



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

## **RAPPORTO DI CHECK-UP DEL SITO:**

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



**Data:** 26 Giugno 2006

### **Autori:**

- Martini Emanuele 055595 *thesaint84@hotmail.it*
- Novello Flavio 055246 *shake84@hotmail.it*
- Vacca Marco 055222 *dark\_evil84@hotmail.com*

# 1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

## Nome del sito

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

## Home page

Accessibilità | Personalizza | Faq | Link | Contatti | Condizioni di trasporto | Mappa | Lavora con noi | Alta Velocità | TrenOK | Emporio | Il Gruppo Ferrovie dello Stato | English

**Il Gruppo Ferrovie dello Stato  
L'Azienda Trenitalia  
Servizi di Logistica**

**Cartaviaggio Trenitalia.  
Ogni viaggio, un vantaggio!**

Orari e acquisto | Promozioni e offerte | Cartaviaggio | Servizi per | Treni e Stazioni | Notizie | Area Clienti | Trenitalia

**IAZIONALI** | INTERNAZIONALI | ABBONAMENTI | **HOTEL**

Da dove vuoi partire?  
Dove vuoi arrivare?  
Quando vuoi partire?  
giorno 30 mese 06 anno 2006  
A che ora vuoi partire?  
ore 18 minuti 31 **Invia**

**Novità**  
Ora il tuo viaggio inizia sotto casa con i servizi Posto Click - Sisal

**Servizi locali**  
Tutte le informazioni utili per viaggiare nelle regioni

**PROMOZIONI E OFFERTE** > Tutte le offerte

**EMPORIO**  
L'assortimento di Emporio continua a crescere!  
Emporio è il sito di Trenitalia dedicato all'acquisto on line, dove è possibile comprare sia articoli firmati dal Gruppo che prodotti di diverse marche accuratamente selezionati per voi da Trenitalia. Scopri le novità, naviga tra le tante categorie, e troverai un universo di prodotti in continuo cambiamento!

**T-Biz, la business class viaggia in treno!**  
T-Biz è la business class di Trenitalia, pensata per chi vuole viaggiare con il massimo delle comodità.

**Al mare GRATIS: viaggiando in treno verso i villaggi Eurotravel**  
Una nuova e conveniente formula in collaborazione con Trenitalia

**Prenota il tuo hotel con Trenitalia**  
Prenota il tuo Hotel con Trenitalia ai prezzi più convenienti e vantaggiosi

**NOTIZIE** > Altre notizie

- 18 giugno: nuove modifiche all'Orario Generale di Trenitalia
- Dal 1° luglio nuovi biglietti per ogni esigenza di viaggio
- Pescara-Sulmona: modifiche orari dal 26 giugno al 30 agosto
- In treno alla scoperta delle Cinque Terre
- Al mare con Valtur
- Dal 30 giugno, modifica password e utenze per i clienti Trenitalia
- A Donnafugata Cheeseart 2006
- Linea Pescara-Napoli: dal 19 giugno al 9 settembre bus sostitutivi
- Vacanze a Salsomaggiore Terme e il biglietto di ritorno è gratis

**FOCUS ON**  
**Treno con auto al seguito a 80 EURO!**

©2004 Trenitalia - Note Legali - P. IVA 05403151003

## Requisiti generali del sito

L'Azienda Trenitalia ha il compito di realizzare servizi di qualità, diversificati e ritagliati sulle esigenze di ciascun cliente, viaggiatori e imprese, per soddisfarne le richieste di mobilità in Italia e nel resto d'Europa. Per questo motivo gli scopi generali del sito aziendale sono principalmente due in particolare quello di fornire a ciascun cliente:

1. un servizio di informazione, per portarlo a conoscenza delle notizie, offerte e dei servizi che l'azienda propone e che si avvicinano maggiormente ai propri interessi
2. un servizio, più concreto, di attuazione delle offerte e dei servizi presentati, che portino il cliente all'acquisto (o alla prenotazione) on-line di biglietti del treno o all'adesione (on-line) alle iniziative suggerite.

Il sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) è stato pensato come un valido aiuto, a supporto dell'enorme bacino d'utenza che usufruisce dei servizi di mobilità che l'azienda offre. Data la natura dell'azienda e del servizio offerto la tipologia di utenti che si interfaccia al sito è molto vasta e variegata, e nella realizzazione dello stesso si deve aver tenuto conto delle fasce d'utenza con maggiori problemi di disabilità.

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

### **Obiettivi della valutazione**

Data la quantità e la eterogeneità degli utilizzatori del sito, la valutazione verterà principalmente sulla capacità dell'applicazione di interfacciarsi con diverse tipologie di utenti in modo facile, veloce, efficace ed efficiente. In secondo luogo, data la mole di informazioni riguardanti offerte, abbonamenti, assistenza clienti ecc... si cercherà di valutare la competenza del sito nell'organizzazione e nell'articolazione delle sue varie parti.

In particolare la valutazione prenderà in analisi quelle parti del sito relative alla ricerca delle informazioni inerenti i treni, ed all'acquisto/prenotazione dei correlativi biglietti. Marginalmente ci occuperemo della sezione riguardante le offerte e le informazioni generali. Motivo di attenzione verso questi aspetti del sito è dato dal core business aziendale.

## **2. METODOLOGIA USATA**

Il team di valutazione è composto da tre persone. Abbiamo suddiviso il lavoro nel seguente modo, come prima cosa abbiamo reperito la struttura della valutazione dal sito del Professore Roberto Polillo. La struttura è così suddivisa: **architettura, funzionalità, contenuto, comunicazione, gestione, accessibilità.**

Ad ogni caratteristica è stato assegnato un voto, da 0 a 4, in base ai punti di forza e di debolezza della particolarità presa in considerazione.

Nella sintesi della valutazione, verranno analizzate tutte le caratteristiche opportunamente valutate, che serviranno per tracciare un diagramma a stella, utile per trovare i punti deboli del sito analizzato.

Per concludere, abbiamo stilato un elenco di interventi da effettuare per migliorare l'usabilità del sito, partendo dai più urgenti, fino a quelli meno significativi.

Una volta conclusa l'analisi, abbiamo organizzato dei test di usabilità, scegliendo varie tipologie di utenti (dal più esperto a quello meno esperto) e alcuni compiti da effettuare, riuscendo così ad osservare le principali problematiche che si trova ad affrontare un utente, navigando sul sito.

Per svolgere l'analisi del sito, ci siamo avvalsi di alcuni strumenti on-line, segnalati dal sito del Professore Roberto Polillo, come:

- [www.browsercam.com](http://www.browsercam.com) , per controllare le differenti visualizzazioni con i vari browser;
- [www.netcraft.com](http://www.netcraft.com) , per verificare l'up-time e l'analisi del server;
- [www.google.it](http://www.google.it) , come termine di paragone di ricerca e per i test di usabilità;
- [www.home.snafu.de/tilman/xenulink.html](http://www.home.snafu.de/tilman/xenulink.html) , per verificare la presenza di broken link
- [webxact2.watchfire.com](http://webxact2.watchfire.com) per verificare l'accessibilità.

### 3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

#### 3.1. ARCHITETTURA

##### Valutazione: 3

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

##### Analisi:

Il sito è principalmente strutturato in 8 sezioni, le quali sono raggiungibili tramite *menù orizzontale primario*.



Figura 1: Menù orizzontale primario

Come è possibile constatare dalla figura sovrastante, le 8 sezioni sono divise virtualmente in 3 categorie, che risultano, come riscontrato nei test di usabilità, completamente invisibili all'utente. Una volta fatta notare alle "cavie" la divisione, essa si rivela di difficile e/o di vaga interpretazione. Ciascuna sezione, a differenza della Home Page (radice dell'albero), è distribuita in sottosezioni raggiungibili mediante proprio *menù verticale* (vedi figura 2).

