) che mostrano la differenza di visione della home page tra un utente normodotato e uno con problemi di daltonismo:

Original Image



Deuteranope Simulation



Figura 22: Visione della home page da parte di un utente affetto da daltonismo

Original Image



Protanope Simulation

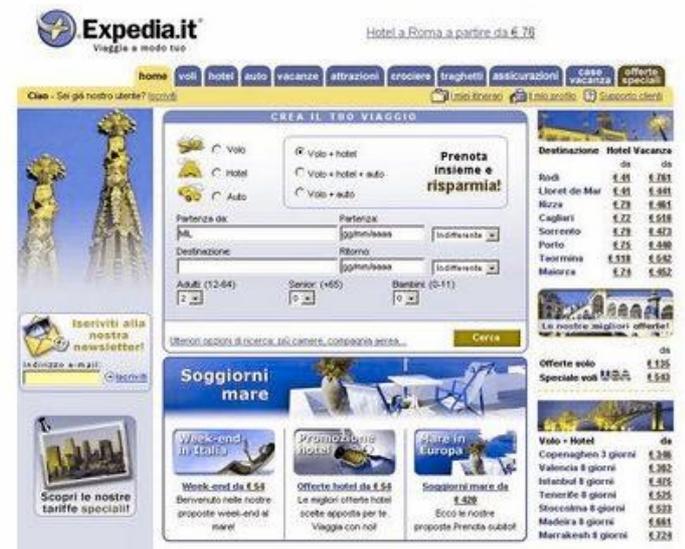


Figura 23: Visione della home page da parte di un utente affetto da daltonismo

Original Image

Expedia.it
Viaggia a modo tuo

Hotel a Roma a partire da € 76

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanze offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [iscrittiti](#)

CREA IL TUO VIAGGIO

Volo + hotel
 Volo + hotel + auto
 Volo + auto

Prenota insieme e risparmia!

Partenza da: Partenza: Senior (+65): Bambini (0-11):

Visioni opzioni di ricerca sul canale, compagnia aerea...

Le vostre migliori offerte! [Vedi le assicurazioni...](#)

Soggiorni mare

Week-end in Italia
Week-end da € 54
Benvenuto nelle nostre proposte week-end si mare!

Promozione hotel
Offerte hotel da € 54
Le migliori offerte hotel scelte apposta per te. Viaggia con noi!

Mare in Europa
Soggiorni mare da € 59
Ecco le nostre proposte Prenota subito!

Offerte solo

Speciale voli **USA** da € 135

Destinazione	Hotel	Vacanza	da	da
Rodi			€ 81	€ 181
Livret de Mer			€ 81	€ 91
Nizza			€ 79	€ 91
Cagliari			€ 72	€ 918
Sorrento			€ 79	€ 513
Porto			€ 25	€ 498
Tasormina			€ 118	€ 552
Madeira			€ 28	€ 852

Offerte solo **USA** da € 135
Speciale voli **USA** da € 135

Volo + Hotel da

Copenaghen 3 giorni	€ 396
Valencia 8 giorni	€ 392
Islanda 8 giorni	€ 515
Toronto 8 giorni	€ 525
Stoccolma 8 giorni	€ 533
Madeira 8 giorni	€ 661
Marrakech 8 giorni	€ 728

Scopri le nostre tariffe speciali!

Tritanope Simulation

Expedia.it
Viaggia a modo tuo

Hotel a Roma a partire da € 76

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanze offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [iscrittiti](#)

CREA IL TUO VIAGGIO

Volo + hotel
 Volo + hotel + auto
 Volo + auto

Prenota insieme e risparmia!

Partenza da: Partenza: Senior (+65): Bambini (0-11):

Visioni opzioni di ricerca sul canale, compagnia aerea...

Le vostre migliori offerte! [Vedi le assicurazioni...](#)

Soggiorni mare

Week-end in Italia
Week-end da € 54
Benvenuto nelle nostre proposte week-end si mare!

Promozione hotel
Offerte hotel da € 54
Le migliori offerte hotel scelte apposta per te. Viaggia con noi!

Mare in Europa
Soggiorni mare da € 59
Ecco le nostre proposte Prenota subito!

Offerte solo

Speciale voli **USA** da € 135

Destinazione	Hotel	Vacanza	da	da
Rodi			€ 81	€ 181
Livret de Mer			€ 81	€ 91
Nizza			€ 79	€ 91
Cagliari			€ 72	€ 918
Sorrento			€ 79	€ 513
Porto			€ 25	€ 498
Tasormina			€ 118	€ 552
Madeira			€ 28	€ 852

Offerte solo **USA** da € 135
Speciale voli **USA** da € 135

Volo + Hotel da

Copenaghen 3 giorni	€ 396
Valencia 8 giorni	€ 392
Islanda 8 giorni	€ 515
Toronto 8 giorni	€ 525
Stoccolma 8 giorni	€ 533
Madeira 8 giorni	€ 661
Marrakech 8 giorni	€ 728

Scopri le nostre tariffe speciali!

Figura 24: Visione della home page da parte di un utente affetto da daltonismo

Nelle pagine interne il colore dominante è il bianco, che permette una facile lettura dei contenuti (figura 25). Il rapporto sfondo - testo è ben curato e non si riscontrano problemi di incompatibilità di colore o di lettura difficoltosa.

Voli

1 Di che tipo di volo hai bisogno?

Andata e ritorno Solo andata Più destinazioni

2 Dove e quando desideri viaggiare?

Partenza da: Destinazione:

Partenza: Ritorno:

3 Chi parteciperà a questo viaggio? (Seleziona fino a 6 viaggiatori)

Adulti: (età 19 - 64) Senior: (età da 65 in su) Bambini: (età 0 - 18)

4 Hai bisogno di altro per questo viaggio?

 Includi un hotel  Includi un'auto a noleggio

Ulteriori opzioni di ricerca: [Compagnia aerea](#), [Classe](#), [Solo voli diretti...](#)

Cerca

Figura 25: Il colore bianco dominante nelle pagine interne

Nel menù principale, in tutte le pagine, le offerte speciali sono segnalate con la tendina rossa, per differenziare questa specifica funzione interattiva da tutte le altre presenti nel menù (figura 26).



Figura 26: La differenza di colore delle Offerte Speciali

Ecco invece la pagina interna delle Offerte Speciali (figura 27), nella quale vengono identificati i diversi tipi di offerta con colori differenti:

 **Offerte volo** da

- [Milano - Barcellona](#) € 135
- [Milano - Londra](#) € 201
- [Bologna - Madrid](#) € 215
- [Roma - Tunisi](#) € 238
- [Milano - New York](#) € 455
- [Roma - San Francisco](#) € 652
- [Milano - Bangkok](#) € 722
- [Roma - Catania](#) € 795

[Tutte le offerte voli](#)



 **Offerte hotel** da

- [Porec 2*](#) € 49
- [Jesolo 3*](#) € 78
- [Dublino 3*](#) € 87
- [Cannes 3*](#) € 90
- [Helsinki 3*](#) € 91
- [San Remo 3*](#) € 98
- [Algarve 4*](#) € 100
- [New York 3*](#) € 127

[Tutte le offerte hotel](#)



 **Offerte vacanze** da

- [Valencia 8 giorni](#) € 378
- [Lisbona 8 giorni](#) € 384
- [Istanbul 8 giorni](#) € 411
- [Nizza 8 giorni](#) € 507
- [Stoccolma 8 giorni](#) € 519
- [Creta 8 giorni](#) € 568
- [Taormina 8 giorni](#) € 568
- [Lanzarote 8 giorni](#) € 574

[Tutte le offerte vacanze](#)



Crea il tuo viaggio su misura!

 **Volo**

 **Hotel**

 **Auto**

 **Volo+hotel**

Partenza da:

Destinazione:

Dal: (GG/MM/AA)

Al: (GG/MM/AA)

Adulti:

Bambini:

[Cerchi un'offerta ultimo minuto?](#)

Offerte speciali



[Hotel 3* a Maiorca - da € 74](#)

[Volo Roma - Palma de Maiorca- da € 252](#)

[Palma de Maiorca Volo + hotel 3* - 8gg- da € 528](#)



[Hotel 3* a Ibiza- da € 60](#)

[Volo Milano - Ibiza- da € 221](#)

[Ibiza Volo + hotel 3* - 8gg- da € 680](#)



[Hotel 4* a Las Palmas- da € 56](#)

[Volo Roma - Las Palmas- da € 250](#)

[Gran Canaria Volo + hotel 3* - 8gg- da € 416](#)



[Hotel 3* a Fuerteventura- da € 54](#)

[Volo Milano - Fuerteventura- da € 420](#)

[Fuerteventura Volo + hotel 3* - 8gg- da € 880](#)

 **Offerte auto** da

- [Miami](#) € 31
- [Madrid](#) € 44
- [Londra](#) € 49
- [Milano](#) € 56
- [Catania](#) € 56
- [Roma](#) € 56
- [New York](#) € 58
- [Parigi](#) € 67
- [Cagliari](#) € 78

[Tutte le offerte auto](#)



Figura 27: Pagina delle Offerte Speciali

Il testo è leggibile?

Il font utilizzato dal sito è l'Arial, carattere non graziato e di più semplice lettura su monitor. Ci sono dei caratteri in grassetto, ad esempio il logo, oppure dei maiuscoli, ma solo a inizio frase, non si riscontrano eccezioni particolari, a parte nella richiesta di Giorno, Mese e Anno (GG/MM/AA). Per il resto lo standard è l'italiano normale, con maiuscola a inizio frase e per nomi propri di persona e luogo.

Ingrandendo il carattere si riscontra un problema nei titoli in grassetto, di qualsiasi dimensione iniziale: non si ingrandiscono, mentre il contenuto può essere ingrandito e diminuito senza problemi.

La grafica è attraente?

La grafica del sito è sostanzialmente accettabile. Solo nella Home Page e nelle pagine delle offerte speciali c'è un uso di colori diversi dal dominante bianco, che comunque comunicano positivamente la loro funzione (es: distinguere i vari tipi di offerte). Le immagini non sono molte e sono presenti soprattutto per mostrare foto di alberghi o di località turistiche; comunque nella maggior parte dei casi risultano essere utili agli scopi della comunicazione e, non avendo un peso eccessivo, non comportano particolari problemi nella fase di scaricamento delle pagine. La scarsa presenza di testo vero e proprio, di contenuto testuale, rende superflua l'analisi degli allineamenti: infatti in quasi tutte le pagine del sito sono presenti form da compilare, oppure campi di ricerca (sempre da compilare) che non comportano problemi nella leggibilità della pagina.

Ad esempio, per la ricerca di un hotel a Barcellona, viene visualizzata la pagina in figura 28, nella quale si può notare una buona suddivisione tra le offerte trovate; inoltre la descrizione relativa ad ogni albergo si limita a poche righe, rendendo la pagina totalmente leggibile.

Vista elenco hotel

Vista mappa hotel



Mostra hotel in questa zona:

Barcellona (e dintorni) (Tutte le zone)

Vai



Servizi dell'hotel: [Restringi la ricerca](#)

Pagina 1 di 12

Precedente | [Successivo](#)

Ordina per: Scelti da Expedia Nome hotel Città Classe hotel

Hotel Jazz

☆☆☆ Barcelona, Barcelona



- Hotel boutique situato nel triangolo d'oro di Barcellona, tra il Paseo de Gracia, Plaza Catalunya e le Ramblas.

- Le tonalità scure ma ...

[Ulteriori informazioni sulla sistemazione](#)

Usufruisce di tariffe a partire da € 105,00 per notte dal 5-lug-2006 al 3-set-2006.

[Disponibilità e prezzi](#)

Hotel 1898

☆☆☆☆ Barcelona, Spagna e Isole

Canarie



- Antico hotel coloniale del XIX secolo rinnovato, situato sulla Rambla, la più famosa passeggiata della città; dista 13 chilometri dall'aeroporto.

[Ulteriori informazioni sulla sistemazione](#)

Usufruisce di tariffe a partire da € 157,00 per notte dal 5-lug-2006 al 3-set-2006.

[Disponibilità e prezzi](#)

Hotel Royal

☆☆☆☆ Barcelona, Spagna e Isole

Canarie



Tour virtuale disponibile



Hotel tradizionale nella storica Barcellona Vecchia

Situato sul viale delle Ramblas, questo hotel è a un isolato di distanza da plaza Catalunya, a un chilometro dal Museo Picasso e a breve distanza a piedi dal ...

[Ulteriori informazioni sulla sistemazione](#)

Usufruisce di tariffe a partire da € 95,00 per notte dal 5-lug-2006 al 3-set-2006.

[Disponibilità e prezzi](#)

Figura 28: Pagina hotel a Barcellona

E' anche possibile visualizzare ulteriori informazioni sulle strutture cliccando sull'apposito link (figura 29), ma anche in questo caso il testo è ben distribuito nella pagina e quindi ben leggibile.

Riavvia la ricerca
Torna ai risultati della ricerca

Hotel Jazz
☆☆☆ Classe hotel

[Passa alla prenotazione](#)

Panoramica >

Foto

Posizione
Mappa
Luoghi di interesse

Caratteristiche hotel
Descrizione dell'hotel
Servizi disponibili e altro

Opinioni dei viaggiatori
Classificazioni
Giudizi

Camere e tariffe
Descrizioni delle camere
Tariffe delle camere

[Altre foto](#)

- Hotel boutique situato nel triangolo d'oro di Barcellona, tra il Paseo de Gracia, Plaza Catalunya e le Ramblas.
- Le tonalità scure ma moderne del grigio e del color talpa contrastano con i dettagli in nero e in legno grezzo delle 108 camere con aria condizionata.
- Ti puoi godere la vista dalla terrazza panoramica ai bordi della piscina scoperta gustando i cocktail e le tapas del bar.

[Visualizza questo hotel su una mappa](#)

[Vedi le informazioni sull'hotel](#)

[Vedi le informazioni sulla camera](#)

[Scrivi per primo un commento su questo hotel.](#) In pochi minuti potrai fornire un servizio utilissimo, condividendo i dettagli del tuo soggiorno con altri viaggiatori.