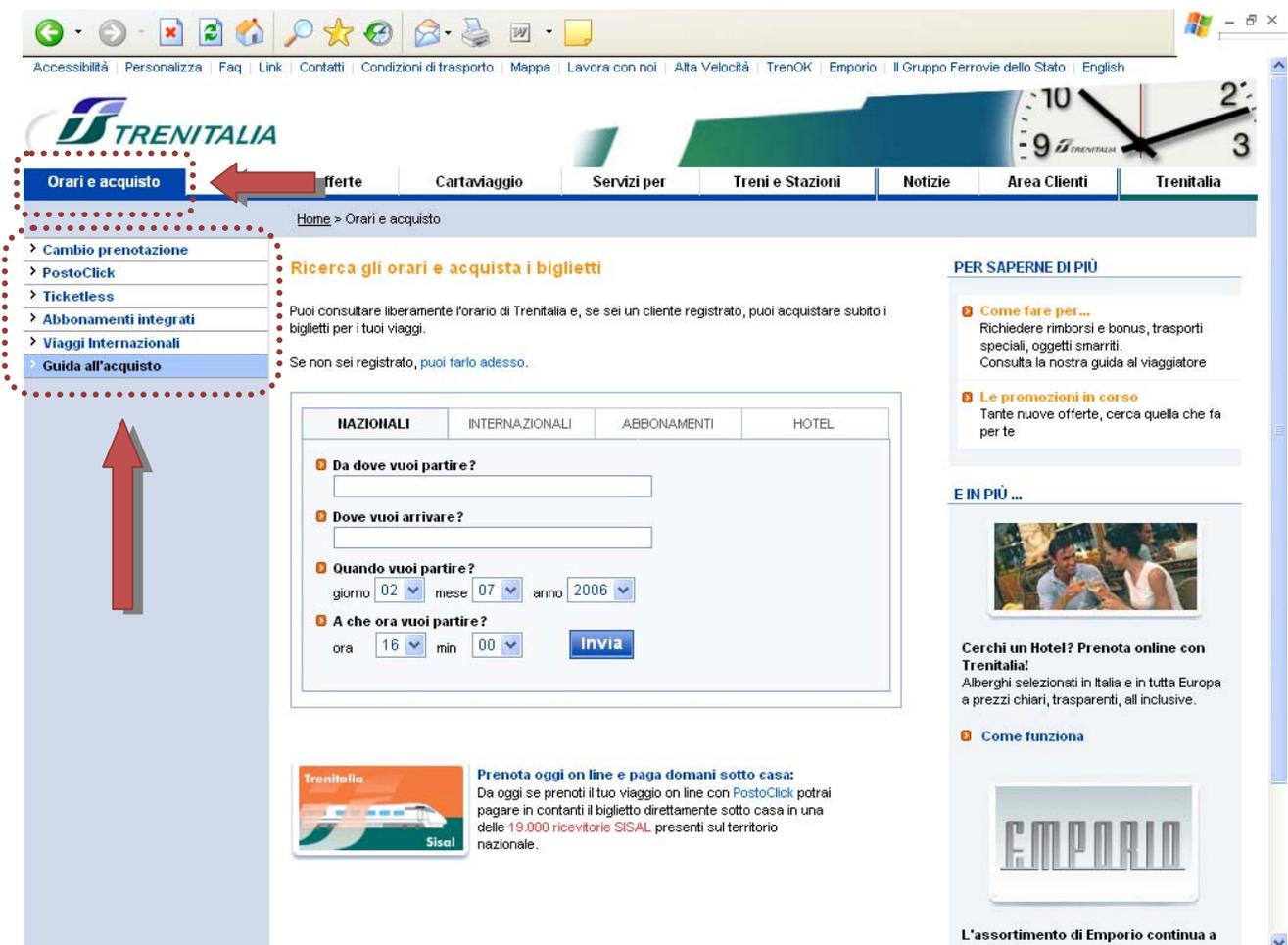
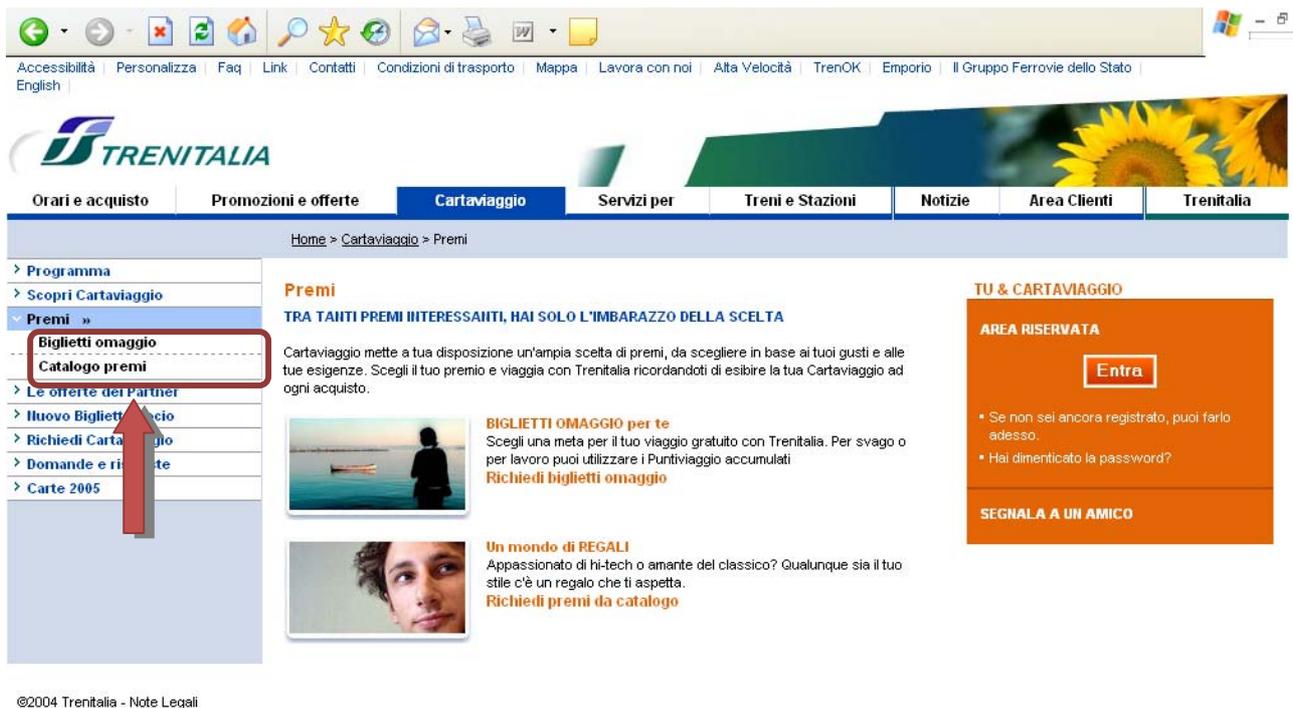


Figura 2: Esempio di menù verticale per la sezione "Orari e acquisto"

Talune sottosezioni sono composte da altre sezioni (e così via), le quali vengono visualizzate a cascata sotto il nome della sottosezione (vedi figura 3).



©2004 Trenitalia - Note Legali

**Figura 3: Esempio di menù verticale con sottosezioni a cascata per la sezione “Cartaviaggio”**

Tramite questo meccanismo pressoché tutte le pagine del sito sono facilmente raggiungibili, salvo alcune (Accessibilità, Personalizza, Mappa, Link, English) che sono pervenibili unicamente dal *menù orizzontale secondario* collocato nella parte superiore della pagina (vedi figura 4). Inoltre esso contiene: link a siti correlati all’azienda Trenitalia e scorciatoie a pagine reperibili tramite i menù globali e locali.



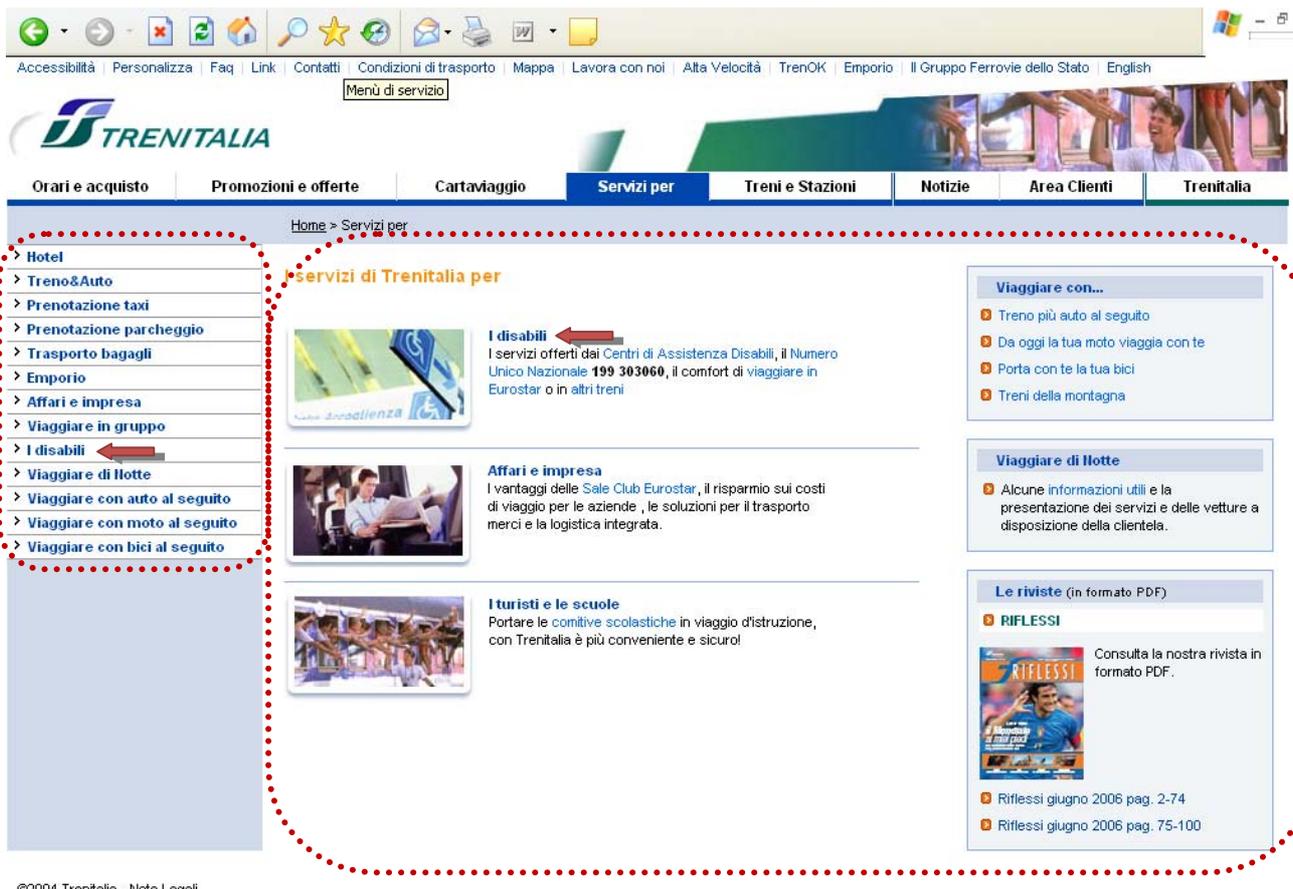
Figura 4: Menù orizzontale secondario

Entrambi i menù orizzontali rimangono sempre a vista dell'utente mentre i menù verticali cambiano a seconda della sezione, gli argomenti trattati variano infatti da sezione a sezione.

La struttura di navigazione tramite menù orizzontale primario e verticale offre una navigazione globale e locale del sito molto pulita, semplice ed efficace, ben congeniata.

Il menù orizzontale secondario si dimostra poco o per nulla utilizzato dalla stragrande maggioranza degli utilizzatori che ricercano le informazioni volute, se pur presenti in tale menù, fra i menù per la navigazione globale, locale e contestuale.

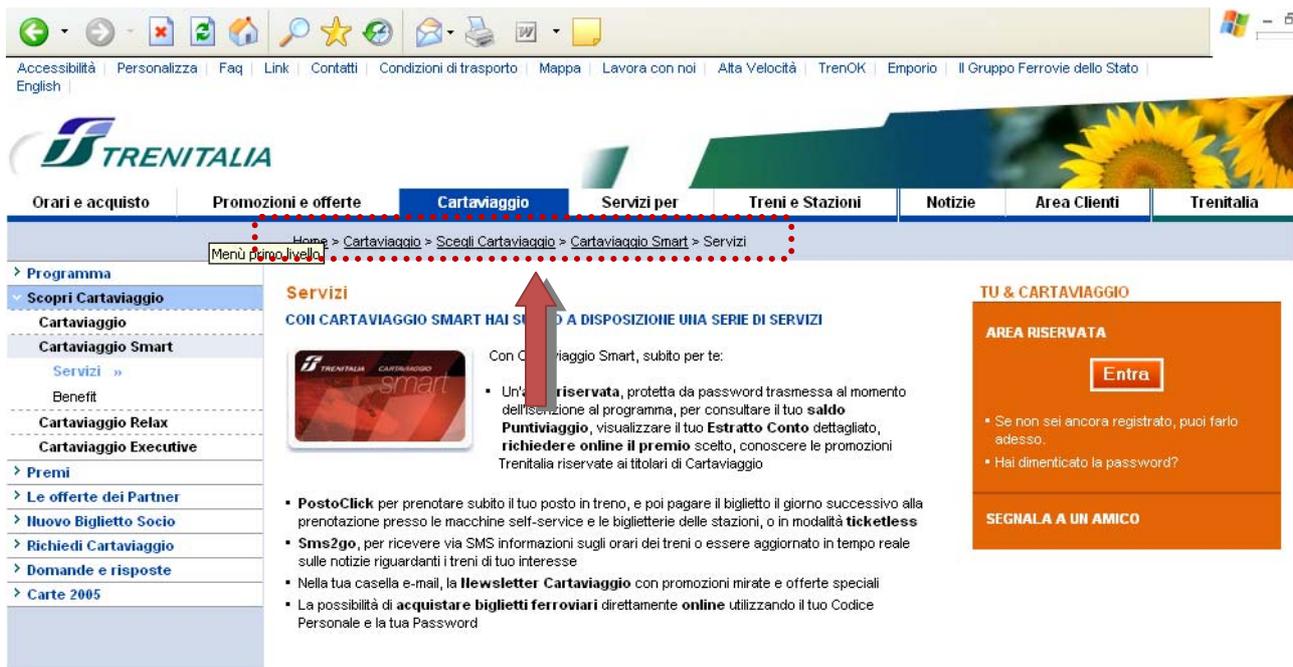
Un problema comune a molti siti strutturati in questo modo è quello di non sapere cosa inserire nelle pagine di primo livello (prima pagina di ciascuna sezione). Prevalentemente [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) opta per l'immissione di brevi spiegazioni annesse alle sezioni, con collegamenti alle pagine cardine delle sezioni stesse. Questa scelta ha portato ad un difetto tipico: la duplicazione degli accessi ad una stessa pagina (vedi figura 5).



©2004 Trenitalia - Note Legali

Figura 5: Esempio di duplicazione accessi alla stessa pagina

Ben visibile e sempre presente la “breadcrumbs” del sito; caratteristica che permette all’utente di non perdere l’orientamento in un sito con vari livelli di profondità rendendolo più preciso e molto più chiaro (vedere figura 6).



©2004 Trenitalia - Note Legali

Figura 6: Esempio di breadcrumbs

La mappa del sito è molto semplice da consultare ed intuitiva. Muovo solo due critiche

1. la mancanza di alcune voci riguardanti le pagine: Accessibilità, Personalizza, Mappa, Link, raggiungibili solo tramite menù orizzontale secondario
2. l'alberatura arriva fino al terzo livello con la conseguente esclusione del quarto ed ultimo livello.

Data l'impostazione della mappa, essa si sviluppa su più schermate ma l'inconveniente è stato brillantemente risolto ponendo un menù ad inizio pagina che si collega all'alberatura di ciascuna delle 8 sezione principali, dalle quali è possibile tornare al menù tramite un apposito link.

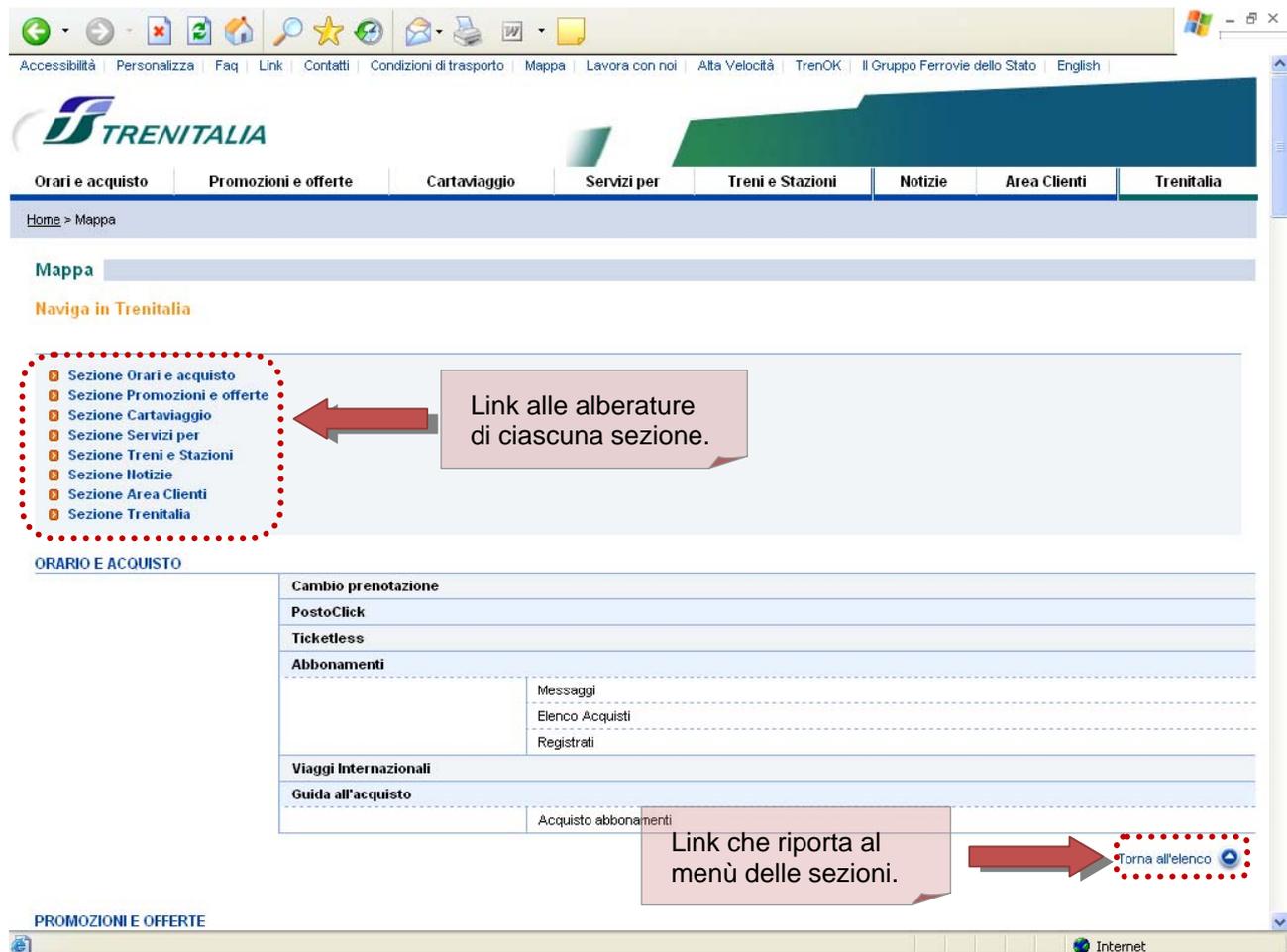


Figura 7: Mappa del sito (parte alta)