[Segnalibro per questo hotel](#)

[Invia questo hotel a un amico](#)

Figura 29: Dettagli sulle strutture dell'albergo

Sintesi:

Punti di forza:

- Logo con slogan
- Colore dominante bianco, lettura facilitata
- Grafica semplice e chiara
- Testo uniforme, chiaro e conciso
- Scelta di un font senza grazie
- Alta funzionalità dell'intero sito in tutte le risoluzioni presentate

Punti di debolezza:

- Ingrandendo i caratteri si riscontrano problemi nei titoli
- In Home Page eccesso di link ad offerte speciali
- Poche figure esplicative

3.3. FUNZIONALITÀ

Valutazione: ___3___

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

Analisi:

Le funzioni per effettuare transazioni sono adeguate?

I campi da compilare nel sito sono di varia natura: ci sono i campi per l'iscrizione al sito, alla newsletter e per la creazione del proprio account, che poi permette di usufruire dei servizi del sito, come l'acquisto di un volo o di un intero pacchetto viaggio; ci sono i campi di ricerca, simili per Voli e Autonoleggi, leggermente diversi per gli Hotel. E' possibile inoltre effettuare ricerche incrociate, come ad esempio Volo + Hotel oppure Volo + Auto. In tutti questi casi comunque le funzioni per effettuare le transazioni sono abbastanza semplici, chiare e non richiedono una conoscenza informatica troppo elevata.

L'adeguatezza delle transazioni è valutabile con il seguente esempio (scenario d'uso):

Mario deve andare a Roma per lavoro. Desidera prenotare una camera singola in un albergo in centro, categoria 3 stelle, possibilmente in un palazzo storico, e vorrebbe vedere sulla cartina dove si trova l'albergo prima di prenotare. Resterà a Roma dal 5 luglio al 9 luglio.

Per soddisfare le richieste di Mario, il sito dovrebbe:

- Permettere di scegliere la categoria dell'albergo
- Visualizzare i dettagli (e una foto) per permettere di capire di che tipo di albergo si tratta
- Mostrare la mappa prima della prenotazione

Dalla home page l'utente clicca direttamente su Hotel, che trova nel box "Crea il tuo viaggio", poi scrive "Roma" nella casella della destinazione e sceglie le date di arrivo e di partenza. Prima di cliccare sul bottone di avvia della ricerca, l'utente clicca su "Ulteriori opzioni di ricerca" per scegliere la categoria dell'albergo che preferisce (figura 30).

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [Iscriviti](#) [I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

CREA IL TUO VIAGGIO

Hotel Volo Auto

Volo + hotel
 Volo + hotel + auto
 Volo + auto

Prenota insieme e risparmia!

Destinazione: Data di arrivo: Data di partenza:

Adulti: (12-64) Bambini: (0-11)

[Ulteriori opzioni di ricerca: nome dell'hotel, più camere, classe](#)

Soggiorni mare

Week-end in Italia
Week-end da € 54
Benvenuto nelle nostre proposte week-end al mare!

Promozione hotel
Offerte hotel da € 54
Le migliori offerte hotel scelte apposta per te. Viaggia con noi!

Soggiorni mare da € 420
Ecco le nostre proposte. Prenota subito!!

Calendario: LUG 2006

L	M	M	G	V	S	D
						1 2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

[Chiudi](#)

Destinazione Hotel Vacanza

Destinazione	Hotel	Vacanza
Rodi	da € 41	da € 761
Lloret de Mar	€ 41	€ 441
Nizza	€ 79	€ 461
Cagliari	€ 72	€ 518
Sorrento	€ 79	€ 473
Porto Cervo	€ 75	€ 440
Portofino	€ 118	€ 542
Porto Cervo	€ 74	€ 452

nostre migliori offerte!

Offerte volo da € 135
Speciale voli USA € 543

Volo + Hotel

Volo + Hotel	da
Copenaghen 3 giorni	€ 346
Valencia 8 giorni	€ 382
Istanbul 8 giorni	€ 475
Tenerife 8 giorni	€ 525
Stoccolma 8 giorni	€ 533
Madeira 8 giorni	€ 661
Marrakesh 8 giorni	€ 724

Iscriviti alla nostra newsletter!
Indirizzo e-mail: [Iscriviti](#)

Scopri le nostre tariffe speciali!

Figura 30: Scelta hotel e date dalla home page

Viene visualizzata una pagina (figura 31) in cui è possibile esprimere le proprie preferenze e l'utente del nostro caso d'uso sceglie dal menù a tendina la classe dell'albergo (3 o più stelle) e poi clicca sul bottone "Cerca" per avviare la ricerca.

CERCA UN HOTEL

1 Dove desideri trovare un hotel?

In città Vicino all'aeroporto Vicino ad un luogo di attrazione

- | | | | |
|---|---------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Amsterdam | <input type="radio"/> Firenze | <input type="radio"/> Milano | <input type="radio"/> Praga |
| <input type="radio"/> Barcellona | <input type="radio"/> Las Vegas | <input type="radio"/> Monaco | <input type="radio"/> Roma |
| <input type="radio"/> Berlino | <input type="radio"/> Londra | <input type="radio"/> New York | <input type="radio"/> San Francisco |
| <input type="radio"/> Bologna | <input type="radio"/> Madrid | <input type="radio"/> Nizza | <input type="radio"/> Venezia |
| <input type="radio"/> Boston | <input type="radio"/> Miami | <input type="radio"/> Parigi | <input type="radio"/> Vienna |
| <input checked="" type="radio"/> Altra città: <input type="text" value="roma"/> | | | |

2 Specifica le date, le camere e i viaggiatori (facoltativo)

Data di arrivo: Data di partenza: Camere:

3 Preferenze? (facoltativo)

Nome dell'hotel:

Classe hotel:

- Mostra tutto
- Mostra tutto
- 1 stella o più stelle
- 2 stelle o più stelle
- 3 stelle o più stelle**
- 4 stelle o più stelle
- 5 stelle

La presenza del logo **Tariffa Speciale Expedia** indica che Expedia.it ha selezionato questo hotel. Per ulteriori informazioni [fai clic qui...](#)

Figura 31: Scelta della categoria dell'albergo

Successivamente viene visualizzata la pagina che mostra un elenco degli alberghi secondo la tipologia desiderata. A questo punto l'utente sceglie uno degli hotel proposti (ad esempio l'hotel Veneto) e clicca il link "Ulteriori informazioni sulla sistemazione" per visualizzare i dettagli dell'albergo (figura 32).

Sistemazione a Roma (e dintorni)

La prenotazione on line è semplicissima, ma puoi anche chiamare il numero

899 189 981 (Costo della chiamata da rete Telecom Italia: 0,60 € al minuto + 0,12 € di scatto alla risposta IVA inclusa) per prenotare telefonicamente.

Vista elenco hotel

Vista mappa hotel



Mostra hotel in questa zona:

Roma (e dintorni) (Tutte le zone)

Vai



Servizi dell'hotel: [Restringi la ricerca](#)

Non è quello che stai cercando? [Scegli un'altra destinazione](#)

Pagina 1 di 1

[Precedente](#) | [Successivo](#)

Ordina per: Scelti da Expedia Prezzo Nome hotel Città Classe hotel

Hotel Veneto

☆☆☆ Rome, Italia



Ex palazzo vicino a via Veneto al centro di Roma

- In un palazzo antico nel cuore di Roma, l'hotel dista 50 metri dai negozi esclusivi di via Veneto e 800 metri dalla scalinata di piazza di Spagna.

[Ulteriori informazioni sulla sistemazione](#)



Con 3 pernottamenti, risparmi il 10% sul soggiorno!

Richiesta disponibilità: 1 camera

Tariffa Speciale Expedia

Da mer 5-lug-2006 a dom 9-lug-2006

Tipo di camera	mer	gio	ven	sab	Tariffa totale*	
Camera singola Include: Colazione completa	€96 € 86	€96 € 86	€96 € 86	€96 € 86	€ 390,40	Prenota
Camera matrimoniale/doppia standard Include: Colazione completa	€446 € 131	€446 € 131	€446 € 131	€446 € 131	€ 593,96	Prenota
Camera per famiglia Include: Colazione continentale	X	X	€ 200	X	ND	

X - Non siamo stati in grado di confermare la disponibilità per questa data.

Figura 32: Scelta di un albergo dalla lista proposta dal sito

A questo punto si apre la pagina con i dettagli dell'albergo scelto. L'utente decide che la sistemazione è a lui congeniale, ma prima di procedere alla prenotazione vorrebbe vedere una mappa che indichi esattamente dove è situato l'hotel. Dunque clicca sul link "Visualizza questo hotel su una mappa" (figura33).

Hotel Veneto

Ex palazzo vicino a via Veneto al centro di Roma

☆☆☆ [Classe hotel](#)

[Passa alla prenotazione](#)



[Altre foto](#)

- In un palazzo antico nel cuore di Roma, l'hotel dista 50 metri dai negozi esclusivi di via Veneto e 800 metri dalla scalinata di piazza di Spagna.
- Le 123 camere presentano decorazioni e arredi in stile veneziano e sono tutte dotate di aria condizionata e TV satellitare.
- Gli ospiti possono sorseggiare un drink al bar, rilassarsi gustando un cappuccino davanti a un quotidiano nella hall e ordinare spuntini con il servizio in camera.

[Visualizza questo hotel su una mappa](#)

[Vedi le informazioni sull'hotel](#)

[Vedi le informazioni sulla camera](#)

Sei pronto per prenotare il tuo hotel **Tariffa Speciale Expedia** per questa destinazione? La prenotazione on line è semplicissima, ma puoi anche chiamare il numero **899 189 981 (Costo della chiamata da rete Telecom Italia: 0,60 € al minuto + 0,12 € di scatto alla risposta IVA inclusa)** per prenotare telefonicamente.

Figura 33: Visualizzazione dettagli dell'albergo

Viene ora visualizzata la mappa della città. E' possibile aumentare o diminuire lo zoom e visualizzare la cartina in dimensioni più grandi o più piccole (figura 34).

Hotel Veneto

Ex palazzo vicino a via Veneto al centro di Roma

☆☆☆ Classe hotel

[Passa alla prenotazione](#)



Figura 34: Mappa della città

Cliccando ora sul bottone “Passa alla prenotazione” viene visualizzata la pagina che mostra le disponibilità della camera per il periodo richiesto (figura 35). L’utente vede che la sistemazione soddisfa le sue richieste e decide dunque di prenotare la camera.

Hotel Veneto

Ex palazzo vicino a via Veneto al centro di Roma

☆☆☆ [Classe hotel](#)

Disponibilità: 1 camera, 5/7/2006 - 9/7/2006 [Seleziona nuove date e/o il numero di viaggiatori](#)

Camera singola
Include: Colazione completa

Da mer 5-lug-2006 a dom 9-lug-2006

	mer	gio	ven	sab	Tariffa totale*	
Richiesta disponibilità: 1 camera	€96	€96	€96	€96	€ 390,40	Prenota
	€ 86	€ 86	€ 86	€ 86		

Un letto singolo. Decorazioni in stile Regency e arredi in tonalità pastello con pannelli floreali e dettagli dorati. Soffitto alto. Aria condizionata. TV, minibar, telefono con linea esterna diretta. Bagno con asciugacapelli e combinazione doccia/vasca o doccia. Bottiglia di spumante e biscotti gratuiti all'arrivo.

[Le tue date sono flessibili? Mostra Calendario tariffe](#)

Figura 35: disponibilità della camera

Cliccando il link “prenota” si apre la pagina di richiesta di nome e password, per gli utenti già registrati, e di creazione di un nuovo account, per i nuovi utenti (figura 36).



Viaggia a modo tuo

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [iscriviti](#) [I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

Opzioni di accesso a Expedia.it

Utente già registrato?

Nome utente:

Password:
 [Hai dimenticato il nome utente o la password?](#)

Salva questa password sul mio computer per l'accesso automatico.
Nota: opzione consigliata solo per l'uso su computer privati.

[Entra in Expedia.it](#)

Nuovo utente Expedia.it?

[Crea un account](#)

Figura 36: Richiesta nome e password o nuova registrazione

Inserendo il nome e la password l'utente prenota la sua camera.
(Fine dello scenario d'uso)

Nella form di iscrizione (figura 37) al sito vengono richiesti i dati personali, il cui inserimento è obbligatorio; nonostante ciò l'obbligo di inserimento dei dati non è esplicitato, grave mancanza da parte dei gestori del sito, ma dato il basso numero di campi da compilare, questa operazione è alla portata di qualsiasi utente.

Expedia.it
Viaggia a modo tuo

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [Iscriviti](#) [I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

Crea un nuovo account

Un servizio eccezionale è a tua disposizione! Già milioni di viaggiatori esperti hanno scoperto i vantaggi delle grandi offerte, dell'eccezionale servizio personale e degli acquisti sicuri. [Ulteriori informazioni su Expedia.it.](#)

Vivi in un paese diverso da: Italia? [Registrati o entra per un paese diverso.](#)

Crea un account

Titolo personale:
- Seleziona dall'elenco -

Nome: Secondo nome: (facoltativo) Cognome:

Suggerimento: per evitare ritardi, assicurati che questo nome corrisponda esattamente a quello indicato sul passaporto del viaggiatore o alla patente del conducente.

Nome utente: (4-30 caratteri)

Password: (6-30 caratteri)

Digita di nuovo la password:

Fornisci l'indirizzo di posta elettronica

Questo indirizzo sarà utilizzato per confermare acquisti di viaggi o inviare avvisi di variazione delle prenotazioni.

Indirizzo di posta elettronica corrente:

Inviatemi le offerte di viaggi, le offerte speciali e altre informazioni relative ai miei viaggi.

Esamina il contratto di associazione

Continuando ti impegni ad aderire ai termini e alle condizioni seguenti:

Benvenuto in Expedia.it!

Ti invitiamo a leggere con attenzione le seguenti condizioni generali di contratto (le "Condizioni Generali") che disciplinano l'utilizzo del sito Internet di Expedia Inc. (il "Sito").

Expedia Inc. si riserva il diritto di modificare senza preavviso le Condizioni Generali. L'Utente potrà consultare in qualunque momento il testo aggiornato delle Condizioni Generali alla pagina residente all'URL

[→ Entra e continua a usare Expedia.it](#)

Tieni presente che la creazione dell'account può durare uno o due minuti.

Figura 37: Registrazione di un nuovo utente

Le problematiche sulla privacy sono presenti in tutte le pagine dove vengono richiesti dati personali, anche nelle sezioni dove si effettua il pagamento on line con carta di credito. Tutte le informazioni di carattere giuridico sono presenti in una pagina linkata in Home Page a fianco del marchio registrato Expedia (figura 38).

Expedia.it
Viaggia a modo tuo

Hotel a Roma a partire da € 76

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? [Iscriviti](#) | [I miei itinerari](#) | [Il mio profilo](#) | [Supporto clienti](#)

CREA IL TUO VIAGGIO

Volo
 Volo + hotel
 Hotel
 Volo + hotel + auto
 Auto
 Volo + auto

Prenota insieme e risparmia!

Partenza da: Partenza:

Destinazione: Ritorno:

Adulti: (12-64) Senior: (+65) Bambini: (0-11)

Ulteriori opzioni di ricerca: più camere, compagnia aerea... [Cerca](#)

Soggiorni mare

Week-end in Italia
 Week-end da € 54
 Benvenuto nelle nostre proposte week-end al mare!

Promozione hotel
 Offerte hotel da € 54
 Le migliori offerte hotel scelte apposta per te. Viaggia con noi!

Mare in Europa
 Soggiorni mare da € 420
 Ecco le nostre proposte. Prenota subito!!

Destinazione	Hotel	Vacanza
Rodi	€ 41	€ 761
Lloret de Mar	€ 41	€ 441
Ilizza	€ 79	€ 461
Cagliari	€ 72	€ 518
Sorrento	€ 79	€ 473
Porto	€ 75	€ 440
Taormina	€ 118	€ 542
Maiorca	€ 74	€ 452

Le nostre migliori offerte!

Offerte volo	da
Speciale voli USA	€ 135
	€ 543

Volo + Hotel	da
Copenaghen 3 giorni	€ 346
Valencia 8 giorni	€ 382
Istanbul 8 giorni	€ 475
Tenerife 8 giorni	€ 525
Stoccolma 8 giorni	€ 533
Madeira 8 giorni	€ 661
Marrakesh 8 giorni	€ 724

[programma agenzie viaggi](#) | [programma affiliazione](#) | [fornitori](#) | [ufficio stampa](#) | [chi siamo](#) | [lavora con noi](#) | [RSS](#)
[hotel nel mondo](#) | [prenotazione hotel](#) | [prenotazione voli](#) | [speciale ponti](#) | [noleggio auto](#) | [voli low cost](#)

© 2006 Expedia, Inc. Tutti i diritti riservati. [Condizioni per l'utilizzo di Expedia.it](#) [Condizioni di vendita](#) [Informativa sulla privacy](#)

Figura 38: link all'informativa sulla privacy

Il trattamento degli errori dell'utente è adeguato?

Gli errori sono gestiti in modo molto funzionale con l'icona delle INFO in rosso e un piccolo messaggio di testo in cui viene descritto l'errore: il testo e l'icona si trovano sopra il campo in cui appare l'errore. Nel caso analizzato in figura 39, abbiamo inserito uno Username più corto della richiesta e una password più corta. Nel messaggio di segnalazione dell'errore vengono mantenute le informazioni già inserite, così da visualizzare cosa si è sbagliato.

i Correggi o fornisci ulteriori informazioni in ogni sezione contrassegnata.

Crea un nuovo account

Un servizio eccezionale è a tua disposizione! Già milioni di viaggiatori esperti hanno scoperto i vantaggi delle grandi offerte, dell'eccezionale servizio personale e degli acquisti sicuri. [Ulteriori informazioni su Expedia.it.](#)

Vivi in un paese diverso da: Italia? [Registrati o entra per un paese diverso.](#)

Crea un account

i Qual è il titolo di questo viaggiatore?

Titolo personale:

Nome: Secondo nome: (facoltativo) Cognome:

Suggerimento: per evitare ritardi, assicurati che questo nome corrisponda esattamente a quello indicato sul passaporto del viaggiatore o alla patente del conducente.

i Inserisci il nome di Nome utente usando almeno 4 caratteri. Gli unici caratteri validi sono lettere, numeri, trattini e trattini di sottolineatura. Non sono consentiti gli spazi né i caratteri speciali come @ # \$ & () /.

Nome utente: (4-30 caratteri)

i La lunghezza della password deve essere di almeno 6 caratteri.

Password: (6-30 caratteri)

Digita di nuovo la password:

Figura 39: Gestione degli errori

Gli strumenti di ricerca delle informazioni sono adeguati?

Il sito non prevede un motore di ricerca, né una mappa del sito, ovvero i due strumenti più utili alla ricerca di informazioni. D'altra parte non si tratta di un sito ricco di contenuti, dunque non necessita del supporto di un motore di ricerca. Al contrario il sistema di ricerca per effettuare le prenotazioni è ottimale. Come già detto in precedenza si può trovare già in Home Page una sezione centrale dedicata esclusivamente alla ricerca secondo parametri fissati dall'utente. Dopo questo primo livello di ricerca è comunque possibile inserire nuove richieste, conservando i dati già immessi. E' sempre possibile il back alla pagina precedentemente visitata.

E' possibile comunicare in modo adeguato con chi gestisce il sito?

Non esiste una vera e propria pagina delle FAQ. Nelle singole ricerche però c'è la possibilità di porre domande e leggere risposte relative ai singoli parametri di ricerca inseriti. Eccone un esempio ciccabile dalla pagina di ricerca dei voli per New York (figura 40).

Domande - Risposte sugli acquisti

- [Esistono compagnie aeree che non sono elencate su Expedia.it?](#)
- [Il numero della mia carta di credito è protetto?](#)
- [Perché Expedia.it non trova tutti i voli?](#)
- [Come devo procedere per cambiare volo?](#)
- [Ho visto un prezzo migliore per un volo pubblicizzato altrove. Perché non ottengo questo prezzo con Expedia.it?](#)
- [Quando eseguo la ricerca di un volo con il prezzo migliore, a volte ottengo un prezzo più conveniente se scelgo una compagnia aerea specifica anziché tutte le compagnie aeree. Perché?](#)
- [Sono certo che esiste un volo con questa compagnia aerea in questo orario, ma Expedia.it non lo riporta. Perché?](#)
- [Cosa sono i biglietti elettronici e perché dovrei utilizzarli?](#)
- [Con quali compagnie aeree posso acquistare biglietti elettronici?](#)
- [Perché il mio itinerario indica la disponibilità di posti, ma quando cerco di prenotarli risultano non disponibili?](#)
- [Come posso accedere ai programmi di sconti speciali, come i biglietti gratuiti \(grazie all'utilizzo del chilometraggio Frequent Flyer\), sconti ai dipendenti statali e così via?](#)
- [In che modo la mia carta di credito garantisce la mia prenotazione dell'hotel?](#)
- [Perché ho difficoltà durante la ricerca di hotel e l'acquisto di biglietti? Vengono visualizzati messaggi indicanti che è stata eseguita un'operazione non consentita, si è verificato un errore di protezione generale e un errore relativo a "Multipart".](#)

Figura 40: Esempio di comunicazione con i gestori

Sintesi:

Punti di forza:

- Campi da compilare chiari e concisi
- Metodi di compilazione tendenzialmente standard
- Possibilità di mantenere i dati inseriti nelle ricerche successive
- Messaggi di errore chiari e ben visibili
- Possibilità di Back
- Stili di ricerca vari e facilmente comprensibili

Punti di debolezza:

- Mancanza pagina delle FAQ
- Mancanza avviso di obbligo nella compilazione dei campi
- Mancanza di comunicazione diretta con i gestori del sito

3.4. CONTENUTO

Valutazione: 2

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

Analisi

L'informazione è classificata in modo adeguato?

Il sito Expedia si mostra come un sito progettato per permettere all'utente di crearsi un viaggio su misura, "giocando" con le molte combinazioni di viaggio possibili.

Questa peculiarità del sito è sicuramente ben visibile all'utente, in quanto l'home page è quasi completamente dedicata a form di ricerca e link a offerte speciali.

A tale proposito si può affermare che il labelling utilizzato, sia nel menu principale che negli spazi dedicati alle offerte, è chiaro.

Il sito ha un'organizzazione basata sui compiti più che sui contenuti, infatti le principali funzioni del sito non si basano su lunghi testi, bensì su schermate successive che in modo conciso e chiaro permettono di effettuare una ricerca e poi l'acquisto del viaggio scelto. Per un utente inesperto, questa mancanza di contenuti approfonditi, può risultare inizialmente un fattore di smarrimento, che però viene ben presto compensato dall'adeguato utilizzo del labelling e delle form. Inoltre, le pagine che susseguendosi, permettono di effettuare un acquisto particolareggiato, hanno un'organizzazione chiara.

Si può dire per tanto che l'utente riesce a costruirsi un modello mentale delle operazioni che compie.

L'informazione, invece, non risulta classificata in modo ottimale nel menu posto nel footer. (Figura 41).

In questa zona della pagina, infatti, solitamente non si posizionano informazioni fondamentali per l'utente, come il chi siamo e l'informativa per la vendita, come invece accade in Expedia.

Per un utente, che inizialmente si avvicina con titubanza all'acquisto di servizi on line, è di fondamentale importanza poter reperire con facilità informazioni sulla società che offre il servizio, sulle sue condizioni, sulla sicurezza offerta dal servizio on-line.

Il creatori del sito Expedia, non sembrano aver dato molta rilevanza a tali problematiche.

insieme e risparmia!

Hotel
 Auto
 Volo + hotel + auto
 Volo + auto

Partenza da: gg/mm/aaaa Indifferente
 Destinazione: gg/mm/aaaa Indifferente

Adulti: (12-64)
 Senior: (+65)
 Bambini: (0-11)

Ulteriori opzioni di ricerca: più camere, compagnia aerea... **Cerca**

Soggiorni mare

- Week-end in Italia**
Week-end da € 54
Benvenuto nelle nostre proposte week-end al mare!
- Promozione hotel**
Offerte hotel da € 54
Le migliori offerte hotel scelte apposta per te. Viaggia con noi!
- Mare in Europa**
Soggiorni mare da € 420
Ecco le nostre proposte. Prenota subito!!

	da	da
Rodi	€ 41	€ 761
Lloret de Mar	€ 41	€ 441
Lizza	€ 79	€ 461
Cagliari	€ 72	€ 518
Sorrento	€ 79	€ 473
Porto	€ 75	€ 440
Taormina	€ 118	€ 542
Maiorca	€ 74	€ 452

Le nostre migliori offerte!

	da
Offerte volo	€ 135
Speciale voli USA	€ 543

	da
Volo + Hotel	
Copenaghen 3 giorni	€ 346
Valencia 8 giorni	€ 382
Istanbul 8 giorni	€ 475
Tenerife 8 giorni	€ 525
Stoccolma 8 giorni	€ 533
Madeira 8 giorni	€ 661
Marrakesh 8 giorni	€ 724

[Programma agenzie viaggi](#) | [programma affiliazione](#) | [fornitori](#) | [ufficio stampa](#) | [chi siamo](#) | [lavora con noi](#) | [Rss](#)
[hotel nel mondo](#) | [prenotazione hotel](#) | [prenotazione voli](#) | [speciale ponti](#) | [noleggio auto](#) | [voli low cost](#)

© 2006 Expedia, Inc. Tutti i diritti riservati. [Condizioni per l'utilizzo di Expedia.it](#) [Condizioni di vendita](#) [Informativa sulla privacy](#)

[Travel US](#) | [Travel UK](#) | [Travel CA](#) | [Travel AU](#) | [Voyages CA](#) | [Reisen DE](#) | [Voyages FR](#) | [Reis NL](#)

Figura 41: Informazioni nel footer della pagina

Accedendo alla pagina [Chi siamo](#) l'utente si trova dinanzi ad una pagina lunghissima, in cui sono contenute molte informazioni rilevanti per il cliente, che però non sono messe abbastanza in rilievo (Figura 42).

Come è risaputo, un utente difficilmente leggerà questa pagina per intero e quindi non leggerà la parte dedicata alle modalità di pagamento sicure, alla possibilità di effettuare lo "Split payments" (pagamento con più carte di credito) e di visualizzare il numero del call center.



Chi siamo

Chi Siamo

STRUMENTI DI VIAGGIO

- Informazioni sui voli
- Orario dei voli
- Meteo
- Euroconvertitore
- Mappe
- Supporto Clienti
- Salute e sicurezza
- Informativa USA
- Viaggiare informati

Company Profile

Expedia, Inc. (Expedia) è la società leader a livello mondiale nel settore del turismo e dei viaggi con un'ampia offerta di prodotti e servizi per i mercati business e consumer disponibili negli Stati Uniti ed in altri paesi del mondo attraverso una serie di marchi tra cui Expedia.com, Hotels.com™, Hotwire®, Classic Custom Vacations®, Expedia® Corporate Travel.

Fondata da Microsoft nel 1996, viene per la prima volta quotata al NASDAQ nel 1999 quando Microsoft immette sul mercato il 17% delle azioni per raccogliere il capitale destinato allo sviluppo business e marketing. Successivamente viene acquisita da USA Networks e nel 2003 entra a far parte della divisione IAC Travel del colosso mondiale dell'e-commerce IAC/Interactive Corp di Barry Diller.

Il 9 agosto 2005 si perfeziona la scissione da IAC/Interactive Corp ed Expedia, Inc. diventa una società indipendente quotata al NASDAQ con il simbolo EXPE con un portafoglio di marchi nel settore viaggi: Expedia.com®, i siti internazionali di Expedia, Hotels.com™, Hotwire®, Classic Custom Vacations®, Expedia® Corporate Travel e Trip Advisor™. Questi brand coprono diversi segmenti di mercato, dai viaggi a tariffe ridotte di Hotwire alle vacanze di lusso ai Caraibi e alle Hawaii proposte da Classic Custom Vacations.

Interval International®, HSN®, Ticketmaster®, Match.com®, LendingTree®, Ask Jeeves® e altre società di e-commerce restano invece nel Gruppo IAC.

Obiettivo della nuova società è quello di mantenere la leadership nel settore dei viaggi online e dei pacchetti vacanze. Expedia, Inc. è stata infatti la prima società di e-travel a mettere a punto una tecnologia sofisticata ed innovativa che consente di prenotare un biglietto aereo, un hotel o un'attrazione con un'unica transazione. Inoltre, Expedia si differenzia dai competitor grazie al proprio motore di ricerca e di tariffazione di biglietti aerei che permette agli utenti di beneficiare di un'offerta più ampia e di un maggiore controllo degli itinerari di volo.