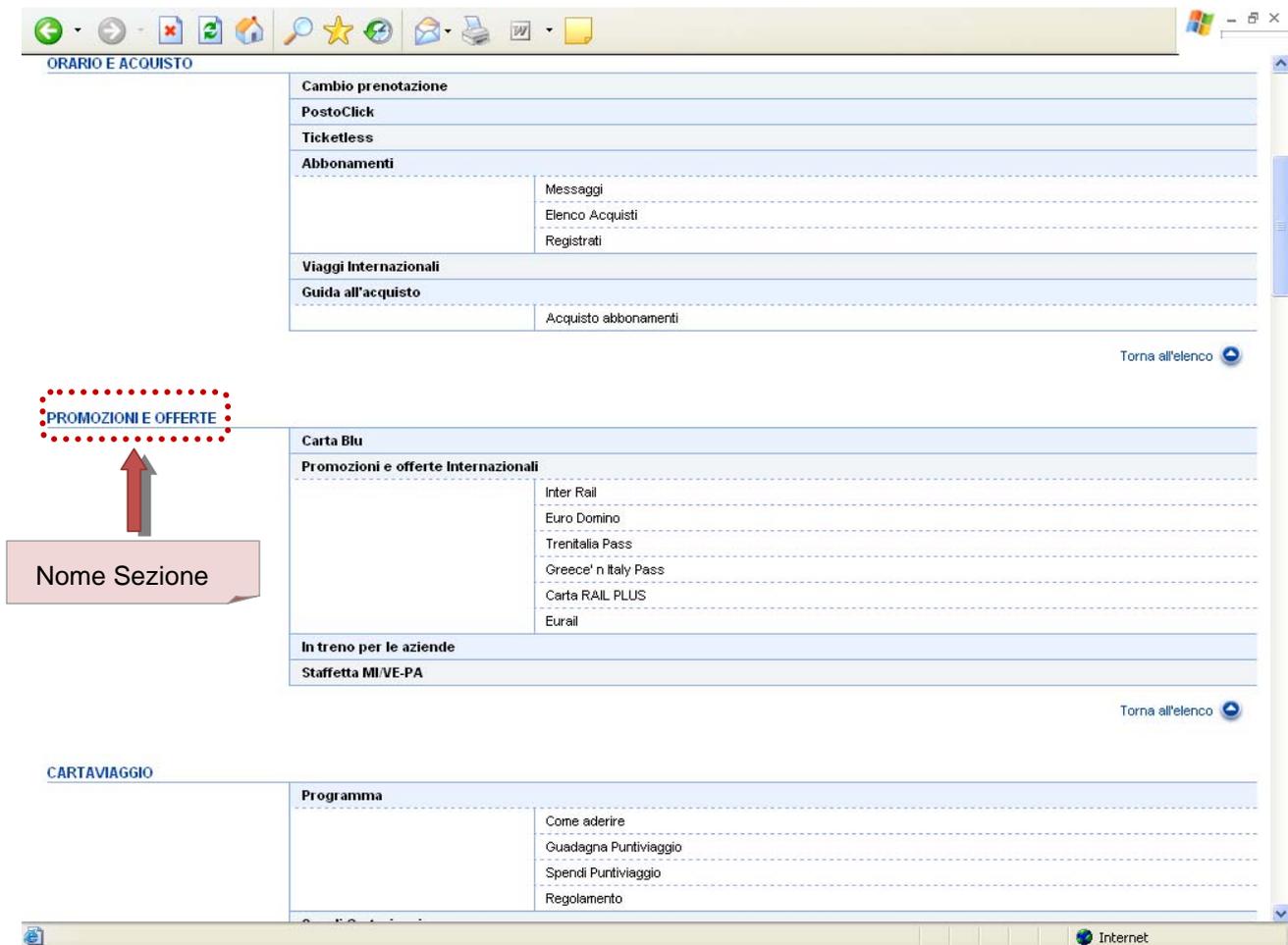


Figura 8: Parte della mappa del sito

### Sintesi:

#### Punti di forza:

- ✓ *Struttura del sito e di navigazione ben concepite*
- ✓ *Caratteristica Breadcrumbs presente e ben visibile*
- ✓ *Mappa del sito intuitiva e semplice da consultare*

#### Punti di debolezza:

- *duplicazione degli accessi ad una stessa pagina*
- *menù orizzontale secondario poco utile e disordinato*

## 3.2. COMUNICAZIONE

### Valutazione: 2.8

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

#### Analisi:

Per valutare il livello di comunicazione del sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) abbiamo cercato di rispondere alle domande seguenti con l'aiuto dei test di usabilità svolti su diverse tipologie di utenti.

#### 1. Home Page: *La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?* ( voto 2.5)

Dalla home page traspare immediatamente che il sito si occupa di trasporti e mobilità. Il primo colpo d'occhio non può che cadere sul banner del titolo, che riporta:

- in alto sulla destra dello schermo, il nome dell'azienda ed il logo aziendale
- in basso sempre sulla destra sotto il nome ed il logo societario, alcuni payoff che sintetizzano ciò che è possibile trovare sul sito
- a sinistra dello schermo un banner dinamico che pubblicizza alcune iniziative ed offerte tramite immagini e slogan

The screenshot shows the Trenitalia website interface. At the top, there is a navigation menu with links like 'Accessibilità', 'Personalizza', 'Faq', 'Link', 'Contatti', 'Condizioni di trasporto', 'Mappa', 'Lavora con noi', 'Alta Velocità', 'TrenOK', 'Emporio', 'Il Gruppo Ferrovie dello Stato', and 'English'. Below the menu is a large banner for 'Cartaviaggio Trenitalia' with the slogan 'Ogni viaggio, un vantaggio!'. To the left of the banner is the Trenitalia logo and the text 'Il Gruppo Ferrovie dello Stato', 'L'Azienda Trenitalia', and 'Servizi di Logistica'. Below the banner is a navigation menu with links: 'Orari e acquisto', 'Promozioni e offerte', 'Cartaviaggio', 'Servizi per', 'Treni e Stazioni', 'Notizie', 'Area Clienti', and 'Trenitalia'. The main content area is divided into several sections: 'PROMOZIONI E OFFERTE' with a 'T-Biz' advertisement, 'NOTIZIE' with a list of news items, and 'FOCUS ON' with a 'Treno con auto' advertisement. On the left side, there is a search form for train tickets with fields for 'Da dove vuoi partire?', 'Dove vuoi arrivare?', 'Quando vuoi partire?' (day, month, year), and 'A che ora vuoi partire?' (hours, minutes). The search form is annotated with 'Form di ricerca treni'. The page footer contains the copyright notice '©2004 Trenitalia - Note Legali - P.IVA 0403151003'.

Figura 1: Home Page

Come già espresso in precedenza gli obiettivi principali del sito sono quelli di fornire un servizio informativo agli utenti per quanto riguarda iniziative, offerte, notizie che la società Trenitalia propone e di offrire un servizio di acquisto biglietti/abbonamenti on-line e di adesione alle iniziative presentate.

E' abbastanza rilevante il fatto che nella home page non sia presente, in maniera rimarchevole, nemmeno una immagine che raffiguri o che intenda richiamare esplicitamente l'immagine di un treno.

Detto tutto questo, si ritiene che la home page del sito comunichi abbastanza chiaramente quali sono gli intenti che si ritiene debbano essere raggiunti, anche se andrebbe incentivata l'immagine di società treni.

## 2. **Brand Image: Il sito è coerente con l'immagine della marca?(voto 3)**

Il brand societario è sintetizzato dal logo aziendale presente nella parte alta di tutte le pagine del sito(vedi figura 2).



Figura 2: Logo societario Trenitalia.

I colori freddi del marchio sopra raffigurato, a richiamare tranquillità e serenità, sono utilizzati come sfondo delle pagine web o come colore del testo e dei pulsanti. Traspare inoltre dal brand un senso di dinamicità e movimento.

Le immagini adottate dal sito sono, infatti, distinguibili in due categorie che cercano di evocare rispettivamente dinamismo/movimento, comfort/comodità/tranquillità, che è ciò che il brand societario intende trasmettere agli utenti.



Figura 3.a: Immagini dal sito [www.trenitali.it](http://www.trenitali.it) che richiamano dinamicità e movimento.



Figura 3.b: Immagini dal sito [www.trenitali.it](http://www.trenitali.it) che richiamano comfort, comodità, tranquillità.

Ciascuna sezione del sito ha una sua immagine correlata improntata al brand, che dovrebbe richiamare i contenuti della sezione stessa. In realtà per alcune sezioni la relazione non è così forte o immediata.