Oltre che leader sul piano tecnologico, Expedia vanta oggi una connessione diretta con i sistemi di prenotazione degli hotel che consente di ridurre i costi delle transazioni e di migliorare l'accesso al servizio.

Expedia in Italia

Expedia, presente in Italia dal 2001 con sede a Milano, è la prima società di e-commerce in Italia che offre un servizio di prenotazione e acquisto di viaggi online sicuro e conveniente.

Guidata sin dalla fase di start up da Adriano Meloni, Expedia è leader indiscussa del mercato italiano dei viaggi online, per fatturato, numero di utenti e transazioni. La società ha infatti raggiunto una quota di mercato pari al 30% in soli cinque anni di attività, grazie anche alla strategia aziendale che privilegia il continuo reinvestimento degli utili per il miglioramento del servizio.

Expedia ha registrato tassi di sviluppo triple digit, con una crescita annua fino a 5 volte superiore a quella del mercato italiano dell'e-travel, pari al 124% annuo.

Il sito internet di Expedia ha un'interfaccia intuitiva, che permette ai navigatori di effettuare le proprie scelte in modo semplice e veloce. Nel mese di dicembre 2005, 1.900.000 utenti hanno visitato www.expedia.it.

Expedia si distingue dagli altri operatori presenti in Italia anche per la qualità del servizio di vendita e post-vendita. Un call center dedicato, infatti, è attivo a Segrate (MI), dove oltre 25 addetti sono a disposizione degli utenti per fornire ogni informazione riguardante i servizi offerti da Expedia in Italia.

La carica di Amministratore Delegato di Expedia Italy è ricoperta da Adriano Meloni.

Per ulteriori informazioni: www.expedia.it

L'Offerta

Expedia offre una gamma completa di servizi per viaggi in tutto il mondo con tariffe competitive per hotel, voli, autonoleggio e attrazioni turistiche per soddisfare le esigenze di ogni viaggiatore.

Fattore chiave del successo Expedia è avere scelto il sistema di **"dynamic packaging"** con il **miglior rapporto qualità/prezzo**, cioè l'abbinamento di componenti di viaggio "fai da te" che meglio soddisfano le esigenze della nuova generazione di turisti. L'acquirente può infatti combinare, secondo le proprie esigenze, viaggio aereo, autonoleggio, sistemazione alberghiera, assicurazione e ingressi per le attrazioni previste nel luogo di destinazione. La possibilità di creare soluzioni personalizzate e flessibili è molto apprezzata dai clienti Expedia. Una grande parte dei voli venduti è infatti parte di un pacchetto dinamico che comprende anche l'hotel, autonoleggio o attrazione. Expedia garantisce ai propri clienti la tranquillità di un'esperienza d'acquisto sicura e conveniente, grazie all'utilizzo dei più riconosciuti protocolli di sicurezza e ad un network di affiliazioni e partnership a livello mondiale. Inoltre, poiché generalmente la disponibilità massima di una carta di credito è limitata, Expedia mette a disposizione dei propri utenti la funzionalità **"split payments"** che consente di pagare l'ammontare del viaggio prenotato con diverse carte di credito.

Expedia permette di prenotare **voli aerei** per tutte le destinazioni mondiali alle migliori tariffe, con prezzi trasparenti, che includono tutte le tasse e tariffe applicabili. Inoltre, prenotando un volo con Expedia è possibile non solo scegliere in anticipo il posto che si preferisce, ad esempio corridoio o finestrino, ma anche esprimere le proprie preferenze gastronomiche o dietetiche ordinando magari un pasto vegetariano.

Con Expedia è possibile riservare camere di **hotel** per un massimo di 8 camere presso le più prestigiose catene alberghiere del mondo e usufruire di una vantaggiosa Tariffa Speciale Expedia che consente di risparmiare anche fino al 50% rispetto alle tariffe standard in più di 30.000 hotel in 3.000 città del mondo. Expedia offre inoltre la possibilità di noleggiare un'**auto** in migliaia di città e di usufruire delle migliori tariffe sul mercato, comprensive di chilometraggio illimitato.

Il viaggio può essere completato con la prenotazione di **attrazioni** nella città del soggiorno, per esempio escursioni, cene, concerti. Questo servizio risulta particolarmente utile poiché consente di risparmiare tempo, evitare aumenti di prezzo e assicurarsi biglietti per eventi particolarmente richiesti.

Per assistere completamente i viaggiatori, nel sito sono presenti alcuni strumenti utili per il viaggio e consultabili gratuitamente come, ad esempio, orari e informazioni in tempo reale sui voli, situazione meteo sempre aggiornata in quasi 200 località nel mondo, un pratico euro-convertitore, dettagliate mappe e itinerari stradali mondiali e un utile vademecum per la salute e la sicurezza del viaggiatore.

Per accedere all'offerta di Expedia è sufficiente collegarsi al sito internet www.expedia.it oppure chiamare il call center al numero 899 189 981. Inoltre, registrandosi al sito internet gli utenti possono richiedere la newsletter periodica di Expedia e ricevere tutti gli aggiornamenti relativi alle offerte speciali.

[programma agenzie viaggi](#) | [programma affiliazione](#) | [fornitori](#) | [ufficio stampa](#) | [chi siamo](#) | [lavora con noi](#) | [RSS](#)

Figura 42: Pagina Chi Siamo

L'inadeguata organizzazione delle informazioni presenti in questa pagina, è in parte sopperita dalla pagina Supporto clienti (Figura 43) in cui si fa riferimento all'esistenza di un call center, il cui numero non è opportunamente messo in rilievo e di un modulo dei commenti, basato su alcune form che, inviato sottoforma di e-mail, permette di avere informazioni su Expedia.

Sempre in questa pagina, è presente un menù sul lato sinistro, che permette di raggiungere delle pagine importanti, come il Chi siamo, la Protezione della carta di credito e altri, che nella Home page hanno scarso rilievo.

La pagina Supporto clienti, sembra quindi essere un grande contenitore di links che portano a svariate pagine di grande interesse per l'utente. L'intuitività di questa organizzazione di informazioni non ci sembra scontata e questo va tenuto in considerazione. Il labelling Supporto clienti, infatti, potrebbe essere interpretato dall'utente come una pagina di aiuto per effettuare le varie tipologie di ricerca e non per ciò che è in realtà.

L'aspetto positivo da rilevare è che il link Supporto clienti è posto nella parte alta e ben visibile di tutte le pagine e non solo nella Home.

Figura 43: Pagina Supporto Clienti

Lo stile è adeguato al web?

Come già precedentemente introdotto, le pagine di puro testo non sono molte e non rispettano in pieno le linee guida relative alla sua organizzazione.

Un problema fondamentale è la lunghezza delle pagine, soprattutto per le pagine Chi siamo, Condizioni di vendita, Domande-Risposte generali e alcune altre simili (Figura 44).

In queste pagine c'è molto scroll, però sono presenti titoli e paragrafi che riescono in parte ad alleggerirne la lunghezza. Nel caso della pagina Domande-Risposte generali, ciò che si visualizza senza scroll, sono principalmente le domande, mentre le risposte sono poste successivamente e collegate ad esse attraverso delle ancore.

La lunghezza delle pagine è comunque giustificabile perché, trattandosi di un sito grande e complesso, le spiegazioni non sono esauribili in poche righe.

Per quanto concerne invece le pagine interattive di ricerca, lo stile utilizzato è decisamente adeguato al web, perché chiaro e conciso.

Per quanto riguarda i contatti, è stata effettuata una scelta differente rispetto alla classica mail, per optare invece su una pagina strutturata in form che deve essere compilata e poi inviata. (Figura 45).

Questa pagina ha una struttura testuale adeguata al web: gli spazi da compilare sono pochi e ben comprensibili. Va segnalata, invece, la poca immediatezza di comprensione del suo labelling, definito Modulo di commento, che è molto diverso rispetto al "Contattaci".

Il tono con cui il sito si relaziona con gli utenti è informale e ciò è facilmente visibile dalla presenza, in tutte le pagine, della frase: “Ciao – Sei già nostro utente? Iscriviti “. L’utilizzo del tu, oltre ad essere prevalente nei siti odierni, ci pare indicato per questo tipo di sito, in cui l’informalità e la libertà di fare sono caratteristiche dominanti.

The screenshot shows the top navigation bar of the Expedia.it website. The logo "Expedia.it" is on the left with the tagline "Viaggia a modo tuo". The navigation menu includes links for "home", "voli", "hotel", "auto", "vacanze", "attrazioni", "crociere", "traghetti", "assicurazioni", "case vacanza", and "offerte speciali". A yellow banner below the menu contains the text "Ciao - Sei già nostro utente? Iscriviti" (circled in red), "I miei itinerari", "Il mio profilo", and "Supporto clienti".

Below the navigation bar, the heading "Usa Expedia.it" is followed by a list of questions and answers:

- Quali requisiti di sistema sono necessari per eseguire questo sito Web?
- Che cosa è un "cookie" e come devo gestire i relativi avvisi?
- Il numero della mia carta di credito è protetto?
- Come posso cambiare la dimensione dei caratteri delle pagine utilizzando il browser?
- In che modo posso suggerire un miglioramento per il sito Web Expedia.it?
- Perché non accade nulla quando entro? Quando entro in Expedia.it, lo schermo lampeggia, quindi viene visualizzata nuovamente la pagina di accesso.
- Perché ho difficoltà durante la ricerca di hotel e l'acquisto di biglietti? Vengono visualizzati messaggi indicanti che è stata eseguita un'operazione non consentita, si è verificato un errore di protezione generale e un errore relativo a "Multipart".
- Quando cerco di stampare il mio itinerario vengono utilizzate fino a 20 pagine. Come posso stampare solo le pagine necessarie?

At the bottom of the list, the question "Quali requisiti di sistema sono necessari per eseguire questo sito Web?" is repeated in orange text.

Figura 44: Domande e risposte generali

Per iniziare

Modulo dei commenti ▶

Modulo di supporto e commenti Expedia.it

Utilizza questo modulo per inviarci domande o segnalarci problemi. Ti risponderemo entro 4 ore lavorative. I nostri orari di apertura sono dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Nome: Cognome:

Indirizzo di posta elettronica:

Paese: Prefisso: N. di telefono: Int.:

Numero itinerario: (facoltativo)

Oggetto:

Domande o commenti (fornisci dettagli precisi; max 5000 caratteri):

[→ Invia le informazioni a Expedia.it.](#)

[✕ Annulla e torna alla pagina precedente.](#)

Figura 45: Modulo di commento al sito

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

Il sito risulta sempre aggiornato, infatti le offerte di viaggio vengono costantemente modificate quando non sono più in vigore.

Trattandosi di un sito per commercio on-line, è importante che il titolare e tutte le specifiche inerenti la società siano identificabili con facilità.

Queste informazioni sono presenti in modo sparso in più pagine: Chi siamo, Condizioni per l'utilizzo del sito, Condizioni di vendita (Figure 46 e 47).

Le informazioni offerte in queste pagine non sono complete rispetto alle linee guida definite dall'ISEC, Istituto per lo sviluppo del commercio elettronico.

Non risultano presenti il numero di iscrizione alla camera di commercio e al registro delle imprese. Non si fa menzione di quale sia l'ammontare del capitale sociale, il numero della partita IVA, gli estremi per contattare direttamente e rapidamente la società.

L'unica informazione che viene ribadita nelle tre pagine è relativa alla sede legale e operativa della società americana Expedia.Inc, di cui fa parte il sito www.expedia.it.

Il tipo di legame legale e societario tra la sede americana e quella Italiana, non è però espresso chiaramente, infatti solo nella pagina Chi siamo, l'argomento è affrontato in modo non approfondito (Figura 42).

Expedia.it
Viaggia a modo tuo

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? Iscriviti [I miei itinerari](#) [Il mio profilo](#) [Supporto clienti](#)

CONDIZIONI PER L'UTILIZZO DEL SITO

Contratto tra il Cliente e Expedia, Inc.

Questo Sito web viene offerto a Lei, il Cliente, da Expedia, Inc., con sede legale in 3150 139th Avenue SE, Bellevue, WA 98005, USA, a condizione che Lei accetti senza alcuna modifica le presenti condizioni. Utilizzando questo Sito web Lei si impegna a rispettare tali condizioni. Se non accetta queste condizioni, Lei non è autorizzato ad utilizzare il presente Sito web.

Limitazione dell'uso a scopi personali e non commerciali

Questo Sito web potrà essere da Lei utilizzato esclusivamente per scopi personali e non commerciali. Il contenuto e le informazioni di questo Sito web (compresi, in via esemplificativa ma non limitativa, prezzi e disponibilità di servizi turistici), così come l'infrastruttura impiegata per fornire tali contenuti e informazioni, è di proprietà di Expedia, Inc. o dei suoi fornitori e provider. Di conseguenza, Lei si impegna, come condizione per l'utilizzo di questo Sito web, a fare un uso esclusivamente personale e non commerciale, sia direttamente sia indirettamente, del presente Sito web, del suo contenuto e delle informazioni che contiene. Nell'effettuare un numero limitato di copie dei Suoi itinerari di viaggio (e della relativa documentazione) ai fini del viaggio o dei servizi acquistati attraverso questo Sito web, Lei accetta di non modificare, copiare, distribuire, trasmettere, esporre, eseguire, riprodurre, pubblicare, concedere in licenza, creare opere derivate da, cedere, vendere o rivendere le informazioni, i software, i prodotti o i servizi ottenuti dal presente Sito web. Inoltre Lei si impegna a non effettuare le seguenti operazioni, che abbiano o meno uno scopo commerciale:

Figura 46: Condizioni per l'utilizzo del sito

Expedia.it
Viaggia a modo tuo

Prenota
adesso!

home voli hotel auto vacanze attrazioni crociere traghetti assicurazioni case vacanza offerte speciali

Ciao - Sei già nostro utente? Iscriviti | I miei itinerari | Il mio profilo | Supporto clienti

CONDIZIONI CONTRATTUALI PER LA VENDITA DI SERVIZI DI VIAGGIO

1. Oggetto del contratto

Expedia Inc. società statunitense con sede legale in 13810 SE Eastgate Way, Suite 400, Bellevue WA 98005, USA, (di seguito anche "Expedia") opera in tutto il mondo, anche tramite proprie controllate, come agenzia di viaggi on-line mettendo a disposizione dei suoi clienti una offerta diversificata di servizi di viaggio a prezzi competitivi.