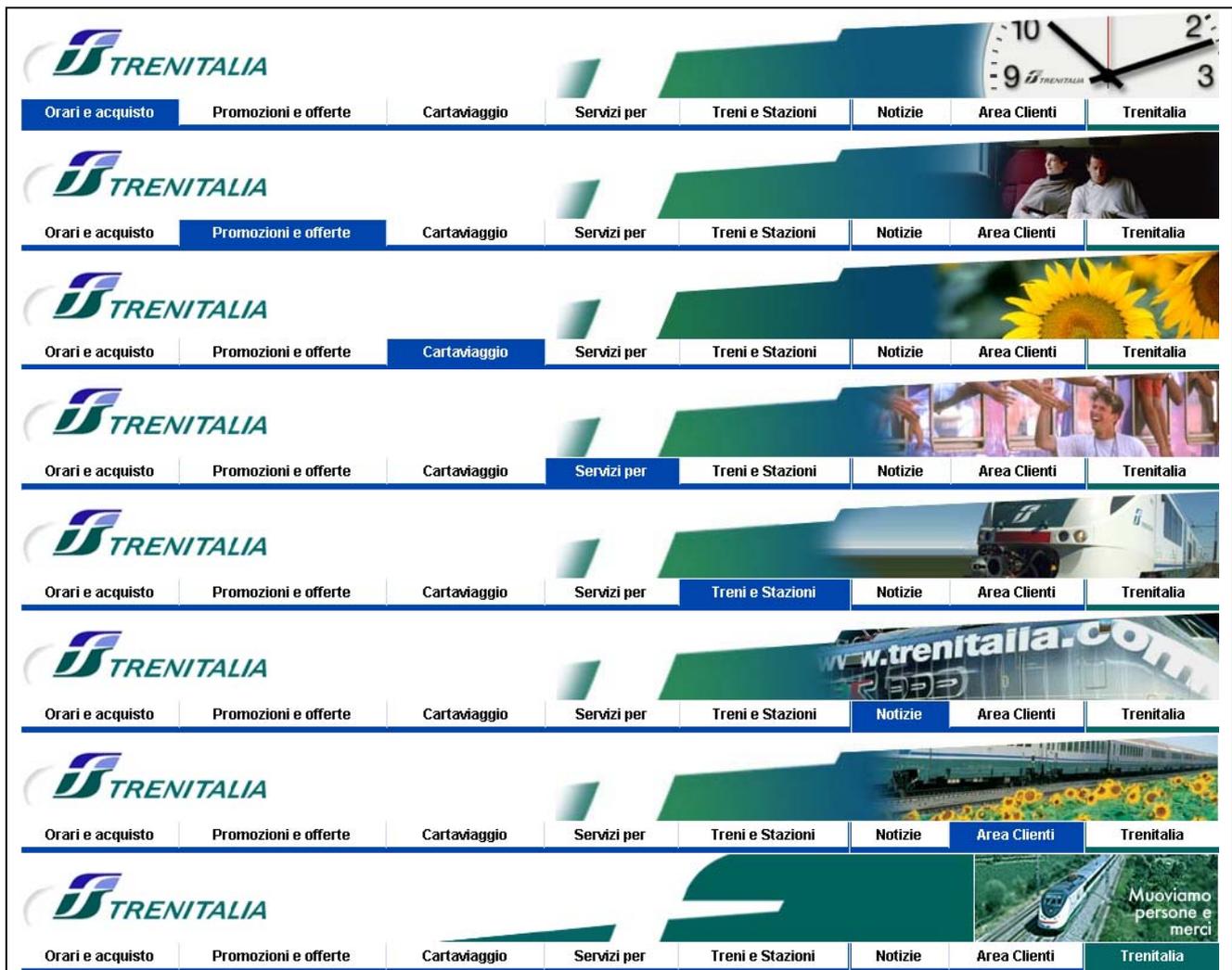


Figura 4: Header delle 8 sezioni

### 3. Grafica: *La grafica del sito è adeguata?(voto 3)*

Il layout della pagina è in formato liquido, e si adatta quindi ad ogni tipo di risoluzione. La risoluzione video prioritaria sembrerebbe essere quella maggiormente utilizzata dagli utenti web ovvero 1024x768.

La home page si presenta suddivisa in due parti, la parte alta della pagina o header contiene ciò che è già stato spiegato in precedenza, il banner del titolo, che risulta estremamente ingombrante e costringe anche con risoluzione ottimale ad utilizzare gli scroll verticali.

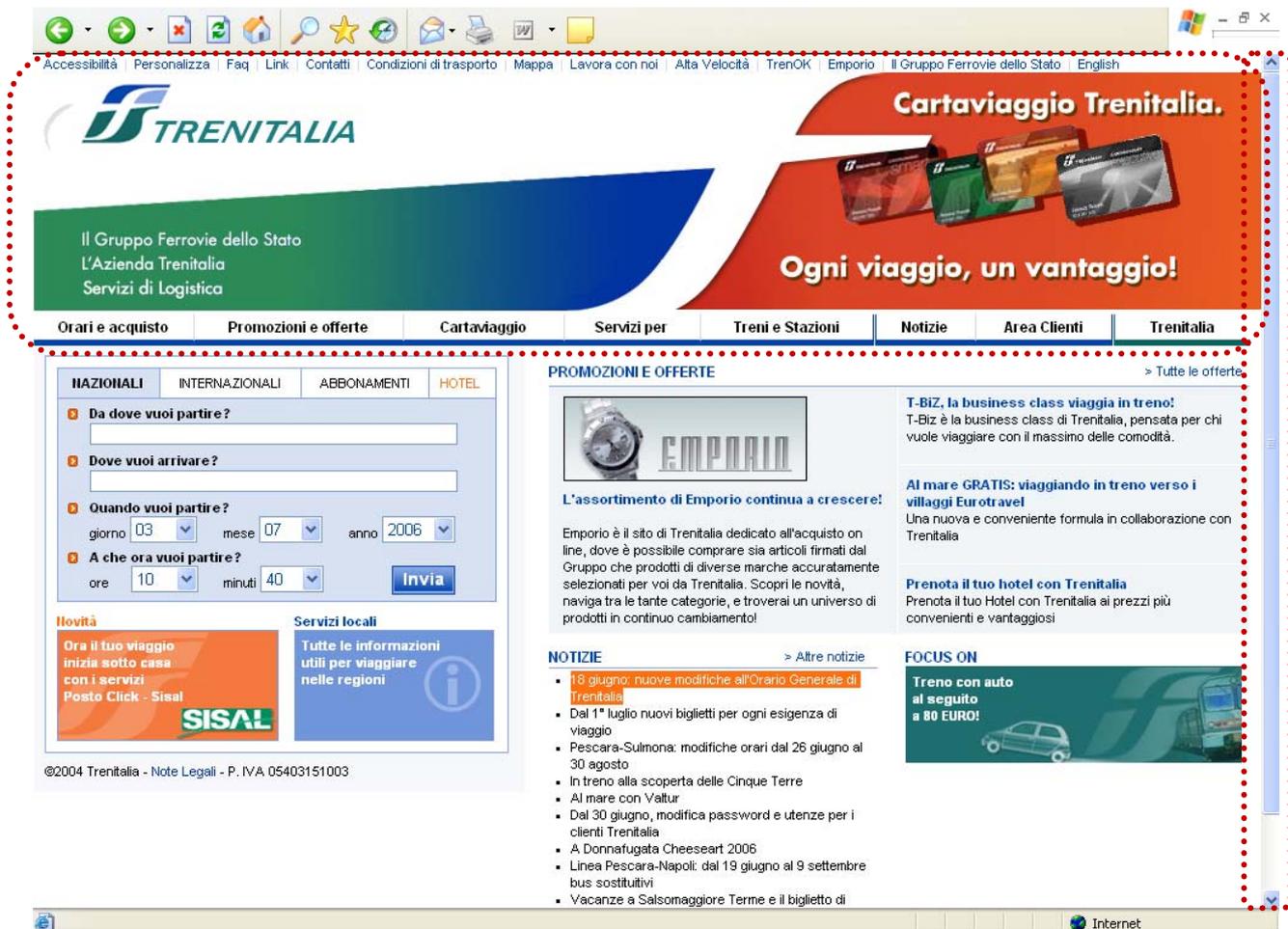
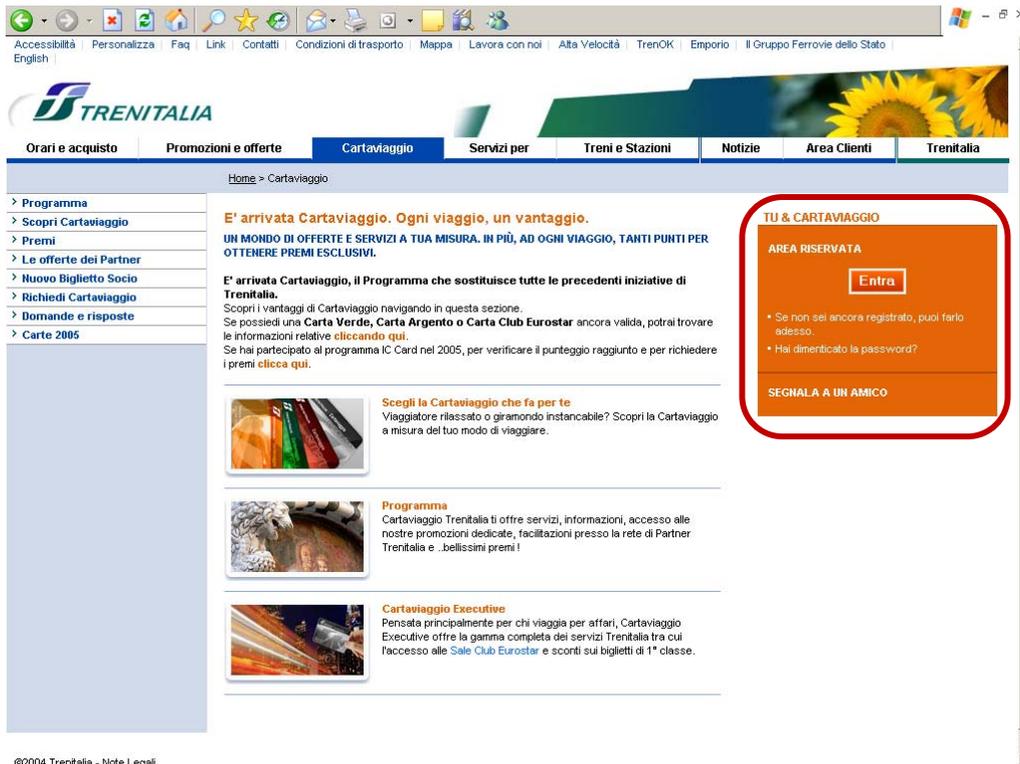


Figura 5: Home page

Nelle altre pagine la parte inferiore è divisa in tre: a sinistra il menù verticale(locale), al centro il corpo della pagina, sulla destra link e brevi spiegazioni di dati correlati alle informazioni della pagina che si sta osservando.

Le diverse informazioni di una stessa pagina sono divise fra loro molto bene, a primo impatto è subito chiara all'utente la suddivisione del corpo della pagina.

La colorazione come già detto deriva dai colori del marchio aziendale, colori molto tenui e soft che non infastidiscono l'occhio, fatta eccezione per alcuni colori molto accesi utilizzati per mettere in risalto informazioni importanti o form di registrazione.