Il presente documento definisce le condizioni predisposte da Expedia per l'acquisto da parte dell'utente ("Utente") del sito web www.expedia.it (il "Sito"), di servizi di viaggio come di seguito definiti al paragrafo 2. Queste condizioni devono essere accettate dall'Utente prima di procedere all'acquisto dei servizi di viaggio come di seguito definiti.

In particolare Expedia verifica la disponibilità dei vari fornitori dei servizi di viaggio a pubblicizzare e vendere i loro prodotti sul Sito e successivamente rende gli stessi prodotti accessibili all'Utente secondo le leggi ed alle condizioni applicabili ai singoli fornitori.

2. Tipologia dei servizi offerti

Tramite il Sito, l'Utente potrà acquistare servizi di viaggio, definiti come segue:

- "Acquisto": il contratto con il quale il venditore, come di seguito definito, si impegna a procurare all'Utente uno o più Servizi di Viaggio e/o Pacchetti Turistici e/o Servizi di Viaggio Diversi;

Figura 47: Condizioni per la vendita di servizi di viaggio

Il sito è correttamente localizzato?

Il sito www.expedia.it è un sito localizzato e non internazionale, perché è la versione italiana di una società che, lavorando in America e in molti paesi europei, ha creato siti differenti per ognuno di essi. Il sito italiano, per tanto è stato creato per interagire solo con utenti italiani e non permette di impostare una lingua differente dall'italiano una volta effettuato l'accesso.

Se però, invece di digitare l'indirizzo italiano, si digita www.expedia.com (figura 49), viene visualizzata una intro (figura 48) che permette di scegliere se accedere alla versione italiana o a quella in lingua inglese, che è in realtà la versione americana ed è leggermente diversa da quella inglese raggiungibile da www.expedia.co.uk (Figura 50).

Osservando le Home page delle varie versioni del sito, è possibile notare che la struttura e la navigazione sono molto simili a quelle del sito italiano, così come la grafica (vedi anche la versione francese in figura 52).

Una differenza riscontrata tra il sito italiano e quello inglese, è dalla maggiore sinteticità e chiarezza della pagina Chi siamo (Figura 51).

In ogni versione del sito, in fondo alla Home page, si trovano dei link che conducono alle versioni straniere del sito.

Questi collegamenti ipertestuali sono però poco visibili per via della loro posizione, inoltre il labelling non è totalmente intuitivo e l'assenza dei tag Title non aiuta l'utente a capire. (Figura 51)



 **Expedia.it™**
→ [Fate clic qui per entrare](#)

Expedia.com™
→ [Click here to enter](#)

Rendi questa selezione il mio sito Expedia predefinito e non visualizzare questa pagina in futuro.

Sembra che il sistema che state utilizzando si trovi in Italia. Se vivete in Italia, passate al sito italiano di Expedia dove potete effettuare acquisti con la valuta locale e trovare informazioni e promozioni create appositamente per i nostri clienti italiani.

Figura 48: Intro

Plan your trip

- Flight
- Hotel
- Car
- Cruise

Save an average of **\$220** when you book together!

[Learn more...](#)

- Flight + Hotel
- Flight + Car
- Flight + Hotel + Car
- Hotel + Car

Leaving from: Going to:

Departing: Time: Returning: Time:

Adults (19-64): Seniors (65+): Children (0-18):

Additional options:
[Flexible dates](#), [One way trips...](#)

[Search for flights](#)

New fare sale: Fly from **\$83+**

[Book now](#)



Best fares from...

From	To	Flight only	Flight + Hotel
Los Angeles	Oahu Island	\$352	\$1100
Chicago	Los Angeles	\$229	\$481
Boston	Orlando	\$222	\$529
Philadelphia	Fort Lauderdale	\$173	\$354

* Per person, double occupancy

Daily Deals



- [Today's top deals](#)
- [Last-minute travel deals](#)

Why travel with Expedia?



Best Price Guarantee

Get the lowest price on flights, hotels, vacations, cruises and activities.

The Expedia Promise

See the seven ways we're improving your trip—from start to finish.

Hassle-free Hurricane Promise

Weather threat? No worries. We'll waive fees and help you re-book.

Get personalized travel deals!

Be one of the first to know about new sales and special offers: Sign up now and get the deals you want, the way you want them.

[Get deals via e-mail](#) | [Get deals via RSS](#)

Deals by destination



[Las Vegas deals](#)

[New York deals](#)

[Hawaii deals](#)

[Caribbean deals](#)

[Orlando deals](#)

[Mexico deals](#)

[See more...](#)

Shop by theme



[Beach](#)

Feel the warmth

[Adventure](#)

[Family](#)

[Romance](#)

[Golf and Spa](#)

[Luxury](#)

[See more...](#)



NYC sale: Save up to 20%
Flight + hotel from \$367



Hawaii fall sale: Book now
Flight+4 nts. hotel from \$587

[See more...](#)

Tools and customer support

[Flight status](#) | [Traveler alerts](#) | [Weather](#) | [Airport guides](#) | [Passport requirements](#) | [Fare Alert: Track airfare](#)

For quick answers to your questions or ways to contact us, visit our [Customer Support Center](#).

World Heritage

Explore world treasures

Trek to an ancient city high in Peru's cloud forest, or marvel at the world's most beautiful building

Vacation Deprivation

Need a vacation?

Start planning your getaway the fun way! Tell your story while getting fun vacation facts, stats, and inspiration.

Figura 49: Home page expedia.com



Create your trip

- Flight only
- Hotel only
- Car only

Tailor-make & SAVE!

- Flight + Hotel
- Flight + Hotel + Car
- Flight + Car

Departing from: Going to:
(e.g. London or LGW) (e.g. Rome or FCO)

Depart: Time: Return: Time:
dd/mm/yy Anytime dd/mm/yy Anytime

Adults (19-64) Children (0-18) Seniors (65+)

more flight search options:
Premium classes, one way trips, multiple destinations...

Search

Travel information

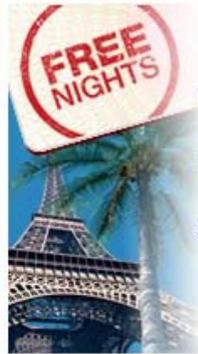
Weather, currency converter, passport & visa, airport guides, arrivals/departures, flight timetables

Need help with booking?

For quick answers to your questions, visit our Customer Support Center.

Explore your options

Free night specials



City breaks
from **£114**

Beach holidays
from **£159**

Beyond Europe
from **£389**

Family holidays
from **£115**

Last minute
from **£113**

[More special offers...](#)

Shop by destination



Europe holidays from **£101**
hotels from **£45**

Shop by departure airport

Birmingham	£138
Manchester	£155
Scotland	£164

Be inspired

Blue sky explorer



See Anya's photos on her mission to find the worlds best blue sky.

Bank holidays new
August bank holiday weekends.

Top 10s new
Lakes & mountains, hen & stag destinations, theme parks and more...

Get holiday ideas



Simply select the two things you are looking for from your ideal holiday and we'll find destinations to match.

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Relaxation | <input type="checkbox"/> Nightlife |
| <input type="checkbox"/> Sights | <input type="checkbox"/> Culture |
| <input type="checkbox"/> Beaches | <input type="checkbox"/> Romance |
| <input type="checkbox"/> Shopping | <input type="button" value="Go"/> |

Rome, Prague or New York?

Compare weekend break ideas

Ideas in your inbox with Expedia email

- enter email address -



Figura 50: Home page expedia.co.uk



[Click here](#) and let us find the trip for you

[HOME](#) | [DEALS](#) | [FLIGHTS](#) | [HOTELS](#) | [CARS](#) | [HOLIDAYS](#) | [ATTRACTIONS](#) | [INSURANCE](#) | [EUROSTAR](#) | [GUIDES](#) | [MAPS](#) | [CORPORATE TRAVEL](#)

Welcome - Already a member? [Sign in](#)
[Site Map](#) | [My Trips](#) | [My Profile](#) | [Customer Support](#)

New Users

- [Deals](#)
- [Accounts and email](#)
- [Flights](#)
- [Hotels](#)
- [Holidays](#)
- [Maps](#)
- [Cancellations](#)
- [Security and Privacy](#)

TRAVELLER TOOLS

- [Bookmark Expedia](#)
- [Airport Guides](#)
- [Arrivals/Departures](#)
- [Flight Timetables](#)
- [Currency Converter](#)
- [World Guide](#)
- [Weather](#)
- [Get deals via e-mail](#)
- [Health & Safety](#)
- [Passport/ Visa](#)

About Expedia.co.uk

Whether you know exactly what you trip you want, need ideas, or want help narrowing down your search, Expedia.co.uk makes it easy to find the holiday that is right for you. Launched in November 1998, Expedia.co.uk is the biggest online travel agent in the UK serving millions of travellers every year. At your finger tips are:

- Millions of published and discounted fares on over 450 airlines
- A directory of more than 80,000 accommodation properties world-wide and 4 million rooms
- Car hire from the top rental companies
- Build-your-own holiday packaging technology
- A choice of pre-package holidays

We also provide in depth destination guides and maps, holiday insurance, and a comprehensive travel information service with a free online newsletter.

Security

We understand that making purchases online involves a great deal of trust on your part; we take this trust very seriously. If you use Expedia.co.uk to book your perfect trip, we make it our highest priority to ensure the security and confidentiality of the personally identifiable information you provide. Read our privacy pledge here for more information.

Financial Protection

Holidays that include air travel, which you arrange on Expedia.co.uk are ATOL Protected by the Civil Aviation Authority under ATOL number 5788. ATOL protection extends primarily to customers who book and pay in the United Kingdom. For all pre-arranged holidays bought from Expedia.co.uk, Expedia, Inc acts as an authorised travel agent.



Our parent company

Expedia, Inc. operates Expedia.co.uk in the UK and has localised versions for travellers in the US, Canada, France, Germany, Italy and The Netherlands.

[flights](#) | [hotels](#) | [hotel chains](#) | [holidays](#) | [car hire](#)
[about us](#) | [affiliates](#) | [private label](#) | [advertising](#) | [jobs](#) | [privacy policy](#) | [terms of use](#) | [international sites](#)
 © 2006, Expedia, Inc. All rights reserved. [Preferred partners](#)

Expedia, Inc., is not responsible for content on external Web sites. Photos: Courtesy of Getty Images, Corbis.

[Travel US](#) | [Travel CA](#) | [Voyages CA](#) | [Voyages FR](#) | [Reisen DE](#) | [Reis NL](#) | [Viaggio IT](#) | [Hotels.com](#) | [Travel](#) | [AU](#) | [Hotwire](#) | [Tripadvisor](#)

Holidays that include air travel, which you arrange on Expedia.co.uk are ATOL Protected by the Civil Aviation Authority under ATOL number 5788. ATOL protection extends primarily to customers who book and pay in the United Kingdom. For all pre-arranged holidays bought from Expedia.co.uk, Expedia, Inc acts as an authorised travel agent.

Figura 51: Pagina Chi Siamo in expedia.co.uk

Besoin d'inspiration ?

Voyage sur Mesure

- Avantages du sur Mesure
- Plus de 700 destinations
- Nos clients témoignent

Nos meilleures offres

Nice	4 jrs / 3 nts	191€*
Londres	3 jrs / 2 nts	199€*
Séville	5 jrs / 4 nts	241€*
Rome	3 jrs / 2 nts	278€*

Plus d'offres

CREER VOTRE VOYAGE

1 Vol Hôtel Voiture Séjour

Créez votre voyage sur mesure et économisez !

Vol / Train + Hôtel Vol / Train + Voiture Vol / Train + Hôtel + Voiture

2 Départ de: A destination de:

Date de départ: Indifférent Date de retour: Indifférent

3 Adultes (19 - 64): Seniors (65 +): Jeunes (0 - 18):

Plus d'options : Aller simple, multi-destinations, classe affaire, compagnie aérienne ...

Dernière minute

France	séjour	258€*
Milan	hôtel 1 nt	36€*
Prague	vol A/R	64€*

Plus d'offres

Notre sélection vols

Prague	vol A/R	64€*
Madrid	vol A/R	87€*
Tunis	vol A/R	237€*
New York	vol A/R	424€*

Plus d'offres

Nos promos hôtels

France 2 ☆	1 nt	46€*
Etats-Unis 2 ☆	1 nt	62€*
Italie 3 ☆	1 nt	78€*
Hôtel Luxe 4 ☆	1 nt	109€*

Plus d'offres

Nos séjours préférés

France	8jrs/7 nts	110€*
Turquie	8jrs/7 nts	197€*
Croatie	8jrs/7 nts	358€*
Chypre	8jrs/7 nts	499€*

Avec Expedia vous voyez où vous allez



Découvrez votre hôtel en 360°

HOTELS EN EUROPE

Nos meilleures offres



à moins de **99€** etc

14 JUILLET ET 15 AOÛT

Votre voyage sur mesure



à partir de **136€** etc

Expedia, le n°1 mondial du voyage en ligne

Figura 52: expedia.fr

Sintesi:

Punti di forza:

- Utilizzo di labelling adeguato
- Buona organizzazione degli strumenti di ricerca dei viaggi
- Il sito è correttamente localizzato

Punti di debolezza:

- Poche informazioni specifiche sulla società titolare del servizio
- Le pagine con molti contenuti non hanno uno stile completamente adeguato al web

3.5. GESTIONE

Valutazione: 3

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

Analisi:

Il sito è sempre attivo e disponibile?

Durante il mese di giugno, il sito è stato visitato da almeno un membro del gruppo quasi tutti i giorni e nessuno di noi è mai incorso in blocchi del servizio, effettuando l'accesso durante gli orari diurni. L'unico membro del gruppo che è registrato al sito, ha effettuato parecchi accessi anche nei mesi di febbraio e aprile, per acquistare dei pacchetti viaggio, e non è mai incorso in interruzioni di servizio.

Per ciò che concerne i dati sulla disponibilità dei server che ospitano il sito, abbiamo cercato nel sito www.netcraft.com i grafici che rappresentano gli uptime medi.

Purtroppo questo sito non offriva i grafici relativi al sito italiano di Expedia, ma solo di www.expedia.fr e www.expedia.nl.

Il grafico relativo al sito francese mostra un monitoraggio durato poco più di un mese, ciò ci impedisce di valutare il funzionamento del server che lo supporta. (Figura 53).