©2004 Trenitalia - Note Legali

Figura 6.a: Esempio di colori troppo accesi

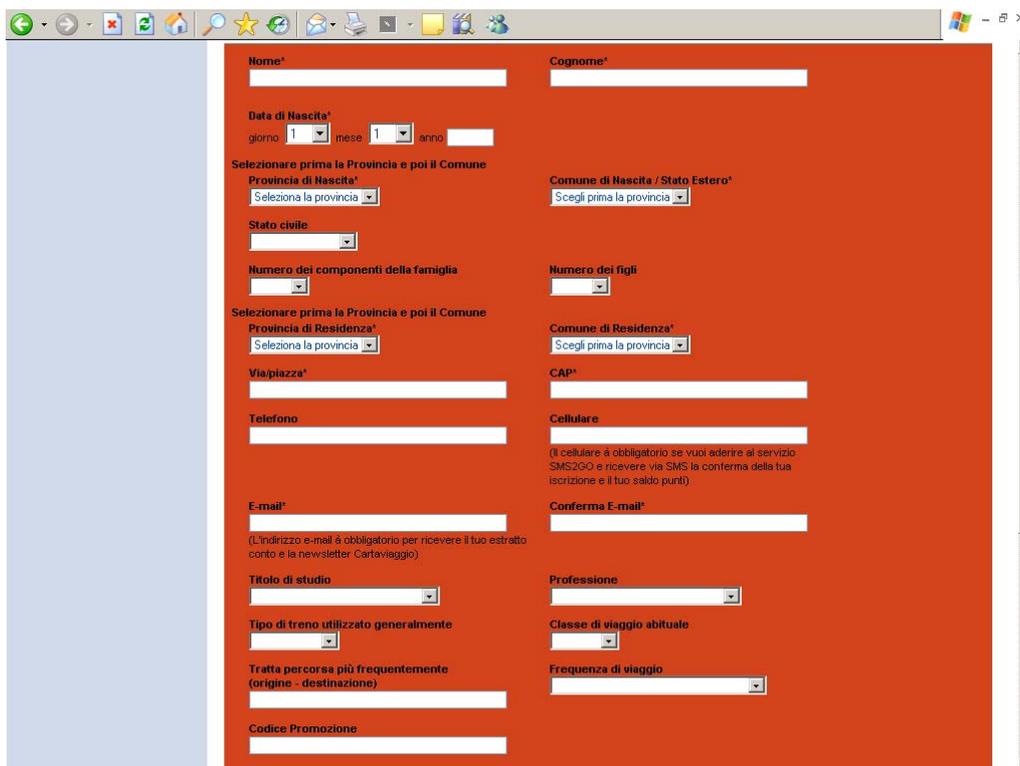


Figura 6.b: Esempio di colori troppo accesi

La grafica nel complesso risulta ben curata ed espressiva, il testo è chiaro e ben leggibile, anche se la Home Page, pur raggiungendo la sufficienza, potrebbe essere migliorata.

### Sintesi:

#### Punti di forza:

- L'home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito

- Brand presente in maniera intelligente nel sito
- Colori e testo concettualmente ben vagliati

Punti di debolezza:

- Nella home page nessuna immagini ben visibile che richiami chiaramente la raffigurazione di un treno
- Per alcune immagini che dovrebbero rappresentare le diverse sezioni la relazione non è così forte o immediata
- Banner d'intestazione nella home page eccessivamente ingombrante
- Alcuni colori risultano troppo accesi e quindi fastidiosi

### **3.3. FUNZIONALITÀ**

**Valutazione: 3**

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

**Analisi:**

#### **3.3.1. Adeguatezza (voto 2.12)**

##### **• 3.3.1.1. Transazioni (voto 1.5)**

La principale funzione di transizione presente sul sito è quella per la ricerca e il successivo acquisto di un biglietto del treno.

Le fasi principali di questa operazione sono:

- 1. Ricerca dei possibili treni**
- 2. Selezione del treno interessato**
- 3. Scelta dei dettagli del viaggio (scelta posto a sedere, tipo di tariffa, n° viaggiatori, ecc..)**
- 4. Accesso alla propria area personale**
- 5. Selezione tipo pagamento**
- 6. Compilazione dei dati per il pagamento**

**Punto 1**



Il Gruppo Ferrovie dello Stato  
L'Azienda Trenitalia  
Servizi di Logistica

Scopri i nuovi  
Biglietti Socio  
riservati agli iscritti:  
Junior, Senior e Familia

Orari e acquisto | Promozioni e offerte | Cartaviaggio | Servizi per | Treni e Stazioni | Notizie | Area Clienti | Trenitalia

NAZIONALI | INTERNAZIONALI | ABBONAMENTI | HOTEL

Da dove vuoi partire?  
milano

Dove vuoi arrivare?  
ancona

Quando vuoi partire?  
giorno 04 mese 07 anno 2006

A che ora vuoi partire?  
ore 15 minuti 59

Invia

#### Novità

Ora il tuo viaggio inizia sotto casa con i servizi Posto Click - Sisal



#### Servizi locali

Tutte le informazioni utili per viaggiare nelle regioni



#### PROMOZIONI E OFFERTE

> Tutte le offerte



#### L'assortimento di Emporio continua a crescere!

Scopri le novità del sito, naviga tra le tante categorie e troverai un universo di prodotti in continuo cambiamento!

#### Treno con auto al seguito a 80 EURO!

Mettiti comodo, ti guidiamo noi

#### Con "Treno gratis" verso i villaggi Eurotravel

Una conveniente formula in collaborazione con Trenitalia

#### Prenota il tuo hotel con Trenitalia

Il tuo Hotel ai prezzi più convenienti e vantaggiosi

#### NOTIZIE

> Altre notizie

- 18 giugno: modifiche all'Orario Generale di Trenitalia
- Dal 1° luglio nuovi biglietti per ogni esigenza
- Pescara-Sulmona: modifiche orari fino al 30 agosto
- In treno alla scoperta delle Cinque Terre
- Al mare con Valtur
- Dal 30 giugno, modifica password per i clienti Trenitalia
- Linea Pescara-Napoli: fino al 9 settembre bus sostitutivi
- Vacanze a Salsomaggiore Terme e il biglietto di ritorno è gratis

#### FOCUS ON

Treno con auto al seguito a 80 EURO!



## Punto 2

Accessibilità | Personalizza | Faq | Link | Contatti | Mappa | Lavora con noi | TrenOK | Il Gruppo Ferrovie dello Stato | English | Logout



**Orari e acquisto** | Promozioni e offerte | Cartaviaggio | Servizi per | **Treni e Stazioni** | Notizie | Area Clienti | Trenitalia

Home > Orario e acquisto

- > Cambio prenotazione
- > PostoClick
- > Ticketless
- > Abbonamenti
- > Viaggi Internazionali
- > Guida all'acquisto

**SCELTA DEL TRENO** | Prezzo | Acquisto

Stazione di partenza	Stazione di arrivo	Data
Milano	Ancona	4/7/2006

**PROPOSTE DI VIAGGIO**

Per orario di partenza | **Per tempo di percorrenza** | Per numero di fermate

Info	Partenza	Arrivo	Treni	Durata	Acquista
1.	15:05 MI C.LE	18:42	ES*	03:37	NO
2.	16:05 MI C.LE MI ROG.	20:47	ICplus	04:42	
3.	17:10 MI C.LE	21:41	ICplus	04:31	
4.	19:10 MI C.LE	23:45	ICplus	04:35	
5.	20:40 MI C.LE	01:35	E	04:55	

Modifica | Ricerca | Help | Altre proposte

### Punto 3

Scelta del treno PREZZO Acquisto

Stazione di partenza	Stazione di arrivo	Data
Milano	Ancona	4/7/2006

#### SCelta TARIFFE

Seleziona il numero di passeggeri per le diverse tariffe (MAX 5)

Per aggiungere o eliminare una tariffa clicca sul tasto corrispondente

Tariffa:	Standard		Informazioni sulla Tariffa
1ª Classe : €	46.48	2ª Classe : €	33.57
Adulti:	1	Ragazzi:	0

Vuoi aggiungere una nuova tariffa? [Aggiungi](#)

Clicca e Regala

[Maggiori informazioni](#)

Classe del viaggio	2	Totale passeggeri	1	Totale euro	€ 33.57
--------------------	---	-------------------	---	-------------	---------

#### PREFERENZE SERVIZI

Treno	<b>ES*</b> 9415 del 05/07/2006 da Milano Centrale (11:05) a Ancona (14:41)	Tipo di posto	Posti a sedere con prenotazione
Scegli il tuo posto			

#### POSTO VICINO A...

Se invece vuoi viaggiare accanto a qualcuno che ha già acquistato il biglietto:

Treno	Carrozza	Posto
<b>ES*</b> 9415 del 05/07/2006 da Milano Centrale (11:05) a Ancona (14:41)	Carrozza: <input type="text"/>	Posto: <input type="text"/>

#### CONSEGNA BIGLIETTI

Leggi le istruzioni prima di scegliere la modalità di ritiro.

<input checked="" type="radio"/> <b>Ticketless</b>	<input type="radio"/> <b>Self Service</b>
Il servizio è gratuito. Sali a bordo del treno portando con te la e-mail che ti sarà inviata dopo l'acquisto e sulla quale sono indicati tutti gli estremi del viaggio. Utilizzando il codice di prenotazione (PNR) riportato sulla e-mail il personale di bordo ti consegnerà il tuo biglietto. <a href="#">Per maggiori informazioni</a>	Il servizio è gratuito. Prima di salire a bordo treno ritira il tuo biglietto da una delle macchine self service presenti in stazione. Porta con te la e-mail che ti sarà inviata dopo l'acquisto : per il ritiro del biglietto digita il nome, il cognome e il codice di prenotazione (PNR) indicati. <a href="#">Stazioni con servizio self service</a>

Possiedi una carta **Cartaviaggio** ? Inserisci nella casella qui a fianco il tuo codice: accumulerai i punti premio.

Se hai un **Codice Azienda** (Corporate Travel) inseriscilo qui

Se mancano almeno **3 giorni alla partenza** del tuo treno potrai utilizzare [PostoClick](#), il servizio che consente di prenotare oggi e rinviare a domani il pagamento.

Dati del contatto

<a href="#">Soluzione successiva</a>	<a href="#">Ricerca</a>	<a href="#">Help</a>	<a href="#">Acquista</a>
--------------------------------------	-------------------------	----------------------	--------------------------

Acquisti [sicuri](#) con carta di credito, BANKPASS Web o CartaFacile.

## Punto 4

Accessibilità | Personalizza | Faq | Link | Contatti | Mappa | Lavora con noi | TrenOK | Il Gruppo Ferrovie dello Stato | English | Logout



**Orari e acquisto** | Promozioni e offerte | Cartaviaggio | Servizi per | Treni e Stazioni | Notizie | Area Clienti | Trenitalia

- > Cambio prenotazione
- > PostoClick
- > Ticketless
- > Abbonamenti
- > Viaggi Internazionali
- > Guida all'acquisto

**Login**

**User-ID**

**Password**

- Se non sei ancora registrato, puoi farlo [adesso](#).
- Hai dimenticato la password?

Help ? **Avanti**

©2004 Trenitalia - Note Legali

## Punto 5

Scelta del treno Prezzo **ACQUISTO**

### RIEPILOGO ACQUISTO

Ricorda che hai 15' di tempo per perfezionare l'acquisto: in caso contrario il viaggio sarà rimesso in disponibilità.

Viaggio	
da <b>Milano Rogoredo</b> a <b>Ancona</b> il 20/8/2006 alle ore 22:11	
Classe 2 <sup>a</sup>	Passeggero/i 1
Prezzo <b>EUR 25,37</b>	
Codice Prenotazione (PNR) <b>HDPJXR</b>	

### DETTAGLIO TRENI, POSTI E TARIFFE

Treno	Tipi di posti
Espresso <sup>E</sup> 833 del 20/08/2006 da Milano Rogoredo (22:11) a Bologna Centrale (00:39)	<b>Posti a sedere con prenotazione (solo in 2<sup>a</sup>)</b> Posti assegnati in Carrozza 3: 96
Espresso <sup>E</sup> 901 del 21/08/2006 da Bologna Centrale (00:59) a Ancona (02:55)	<b>Posti a sedere con prenotazione (solo in 2<sup>a</sup>)</b> Posti assegnati in Carrozza 13: 56

Tariffa	Il Posti	Dati Aggiuntivi
 Standard (Adulti:1 Ragazzi:0)	1	-

I biglietti saranno ritirati da:

Sig.

### PAGAMENTO

Stai per entrare nel sistema di [pagamento sicuro](#) dell'istituto bancario San Paolo IMI, dove potrai perfezionare l'acquisto del biglietto.

Scegli il sistema di pagamento

<b>Acquista</b>	Carta di credito	     
<b>Acquista</b>	BANKPASS Web	
<b>Acquista</b>	CartaFacile	

### PAGAMENTO POSTICIPATO

**Prenota il tuo posto e completa successivamente l'acquisto** in contanti presso ricevitorie Sisal (pagando 1,50 euro aggiuntivi) e anche con Bancomat presso gli sportelli self service o le biglietterie nelle stazioni.

Ricorda che per essere valido l'acquisto va completato entro **le ore 24 di domani**.

<b>Acquista</b>	PostoClick	
-----------------	------------	---

## Punto 6



Vendita Biglietteria On Line  
n° ordine **104791314**  
Importo **25,37** Valuta **Eur**

Tutti i campi con asterisco\* sono obbligatori - CVV2/CVC2/4DBC obbligatorio per Visa, Mastercard, Amex

**Strumento di pagamento:**

Numero\*  Scadenza\*   CW2/CVC2/4DBC  

Nome\*  Cognome\*  E-mail\*: wapsuper@libero.it

Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione  accetto  non accetto

Copyright 2005 SiServizi Spa- Tutti i diritti riservati. [Accessibilità](#)

Per comodità raggrupperemo questi punti in tre gruppi, ovvero

- Definizione dettagli viaggio (punti 1,2,3)
- Accesso alla propria area personale (punto 4)
- Pagamento (punti 5.6)

A prima vista i passi da eseguire per questa transazione sembrerebbero corretti; tuttavia dopo alcuni controlli, abbiamo notato che in questa catena logica, vi è un anello debole, fonte di possibili disagi tra gli utenti.

In particolare ci stiamo riferendo al punto 4, ovvero il punto di confine tra la ricerca del posto sul treno e la prenotazione dello stesso.

Giunti a questo punto infatti un nuovo utente, dopo aver già compilato tutti i moduli per la scelta del viaggio è costretto ad effettuare una registrazione, operazione che oltre a richiedere del tempo, una volta conclusa obbliga l'utente ad iniziare da capo l'intera transazione di ricerca e prenotazione del biglietto.

Da notare è che se l'utente inizia l'operazione, partendo dal modulo presente nella Home Page, scoprirà solo a ricerca conclusa che per l'acquisto è necessaria la registrazione.

Un unico avviso di questo genere è posto al di sopra del modulo di ricerca presente nella sezione "Orari e Acquisto".

Possibili problemi in questo punto della catena, possono verificarsi anche qual'ora l'utente fosse correttamente registrato, in quanto è stato inserito un ulteriore controllo sui dati del treno, subito dopo la login.

Come possiamo vedere l'unica possibilità data all'utente è quella di tornare indietro, ma non attraverso un url, bensì attraverso un comando javascript che simula la pressione del comando Back del proprio browser, causando però così un errore di pagina scaduta.

#### Attenzione

• **Attenzione: non è possibile acquistare il biglietto in modalità ticketless. Selezionare un'altra modalità di consegna.**

Help ?

Indietro

#### Avviso: la pagina è scaduta

La pagina richiesta è stata creata utilizzando le informazioni. Internet Explorer non invierà automaticamente le informazioni.

Per inviare nuovamente le informazioni e visualizzare la pagina, premere il tasto Back del browser.

#### • 3.3.1.2. Gestione degli errori (voto 3)

Per verificare se il trattamento degli errori è gestito in maniera corretta, abbiamo effettuato dei test, nelle principali sezioni del sito in cui un utente può commettere degli errori, ovvero:

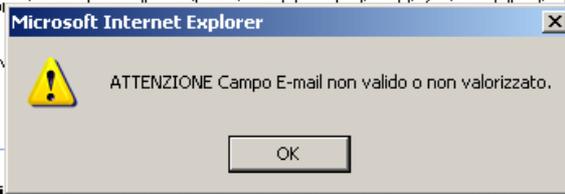
1. Fase di Registrazione
2. Invio di un Reclamo
3. Ricerca e di un treno

Durante la fase di registrazione e quella di invio di un reclamo, gli errori sono gestiti in maniera comoda ed efficiente, prima dell'invio di ogni modulo, un javascript controlla eventuali campi obbligatori vuoti, segnalando immediatamente la cosa attraverso un alert, dando così la possibilità all'utente di effettuare le dovute correzioni, prima dell'invio.

## ione di Consenso

ermativa di cui sopra ai sensi dell'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196: per quanto riguarda l'utilizzo del mic  
rte di Trenitalia di materiale pubblicitario e promozionale dei propri prodotti e servizi e di quelli delle società par  
berghiero, ristor

izzo



uare acquisti on-line o raccomandazioni di prodotti (protocollo Explorer) di versione 4.0 o  
cookies" dalle "Preferenze".

della registrazione riceverai via e-mail la **password** per accedere ai servizi disponibili.

Altri generi di errori, generalmente non rilevabili prima dell'invio del modulo stesso vengono invece segnalati con degli avvisi di colore rosso, posti sopra il modulo appena inviato.

### ERRORI RICONTRATI

**Il campo città è obbligatorio**

**E-mail di conferma non indicata**

**E-mail non indicata**

**L'indirizzo è obbligatorio**

**Il campo cap è obbligatorio**



### Informativa ai sensi dell'art.13 Dlg. 30 giugno 2003 n.196

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati person  
La informiamo che i dati personali che Le viene chiesto di conferire in occasione della presentazione del reclamo  
Le finalità strettamente necessarie e connesse alla gestione complessiva del reclamo medesimo. Per tali finalità, il  
caselle sottostanti contrassegnate da asterisco è necessario, in quanto senza i dati medesimi non potremo dar c

#### Dati anagrafici necessari

Nome*	<input type="text" value="gianni"/>	Cognome*	<input type="text" value="rossi"/>
E-Mail*	<input type="text"/>	Conferma E-Mail*	<input type="text"/>
Stato*	<input type="text" value="ITALIA"/>		
Indirizzo*	<input type="text"/> n. <input type="text"/>	Provincia*	<input type="text"/>
		Cap*	<input type="text"/>

### Registrazione utente

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Ai sensi dell'art. 13 del  
Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali",  
La informiamo che i dati personali che Le viene chiesto di conferire in occasione della richiesta  
alla biglietteria on-line (servizio gratuito offerto alla clientela di Trenitalia usufruibile tramite web

▶ **Errore : User id già in uso.** ▶ **Errore : E-mail già in uso.**

*I campi contrassegnati con (\*) sono obbligatori.*

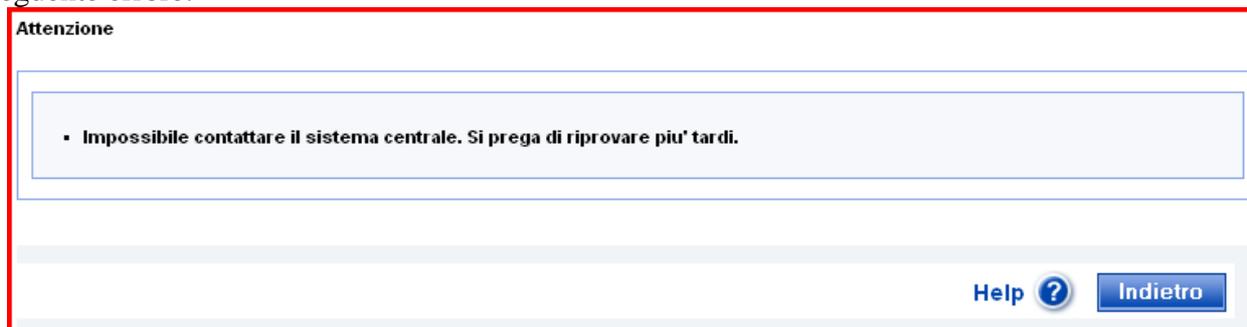
<input type="text" value="GIANNI"/>	<input type="text" value="ROSSI"/>	<input type="text" value="g.rossi"/>
<input type="text" value="m.pespar@libero.it"/>	<input type="text" value="m.pespar@libero.it"/>	
<input type="checkbox"/> Vuoi un suggerimento per la User-ID?		