Il grafico del sito olandese è invece più accurato, perché riguarda un periodo più lungo, da ottobre 2004 a luglio 2006 (Figura 54).

Da questo grafico è possibile vedere che il server che ospita il sito è Microsoft-IIS/5.0 e che ha subito numerosi restart, più di uno al mese, raggiungendo una maggiore stabilità solo nei mesi di dicembre e marzo, in cui le crocette che compongono una linea diagonale continua sono più lunghe e arrivano a 35-36 giorni.

L'osservazione del grafico relativo al sito olandese non può però essere un metro di misura per calcolare i possibili uptime del sito italiano.

Per quanto riguarda www.expedia.it siamo riusciti a raccogliere informazioni sulla sua storia, il suo OS e Web server (Figura 55).

Abbiamo inoltre fatto uno screen shot della tabella in cui sono indicati i siti che fanno capo alla società Expedia.Inc, con le singole specifiche degli OS e dei web server, la data di apertura del sito (figura 56).

OS, Web Server and Hosting History for www.expedia.fr				
http://www.expedia.fr was running Microsoft-IIS on Windows 2000 when last queried at 1-Jul-2006 02:53:44 GMT - refresh now Site Report Try out the Netcraft Toolbar!				FAQ
OS	Server	Last changed	IP address	Netblock Owner
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	4-Jun-2006	216.251.114.93	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	12-Sep-2005	216.251.114.93	Expedia
Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	10-Sep-2005	216.251.114.93	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	22-Jun-2004	216.251.114.93	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	5-Feb-2004	216.251.114.90	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	25-Apr-2002	207.46.182.185	Microsoft Corp
NT4/Windows 98	Microsoft-IIS/4.0	22-Feb-2001	195.6.184.115	PICTIME

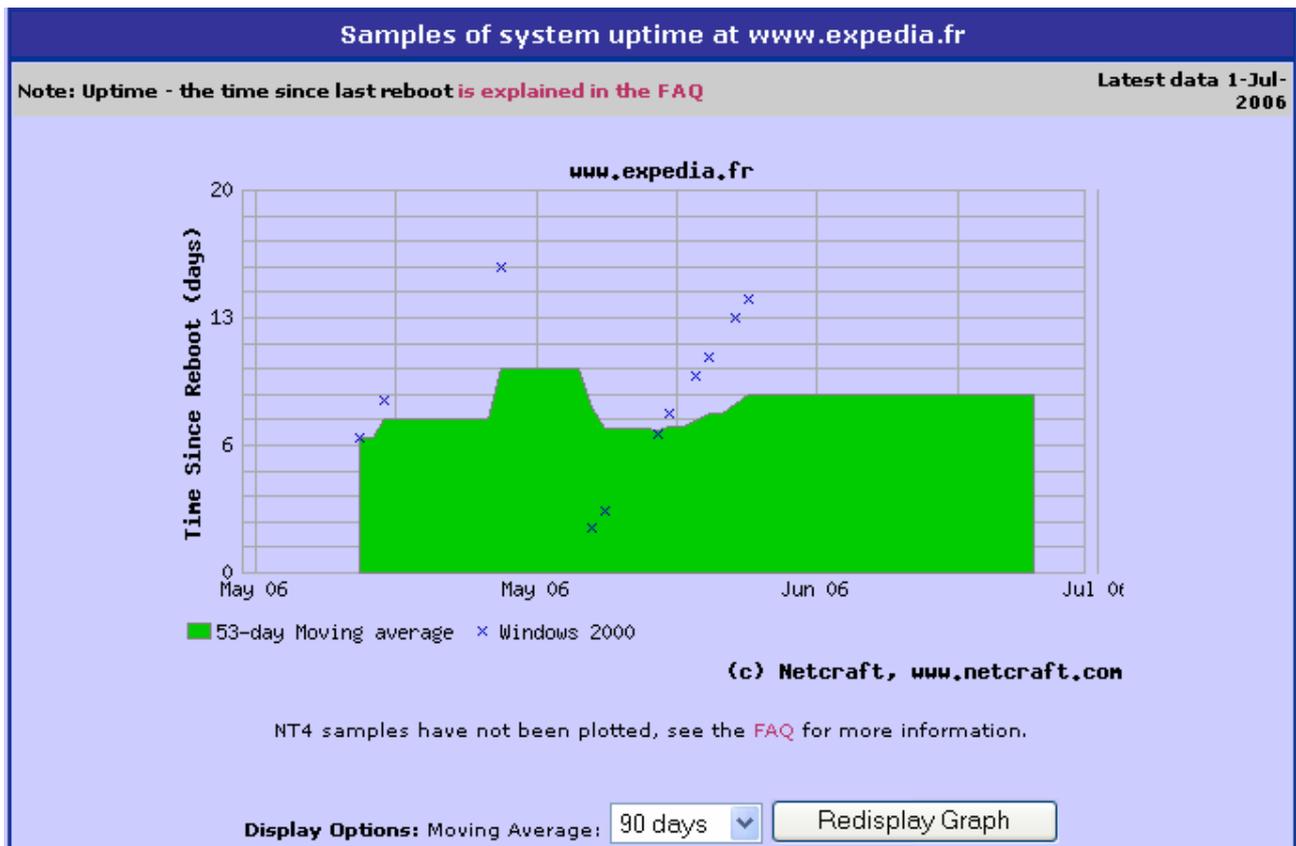


Figura 53: Monitoraggio relative a expedia.fr

OS, Web Server and Hosting History for www.expedia.nl

http://www.expedia.nl was running Microsoft-IIS on Windows 2000 when last queried at 3-Jul-2006 10:28:53 GMT - refresh now Site Report FAQ
 Try out the Netcraft Toolbar!

OS	Server	Last changed	IP address	Netblock Owner
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	28-Jun-2006	216.251.114.88	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	27-Jun-2006	216.251.114.88	Expedia
unknown	Microsoft-IIS/5.0	26-Jun-2006	216.251.114.88	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	25-Jun-2006	216.251.114.88	Expedia
Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	24-Jun-2006	216.251.114.88	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	4-Jun-2006	216.251.114.88	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	11-Sep-2005	216.251.114.88	Expedia
Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	10-Sep-2005	216.251.114.88	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	11-May-2004	216.251.114.88	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	9-Nov-2003	216.251.114.88	Expedia

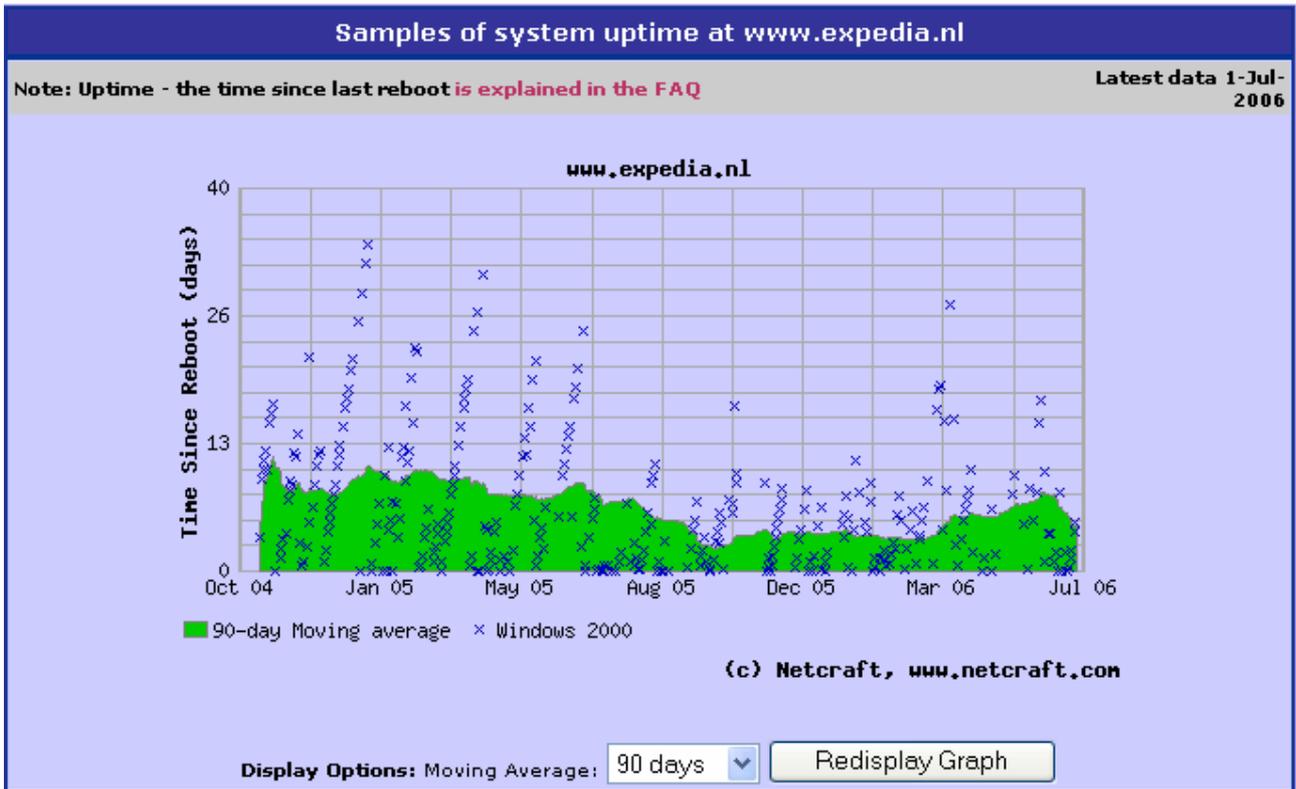


Figura 54: Monitoraggio relative a expedia.nl

Whats that site running?

OS, Web Server and Hosting History for www.expedia.it

<http://www.expedia.it> was running Microsoft-IIS on Windows 2000 when last queried at 3-Jul-2006 20:00:25 GMT - [refresh now](#) [Site Report](#) [FAQ](#)
[Try out the Netcraft Toolbar!](#)

OS	Server	Last changed	IP address	Netblock Owner
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	11-Sep-2005	216.251.114.86	Expedia
Windows Server 2003	Microsoft-IIS/6.0	10-Sep-2005	216.251.114.86	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	14-Aug-2004	216.251.114.86	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	2-Feb-2004	216.251.114.86	Expedia
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	7-Aug-2003	207.46.182.175	Microsoft Corp
unknown	Microsoft-IIS/5.0	14-Mar-2003	207.46.182.175	Microsoft Corp
Windows 2000	Microsoft-IIS/5.0	17-Apr-2002	207.46.182.175	Microsoft Corp

No uptime is currently available for www.expedia.it

Figura 55: Monitoraggio relative a expedia.it

Expedia (page 1 of 1)					
Rank	Site	Organisation	First Seen	Webserver	OS
381073	expedia.ca	Expedia Canada Corp.	April 2000	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
289489	expedia.co.uk	Expedia Inc, United Kingdom	August 1999	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
37440	expedia.com	Expedia Inc, 3150 139th Avenue SE, Bellevue, 98005, United States	April 1997	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
389986	hotels.promovacances.com	unknown	October 2005	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
1444820	msntravel.expedia.com	Expedia Inc, 3150 139th Avenue SE, Bellevue, 98005, United States	March 2006	Microsoft-IIS/5.0	unknown
1580197	rental-cars.expedia.com	Expedia Inc, 3150 139th Avenue SE, Bellevue, 98005, United States	September 2005	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
-	www.corporate.expedia.com	Expedia Inc, 3150 139th Avenue SE, Bellevue, 98005, United States	February 2003	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
3597576	www.corporateexpedia.com	unknown	January 2004	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
6670	www.expedia.ca	Expedia Canada Corp.	July 1999	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
2067	www.expedia.co.uk	Expedia Inc, United Kingdom	December 1998	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
352	www.expedia.com	Expedia Inc, 3150 139th Avenue SE, Bellevue, 98005, United States	July 1996	Microsoft-IIS/5.0	unknown
1580197	rental-cars.expedia.com	Expedia Inc, 3150 139th Avenue SE, Bellevue, 98005, United States	September 2005	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
-	www.corporate.expedia.com	Expedia Inc, 3150 139th Avenue SE, Bellevue, 98005, United States	February 2003	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
3597576	www.corporateexpedia.com	unknown	January 2004	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
6670	www.expedia.ca	Expedia Canada Corp.	July 1999	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
2067	www.expedia.co.uk	Expedia Inc, United Kingdom	December 1998	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
352	www.expedia.com	Expedia Inc, 3150 139th Avenue SE, Bellevue, 98005, United States	July 1996	Microsoft-IIS/5.0	unknown
494817	www.expedia.com.au	Expedia Inc	December 1998	Microsoft-IIS/5.0	unknown
4835	www.expedia.de	Expedia Inc, 13810 SE Eastgate Way Ste. 400, Bellevue WA, 98005, United States	January 1998	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
6361	www.expedia.fr	Expedia Inc, 13810, Se Eastgate Way Sainte 400, Bellevue, Wa, 98005, United States	November 2001	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
7387	www.expedia.it	EXPEDIA.COM LTD, Italy	May 1999	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
44051	www.expedia.nl	Expedia, inc., Eastgate Way, Suite 400 13810 SE, United States	December 1998	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000
109728	www.expediacorporate.com	Expedia Inc, 13810 SE Eastgate Way Ste. 400, Bellevue, 98005, United States	December 2002	Microsoft-IIS/5.0	Windows 2000

Figura 56: tabella relative ai siti che fanno capo alla società Expedia.Inc

L'accesso al sito è adeguatamente monitorato?

Il sito www.expedia.it è supportato dal web server Microsoft-IIS/5.0, in cui dovrebbero essere installati dei Log Analiser, ovvero dei programmi che memorizzano tutti i dati degli utenti che accedono al sito.

La rielaborazione di questi dati grezzi permette di avere dei report molto specifici, che rispondono a molte domande importanti per i gestori del sito, relative alle variazioni degli accessi al sito, qual è il loro profilo, quale percorso seguono per giungere al sito, quali sono le aree più visitate e le transazioni compiute.

Purtroppo queste informazioni non sono pubblicate nel sito e per tanto ci è stato impossibile reperirle.

Il sito è costantemente aggiornato e migliorato?

Il sito contiene poche pagine di puro contenuto che sono statiche e non vanno frequentemente aggiornate.

Le parti che vanno regolarmente aggiornate sono relative ai pacchetti viaggio e alle offerte, che risultano costantemente modificate.

Va invece segnalato che non è presente in home page e in nessun'altra pagina la data di aggiornamento del sito.

Il sito risulta completo in ogni sua parte e non ci sono sezioni inattive per via di "lavori in corso".

Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

Il sito offre la possibilità di contattare i suoi curatori, per avere chiarimenti su opzioni di viaggio, modalità di prenotazione o informazioni più generiche, attraverso il Modulo di commento.

Un membro del gruppo ha compilato il modulo in data 27/06/06 in cui chiedeva informazioni su un traghetto.

Lo scopo della mail era di verificare i tempi di risposta del servizio, che sono quantificati dai curatori del sito in quattro ore lavorative (Figura 57).

Per la nostra esperienza possiamo sostenere che i tempi dichiarati non sono rispettati, infatti in data 04/07/06 non abbiamo ricevuto alcuna risposta.



The screenshot shows the top navigation bar of the Expedia.it website with buttons for 'home', 'voli', 'hotel', 'auto', 'vacanze', 'attrazioni', 'crociere', 'traghetti', 'assicurazioni', 'case vacanza', and 'offerte speciali'. Below this is a yellow banner with the text 'Ciao - Sei già nostro utente? Iscriviti' and links for 'I miei itinerari', 'Il mio profilo', and 'Supporto clienti'. The main content area features a sidebar on the left with 'Per iniziare' and 'Modulo dei commenti' (highlighted with a red arrow). The main content area contains the 'Modulo di supporto e commenti Expedia.it' form, which is circled in red. The form includes a title, a description of the service, and input fields for 'Nome', 'Cognome', and 'Indirizzo di posta elettronica'.

Figura 57: Modulo di commento

Nella pagina Ufficio stampa, sono presenti degli indirizzi di posta per contattare l'account manager e coloro che si occupano della vendita degli spazi pubblicitari e dei contatti con le compagnie di viaggio con cui collabora Expedia. Essendo degli indirizzi di posta con scopi più specifici che difficilmente saranno contattati dall'utente medio, non abbiamo verificato i loro tempi di risposta.

Sintesi:

Punti di forza:

- Completezza di ogni parte del sito
- Aggiornamenti continui

Punti di debolezza:

- Nessuna risposta alla mail inviata

3.6. ACCESSIBILITÀ

Valutazione: 2

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

Analisi:

I tempi di accesso sono adeguati?

I tempi di accesso rilevati sono nella norma. La Home Page ha una dimensione totale di 60,7 Kb, che permette un'apertura abbastanza veloce del sito. Ovviamente i tempi di accesso variano a seconda della banda disponibile. Come possiamo vedere nella tabella sottostante, i tempi di accesso con un modem 56k non sono fuori norma. Con una linea ADSL i tempi si fanno pressoché nulli.

56kbps	7.13 secondi
ISDN (128 kbps)	5.39 secondi
ADSL (4.8 Mbps)	2.34 secondi
ADSL (12 Mbps)	2.08 secondi

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

L'accesso in fase di ricerca a pagine successiva prevede una pagina intermedia di caricamento e di ricerca vera e propria, che comunque comporta una perdita di tempo molto bassa.

Sono assenti banner pubblicitari e pagine pop-up. La dislocazione geografica e la connettività del sito sono buoni, e ciò rende i tempi di accesso da qualsiasi parte del mondo bassi e a connessione immediata. Questo è garantito dal server Expedia, che gestisce tutti i siti con marchio Expedia.

Il nome del sito si ricorda facilmente?

Il nome del sito non è facilmente ricordabile, soprattutto se lo si associa a viaggi o turismo. Bisogna aver trattato con questo sito almeno una volta per poter associare il marchio alla sua funzione. La stessa voce "Expedia" non ricorda un viaggio, oppure una meta turistica.

L'indirizzo **Expedia.it** riguarda la versione italiana del sito, ma esistono altri domini, sempre gestiti dal marchio Expedia, come l'ufficiale **Expedia.com**, oppure le versioni locali, parallele a quella italiana, come **Expedia.co.uk**, **Expedia.de**, **Expedia.fr**.

Il marchio e le caratteristiche generali del sito rimangono inalterate, cambia solo la lingua e l'utente geografico di riferimento.

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

Il sito è indicizzato molto bene nei più diffusi motori di ricerca. Se si inserisce il nome della società in Google, Yahoo e Altavista (i nostri 3 motori di riferimento), il sito è collocato sempre in prima posizione. Inserendo invece la voce "Viaggi online", su Google si ottiene una indicizzazione sponsorizzata al primissimo posto, mentre negli altri 2 motori di ricerca,

il sito scivola oltre le prime 10 pagine indicizzate. Inserendo infine le voci “Volo hotel auto”, ovvero le 3 principali caratteristiche del sito, Goggle e Yahoo indicizzano Expedia.it al primo posto, mentre Altavista al secondo, dietro un sito concorrente. Bisogna notare che tutte le indicizzazioni riportate riguardano Expedia.it e non qualsiasi dominio Expedia e inoltre la ricerca è stata effettuata nell’intero web e non solo per le pagine in lingua Italiana. Concludiamo dicendo che il risultato delle ricerche nei motori è più che soddisfacente. Riportiamo una tabella con le varie situazioni:

Parola chiave	Google	Yahoo	Altavista
Expedia	1	1	1
Viaggi online	1	>10	>10
Voli hotel auto	1	1	2

Il sito è adeguatamente referenziato in altri siti?

Expedia.it è molto referenziato in molti siti web. Come dicevamo prima, esistono anche dei collegamenti sponsorizzati tra Expedia e Google. Inoltre è facile trovare in siti web diversi per funzione da Expedia, il banner pubblicitario del sito. Ricordiamo ad esempio la presenza di Expedia in alcune pagine del sito www.repubblica.it. Inoltre si possono trovare riferimenti a Expedia in strumenti di chat e in forum sul web, come ad esempio in MSN Messenger, ICQ e Yahoo! Messenger.

Il sito è accessibile con ogni browser?

Prima di rispondere alla domanda premettiamo che l’accessibilità nei browser è stata valutata con 2 soli browser, Internet Explorer versione 6 e Mozilla Firefox. In entrambi i casi non si presentano particolari errori di accesso. Per Mozilla non sono necessari particolari plugin di Flash o altro. Anche il cambio di risoluzione non modifica l’accessibilità pressoché totale con entrambi i browser. Non è stato possibile valutare l’accessibilità del sito con le versioni precedenti, né con Netscape Navigator, che nessuno dei valutatori usa costantemente per navigare il web.

Il sito è utilizzabile da utenti disabili?

Il sito in questione non fornisce alcun supporto per utenti disabili. Non sono presenti supporti audio, né alcun altro tipo di accorgimento per facilitare la visita del sito da parte di un utente disabile. Probabilmente la mancanza di strumenti adeguati che facilitino la navigazione è data dal fatto che la consultazione di questo sito da parte di utenti disabili non è stata considerata di tale importanza da giustificare l’investimento di denaro per l’adeguamento del sito.

Per ciò che riguarda il daltonismo (vedi pagine 23 e 24), il sito non crea particolari problemi, data la semplicità dei colori e delle grafica, che non riporta colori soggetti ad ambiguità, né per gli utenti normodotati, né per gli utenti daltonici.

Sintesi:

Punti di forza:

- Presenza nei motori di ricerca
- Accessibilità pressoché totale con 2 browser diversi
- Dimensione pagine nella norma
- Sito referenziato e pubblicizzato su altri siti

Punti di debolezza:

- Nome non facile da ricordare
- Nome del sito non associabile alla sua funzione
- Sito non utilizzabile da utenti disabili, eccetto i daltonici
- Mancanza di supporti per utenti disabili

3.7. USABILITÀ

Valutazione: 2

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

Analisi:

COMPITO 1 – Iscrivere al sito

	Barbara	Andrea	Simone	Sonia	Massimo	Media
Tempo	6.40	1.40	3.42	5.40	1.00	3'01"
Success rate	F	S	P	F	S	
Gradimento	0	4	2	0	4	2

Il primo compito era quello di iscriversi al sito. Come abbiamo detto in una sezione precedente, i campi per l'iscrizione non sono molti, ma in ogni caso, per 2 utenti su 5 il compito si è rivelato molto difficile.

Utente 1 – Naviga nel sito per 6 minuti e 40 secondi, ma non riesce a portare a termine il compito. Dichiara di non sapere cosa sia un account, né come si debba fare per iscriversi ad un sito. Inoltre non è a conoscenza del fatto che l'iscrizione è necessaria per poter usufruire dei servizi del sito. Prima del test aveva dichiarato di conoscere il sito per aver effettuato ricerche di voli e hotel. Sottolineiamo il fatto che la ricerca fine a sé stessa non richiede iscrizione al sito. L'utente non riesce a visualizzare nemmeno la voce "Sei già nostro utente, iscriviti".

In fase di valutazione teniamo conto della scarsa esperienza web dell'utente.

Utente 2 – Porta a termine il compito senza particolari problemi in 1 minuto e 40 secondi. La sua conoscenza del web è ottimale, come dichiarato conosce bene il sito per averlo frequentato e usato. Probabilmente ha già un account personale, quindi sa bene dove andare a cercare la voce per l'iscrizione.

Utente 3 – Il terzo utente porta a termine il compito parzialmente in 3 minuti e 42 secondi. L'utente non conosce il sito, né l'ha mai usato. Dichiara di trovare difficoltà nell'individuare la voce Iscriviti. Una volta entrato nella sezione per iscriversi trova poche difficoltà a compilare ottimamente i campi necessari.

Utente 4 – Non porta a termine il compito. Naviga per oltre 5 minuti senza riuscire a trovare il link per l'iscrizione. Presenta gli stessi problemi di esperienza e di navigazione del primo utente.

Utente 5 – Porta a termine con successo il compito senza particolari problemi. Anche lui è un utente assiduo del sito.

Il problema maggiormente riscontrato è la scarsa visibilità del link "Iscriviti" (figura 58).

Figura 58: Link per iscriversi al sito

Nel riquadro giallo collegato alla voce Home c'è una frase: Ciao – Sei già nostro utente, Iscriviti. E' evidente che chi conosce il sito sa bene come muoversi, e probabilmente dispone già di un account personale. Gli utenti meno esperti trovano difficoltà nel trovare la voce richiesta. In effetti non è chiara e ben visibile, anzi è piccola e difficilmente distinguibile da altre voci simili, come semplici link o offerte speciali del sito. La stessa iscrizione alla newsletter propone la medesima voce, creando ambiguità.

COMPITO 2 - Effettuare una ricerca di voli da Milano a Mosca in una data scelta dall'utente

	Barbara	Andrea	Simone	Sonia	Massimo	Media
Tempo	2.10	1.50	1.48	2.40	1.23	1'59"
Success rate	S	S	S	S	S	
Gradimento	4	4	4	4	4	4

Il secondo compito prevedeva una ricerca di voli da Milano a Mosca in una data scelta dall'utente.

Il compito è risultato essere più semplice del previsto. 2 utenti conoscono bene il sito, un utente ha già effettuato delle ricerche analoghe, gli altri 2 utenti non hanno presentato particolari difetti.

I tempi di effettuazione del compito si sono rivelati estremamente bassi, con una media finale di un minuto e 59 secondi.

Nessuno dei 5 utenti ha cliccato sul tasto Cerca in verde, ma ha premuto il tasto Enter della tastiera. Probabilmente essendo di un altro colore non è visto dall'utente come parte del campo di ricerca (figura 59).

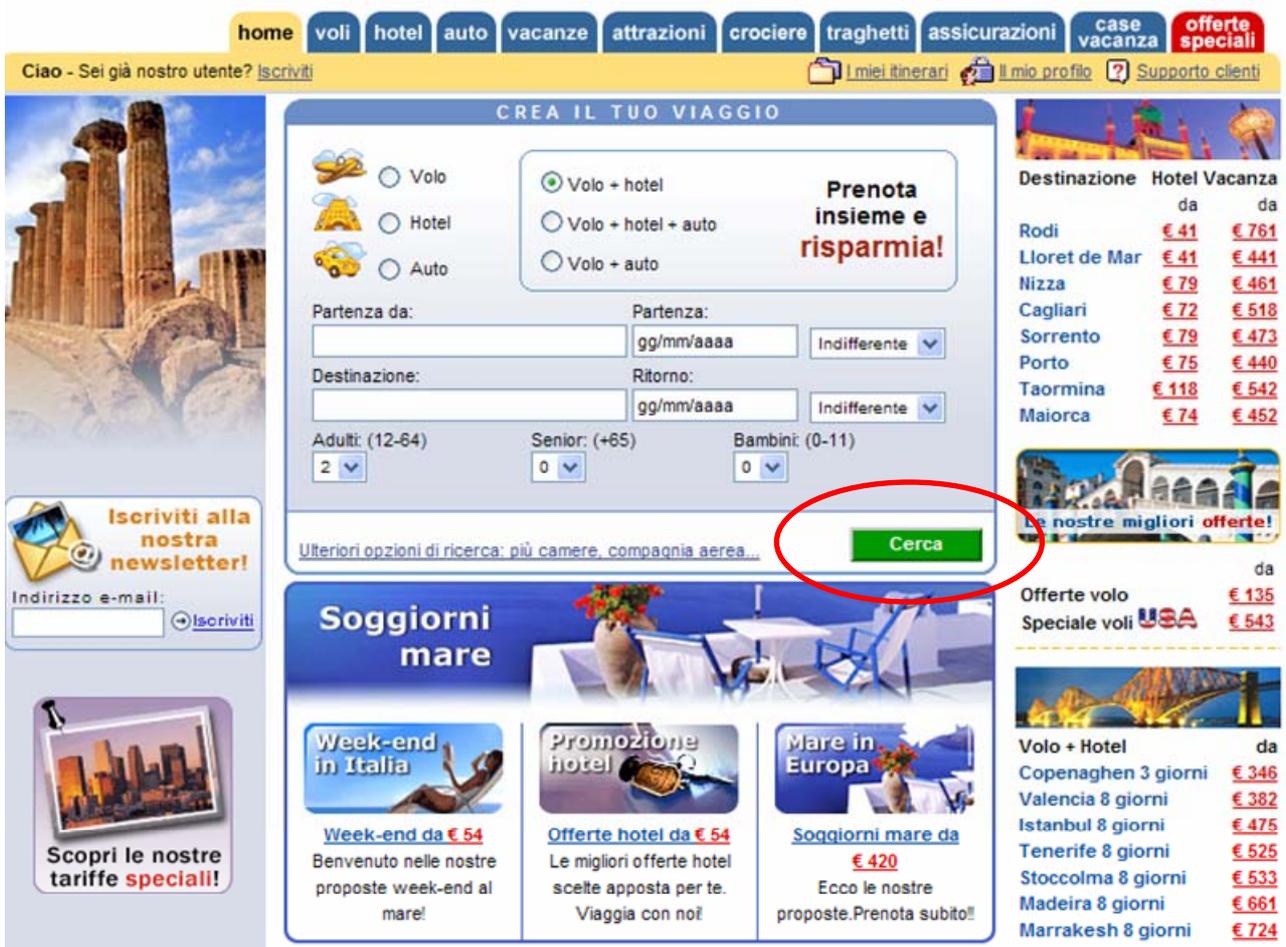


Figura 59: il tasto “Cerca”

COMPITO 3 – Ricercare un’offerta speciale volo+hotel

	Barbara	Andrea	Simone	Sonia	Massimo	Media
Tempo	5.58	4.36	5.02	6.35	4.22	5'19"
Success rate	F	P	F	F	P	
Gradimento	1	2	1	0	2	1.2

Terzo compito era quello di ricercare tra le offerte speciali un pacchetto volo + hotel. Il compito si è rivelato molto difficile. Nessun utente è andato direttamente nella pagina offerte speciali, con la voce sul menù principale in rosso:

The screenshot shows a travel website interface. The top navigation bar contains several menu items: 'home', 'voli', 'hotel', 'auto', 'vacanze', 'attrazioni', 'crociere', 'traghetti', 'assicurazioni', 'case vacanza', and 'offerte speciali'. The 'offerte speciali' link is circled in red. Below the navigation bar, there is a search form titled 'CREA IL TUO VIAGGIO' with options for 'Volo', 'Hotel', and 'Auto', and a 'Volo + hotel' selection. To the right, there are tables of offers for destinations like Rodi, Lloret de Mar, and Nizza. At the bottom, there are promotional banners for 'Soggiorni mare' and 'Week-end in Italia'.

Figura 60: Link alla pagina delle offerte speciali

Utente 1 – Non riesce a completare il compito. Dalla Home Page cerca di accedere alle offerte speciali senza cliccare sul bottone rosso. Nella pagina successiva non riesce a creare una ricerca secondo i suoi parametri.

Utente 2 – Uno dei due utenti più esperti, ma anch'egli parte direttamente dalla Home, dalle offerte linkate e non dal menù. Una volta scoperto l'errore, torna indietro e a quel punto visualizza la voce in rosso nel menù, al cui interno è possibile effettuare la ricerca richiesta dal compito.

Utente 3 – Non porta a termine il compito. Anche lui entra direttamente dalle offerte linkate in Home, non riesce a tornare indietro e quindi non visualizza la voce in rosso.

Utente 4 – Non porta a termine il compito. E' l'utente meno esperto in ambito web dei 5 e dimostra di non capire bene la richiesta, infatti ripete il compito 2.

Utente 5 – Porta a termine il compito con molte difficoltà. Inizialmente non capisce la richiesta, ma poi torna in Home, compie lo stesso errore degli altri utenti e riparte dalla voce in rosso nel menù, riconosciuta però con molto ritardo.

La voce in rosso delle offerte speciali nel menù orizzontale a prima vista sembra ben visibile. Probabilmente gli utenti sono tratti in inganno dalla richiesta di ricercare offerte speciali. Non sanno che è possibile ricercare anche all'interno di questo campo specifico. Probabilmente bisogna diminuire i link alle offerte nella Home per rendere meno ambigua la ricerca.

COMPITO 4 – Acquistare un pacchetto viaggio completo di volo, hotel e auto

	Barbara	Andrea	Simone	Sonia	Massimo	Media
Tempo	3.12	2.25	2.45	3.36	1.58	2'47"
Success rate	P	S	S	P	S	
Gradimento	3	4	4	2	4	3.4

Il 4° compito prevedeva l'acquisto, sebbene senza pagamento, di un pacchetto vacanze completo di volo, hotel e autonoleggio. Evidentemente abbiamo fornito i dati di un account pre-registrato anche agli utenti che già lo possedevano. Vediamo nel prossimo screen shot dove si trova la voce "Vacanze" (figura 61).

The screenshot shows the Expedia.it homepage with the 'vacanze' menu item circled in red. The page is titled 'Viaggi' and features a search form with the following sections:

- 1 Cosa vuoi prenotare?**: Four options are shown with radio buttons: 'Volo + hotel' (selected), 'Volo + hotel + auto', 'Volo + auto', and 'Pacchetti vacanza'.
- 2 Dove e quando desideri viaggiare?**: Fields for 'Partenza da:' and 'Destinazione: (aeroporto, città, località)'. Below, 'Partenza:' and 'Ritorno:' fields include date pickers (gg/mm/aa) and time dropdowns (Qualsiasi ora).
- 3 Chi parteciperà a questo viaggio?**: Fields for 'Camere:' (1), 'Adulti: (età 19 - 64)' (2), 'Senior: (età da 65 in su)' (0), and 'Bambini: (età da 0 a 18 anni)' (0).

A 'Cerca' button is located at the bottom right of the form.

Figura 61: La pagina "Vacanze"

Utente 1 – Porta a termine parzialmente il compito. Non ha particolari difficoltà nel trovare la voce “Vacanze”. Dimostra più problemi in fase di conferma e di pagamento del pacchetto. Evidentemente l’esperienza web in questa fase è scarsa. Non rileva comunque particolari difetti del sito.

Utente 2 – Porta a termine con successo il compito utilizzando il nostro account personale. Sottolinea la possibilità di pagare con carte di credito diverse e di poter modificare la scelta anche in corso d’opera. Non rileva difetti nel sito.

Utente 3 – Porta a termine con successo il compito richiesto. Anche questo utente segnala l’opzione delle carte di credito.

Utente 4 – Porta a termine parzialmente il compito. Ha difficoltà nel trovare la pagina “Vacanze”. Inizialmente parte dalla Home Page con una richiesta semplice, ma non riesce ad effettuarla completa, quindi dichiara di osservare il menù e una volta trovata la voce non ha problemi particolari, a parte le difficoltà di pagamento, che però non concernono la struttura del sito.

Utente 5 – L’utente più esperto porta a termine il compito senza nessun problema, nel minro tempo registrato.

COMPITO 5 - Controllare i propri itinerari acquistati

	Barbara	Andrea	Simone	Sonia	Massimo	Media
Tempo	5.14	3.46	3.38	4.59	1.16	3'46"
Success rate	F	P	P	F	S	
Gradimento	1	2	2	1	4	2

L’ultimo compito prevedeva il controllo dei propri itinerari acquistati, quindi conseguenza del compito 4: ovviamente non avendo acquistato realmente il pacchetto o una singola voce di esso, non si poteva controllare realmente l’itinerario, ma ci importava capire se questa funzione, presente nel sito e a nostro giudizio molto utile, fosse colta dall’utente come necessaria e facile da raggiungere.

Vediamo innanzitutto dove si trova la voce Itinerari (figura 62):

Figura 62: La voce “I miei itinerari”

Utente 1 – Il primo utente non porta a termine il compito. Ancora una volta, come nel primo compito, non riesce a visualizzare la voce nella Home Page e nemmeno nelle pagine interne, dove il link rimane al suo posto. Non è a conoscenza di questa funzione del sito.

Utente 2 – Porta a termine parzialmente il compito. Dichiara di non conoscere questa possibilità del sito e quindi fa fatica a trovare il link sia in home che nell'interno del sito. Una volta trovato, si muove comunque bene.

Utente 3 – Stesso discorso dell'utente 2, aggiungiamo che questo utente clicca più volte sull'iscrizione al sito, pensando di trovare lì la voce desiderata. Una volta trovata, riesce a completare il compito.

Utente 4 – Vedi Utente 1

Utente 5 – Porta a termine con successo il compito, senza particolari problemi. Dichiara di essere a conoscenza della funzione del sito e di averla già utilizzata in precedenti ricerche e acquisti sul sito stesso.

Riportiamo ora i risultati delle tre voci principali: efficienza (media), efficacia, soddisfazione (media)

Efficienza: tempo medio: **3'21"** (3 minuti e 21 secondi)

Efficacia: $[S + (P*0.5)] / 25 = 58\%$

Soddisfazione: gradimento medio: **2.52**

Proponiamo ora un elenco dei problemi identificati con un indice di priorità da noi assegnato in base al test effettuato con gli utenti:

Problema	Priorità
Link troppo simili tra loro	A
Troppe offerte speciali in Home Page	M
Bottoni Cerca e Offerte speciali con grafica migliorabile	M

Sintesi:

Punti di forza:

- Ricerca semplice e immediata
- Possibilità di modifica in fase d'acquisto
- Iscrizione al sito necessaria, ma non lunga

Punti di debolezza:

- Grafica dei link troppo simile
- Bottoni non sempre visibili

3.8. SINTESI

Il primo impatto con il sito è risultato soddisfacente. I problemi che i soggetti del test hanno incontrato riguardano più che altro la parte grafica e di posizionamento dei diversi elementi nelle pagine: difficoltà nel distinguere i link e difficoltà nel trovare il link da cliccare.

In ogni caso, dopo una prima navigazione gli utenti iniziano ad apprezzare la struttura del sito, in particolare le tante combinazioni di ricerca che offre.

Nel complesso il nostro giudizio sul sito rimane mediamente buono.

Riportiamo di seguito il grafico della sintesi della valutazione:

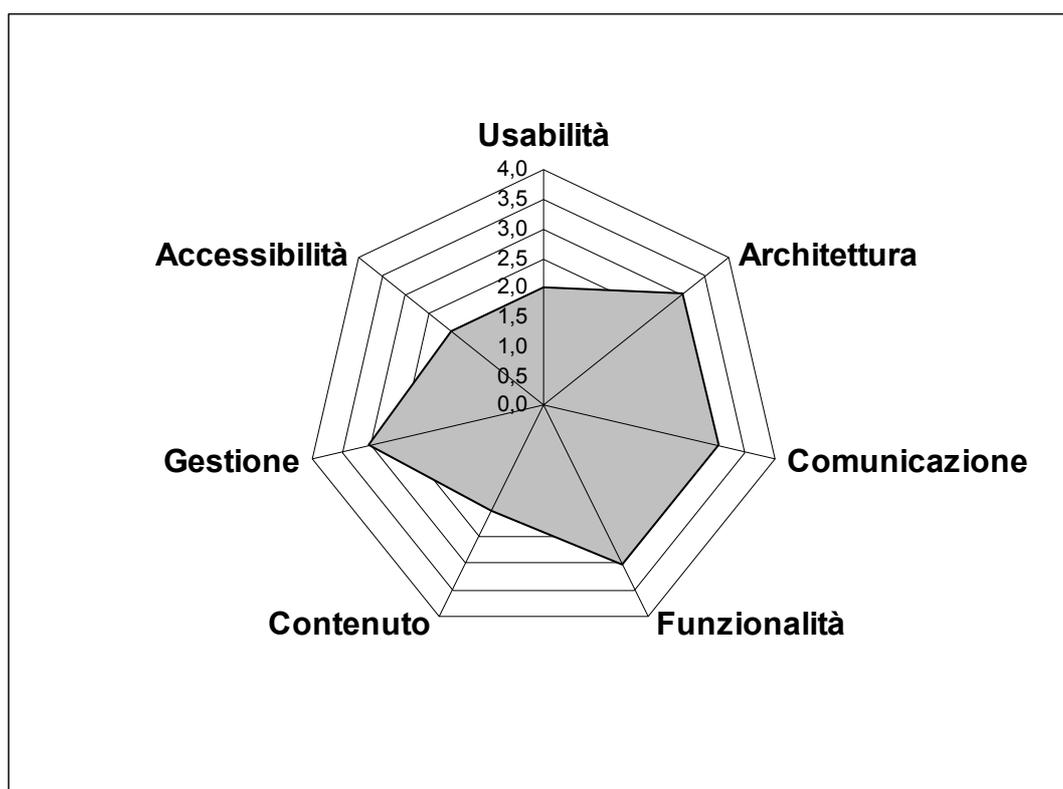


Figura 63: Grafico di sintesi della valutazione

Punti di forza:

- Possibilità di accedere alla Home da tutte le pagine
- Menù principale sempre presente
- Campi di ricerca adeguati
- Link utili in fase di ricerca
- Semplice modalità di iscrizione
- Logo con slogan
- Colore dominante bianco, lettura facilitata
- Grafica semplice e chiara
- Testo uniforme, chiaro e conciso
- Scelta di un font senza grazie

- Alta funzionalità dell'intero sito in tutte le risoluzioni presentate
- Campi da compilare chiari e concisi
- Metodi di compilazione tendenzialmente standard
- Possibilità di mantenere i dati inseriti nelle ricerche successive
- Messaggi di errore chiari e ben visibili
- Possibilità di Back
- Stili di ricerca vari e facilmente comprensibili
- Utilizzo di labelling adeguato
- Buona organizzazione degli strumenti di ricerca dei viaggi
- Il sito è correttamente localizzato
- Completezza di ogni parte del sito
- Aggiornamenti continui

Punti di debolezza:

- Mancanza Mappa del sito
- Ingrandendo i caratteri si riscontrano problemi nei titoli
- In Home Page eccesso di link ad offerte speciali
- Poche figure esplicative
- Mancanza pagina delle FAQ
- Mancanza avviso di obbligo nella compilazione dei campi
- Mancanza di comunicazione diretta con i gestori del sito
- Poche informazioni specifiche sulla società titolare del servizio
- Le pagine con molti contenuti non hanno uno stile completamente adeguato al web
- Nessuna risposta alla mail inviata

4. RACCOMANDAZIONI FINALI

Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- Cambiare alcuni links troppo simili tra loro
- Aggiungere una mappa del sito
- Migliorare il servizio di risposta alle e-mail

Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgente

- Eliminare alcune delle offerte speciali presenti in home page

Priorità 3: Interventi auspicati

- Migliorare la grafica di alcuni bottoni e links