Come possiamo notare, nel caso in cui gli errori siano molti, l'utente è costretto a rileggersi più volte l'elenco, man mano che ricompia i campi errati.

Seppur la soluzione presentata sia buona, poteva comunque essere migliorata, facendo apparire ogni segnalazione dell'errore accanto (o sopra) al rispettivo campo.

Nella sezione di Ricerca di un Treno, in un passaggio la gestione degli errori è davvero mal gestita, questo perché la relativa segnalazione risulta completamente fuorviante per l'utente.

Se ad esempio nel modulo presente nella Home Page provassimo ad inserire una stazione inesistente (es. paperopoli) in uno dei due campi, e a lasciare vuoto l'altro, ci verrebbe restituito il seguente errore:



Facendo credere all'utente che il sito in realtà non sia funzionante.

Fortunatamente questo sembra essere l'unico errore mal gestito in questa sezione, infatti in casi normali, in cui l'utente inserisce entrambe le stazioni (arrivo e partenza) eventuali segnalazioni funzionano correttamente:

A screenshot of a search form titled "Ricerca gli orari e acquista i biglietti". The form contains the following fields and options:

- Errore nei criteri di ricerca**  
Stazione di partenza: nessuna stazione corrisponde ai criteri di ricerca impostati.  
Stazione di arrivo: nessuna stazione corrisponde ai criteri di ricerca impostati.
- Da dove vuoi partire?** (text input field)
- Dove vuoi arrivare?** (text input field)
- Quando vuoi partire?**  
giorno: 04, mese: 07, anno: 2006
- A che ora vuoi partire?**  
ora: 01, min: 00
- Invia** button

### • 3.3.1.3. Ricerca (voto 2)

La quantità di dati presenti su questo sito è davvero enorme e talvolta per cercare un determinato argomento è necessario entrare in molti sottomenù diversi.

Per venire in contro all'utente ed aiutarlo nella ricerca è stata inserita una Mappa del sito (valutata e descritta in maniera più approfondita nel punto 3.1. **Architettura**), raggiungibile da tutte le pagine attraverso un collegamento all'interno del menù di servizio.



Nonostante l'ottima strutturazione della mappa, gli strumenti di ricerca non si possono considerare completi, e questo perché manca forse il più veloce ed intuitivo sistema di ricerca, ovvero un mini

motore di ricerca interno, la cui implementazione potrebbe aumentare la reperibilità delle informazioni.

### • 3.3.1.4. Comunicazione (voto 2)

Attualmente attraverso il sito di Trenitalia non è possibile contattare direttamente chi gestisce il sito attraverso una normale e-mail.

All'utente vengono infatti fornite due diverse alternative, ovvero:

1. Possibilità di chiamare un servizio di Call Center
2. Compilare dei moduli predefiniti per inviare un Richiamo oppure un Suggerimento

In entrambi i casi tutte le informazioni sono facilmente reperibili, dalla Home Page esistono infatti tre modi diversi per accedere a queste informazioni:

The screenshot shows the Trenitalia website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Accessibilità, Personalizza, Faq, Link, Contatti, Condizioni di trasporto, Mappa, Lavora con noi, Alta Velocità, TrenOK, Emporio, Il Gruppo Ferrovie dello Stato, English. Below this is a banner for 'Scopri i nuovi Biglietti Socio riservati agli iscritti: Junior, Senior e Familia'. A main navigation bar contains: Orari e acquisto, Promozioni e offerte, Cartaviaggio, Servizi per, Treni e Stazioni, Notizie, Area Clienti, and Trenitalia. The 'Area Clienti' menu is highlighted with a red arrow labeled '2'. On the left, there is a search form with fields for 'Da dove vuoi partire?', 'Dove vuoi arrivare?', 'Quando vuoi partire?' (with dropdowns for day, month, and year), and 'A che ora vuoi partire?' (with dropdowns for hours and minutes). Below the form are sections for 'Novità' and 'Servizi locali'. The 'Promozioni e offerte' section features an 'Emporio' watch advertisement. The 'Notizie' section lists several news items, with the first one dated '18 giugno' highlighted in orange. At the bottom, there is a footer with copyright information and a 'Call Center 89 20 21' link, which is pointed to by a red arrow labeled '3'. A 'Servizi per disabili' link is also present.

Nella sezione Area Clienti (2) è possibile infatti trovare tra le varie voci, quella relativa ai Reclami e Suggerimenti e quella relativa al Call Center, raggiungibili anche direttamente attraverso i collegamenti (1) e (3).

La parte relativa al Call Center è chiara ed immediata, vengono infatti elencati gli argomenti che è possibile trattare (tra cui l'assistenza sul sito) e i prezzi della telefonata (non si tratta infatti di una normale telefonata urbana).

La parte relativa ai Reclami e ai Suggerimenti, invece è più complessa, diventando forse troppo lunga nel caso si voglia presentare un reclamo, è infatti necessario seguire una serie di quattro passi per inviare il proprio reclamo (in realtà sono segnalati 5 passaggi, il 5° però indica solo che il reclamo è stato inviato).

## Passaggio 1

- Reclami e Suggestimenti
- FAQ - Domande frequenti
- Call center
- sms2go
- Carta dei Servizi
- Condizioni di trasporto

Per consentirci di trattare correttamente la tua richiesta, ti chiediamo di fornirci i tuoi dati anagrafici. 1 2 3 4 5

**Informativa ai sensi dell'art.13 Dlg. 30 giugno 2003 n.196**

Al sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione di dati personali", La informiamo che i dati personali che Le viene chiesto di conferire in occasione della presentazione del reclamo saranno trattati dalla Ns. società per le finalità strettamente necessarie e connesse alla gestione complessiva del reclamo medesimo. Per tali finalità, il conferimento dei dati riportati nelle caselle sottostanti contrassegnate da asterisco è necessario. In quanto senza i dati medesimi non potremo dar corso alla gestione del Suo reclamo.

**\* Dati anagrafici necessari**

Nome* <input type="text"/>	Cognome* <input type="text"/>
E-Mail* <input type="text"/>	Conferma E-Mail* <input type="text"/>
Stato* <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">ITALIA</span>	
Indirizzo* <input type="text"/> n. <input type="text"/>	Provincia* <input type="text"/>
Città* <input type="text"/>	Cap* <input type="text"/>

**\* Dati facoltativi**

Telefono

Cellulare

Fax

**\* Dichiarazione di consenso**

Letta l'informativa ai sensi dell'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196: per quanto riguarda il trattamento dei dati personali per la rilevazione della tipologia e delle abitudini di viaggio della clientela e firvio di questionari, al fine di una programmazione, da parte di Trenitalia, di un'adeguata offerta dei propri servizi.

do il consenso  non do il consenso

Per quanto riguarda l'utilizzo del mio numero di telefono edo del fax per le seguenti finalità: per la migliore gestione del reclamo in caso di difficoltà di comunicazione, per la rilevazione della tipologia e delle abitudini di viaggio della clientela al fine di una programmazione, da parte di Trenitalia, di un'adeguata offerta dei propri servizi.

do il consenso  non do il consenso

## Passaggio 2

on

- [Accessibilità](#)
- [Personalizza](#)
- [Faq](#)
- [Link](#)
- [Contatti](#)
- [Condizioni di trasporto](#)
- [Mappa](#)
- [Lavora con noi](#)
- [Alta Velocità](#)
- [TrenOK](#)
- [Il Gruppo Ferrovie dello Stato](#)
- [English](#)

Orari e acquisto
Promozioni e offerte
Cartaviaggio
Servizi per
Treni e Stazioni
Notizie
Area Clienti
Trenitalia

- Reclami e Suggestimenti
- FAQ - Domande frequenti
- Call center
- sms2go
- Carta dei Servizi
- Condizioni di trasporto

Home > Area Clienti > Reclami e Suggestimenti

**Tramite questa scheda puoi comunicare il tuo reclamo**

Cliccando sulle diverse fasi del viaggio potrai selezionare uno o più argomenti (max.3) attinenti a ciò che vuoi comunicarci. (Es.: Prima del viaggio \ Stazione di partenza \ Biglietteria; Pulizia)

**Cerca l'argomento per fasi di viaggio**

- Prima di partire**
  - Preparazione del viaggio
  - Stazione di partenza
- In viaggio**
  - Salita, permanenza a bordo e discesa dal treno
- Dopo il viaggio**
  - Stazione di arrivo
  - Problematiche relative a bonus, rimborsi, carte, ecc..
- Indipendentemente dal viaggio**
  - Aspetti generali

**Cerca l'argomento in ordine alfabetico**

**Salita, permanenza a bordo e discesa dal treno**

- Puntualità (ritardi, perdita coincidenze)
- Comfort in treno (affollamento, climatizzazione, ecc.)
- Pulizia in treno
- Stato marittentivo (funzionamento porte, toilette, illuminazione, ecc.)
- Informazioni in treno
- Gestione soppressione treni (informazioni/sms2go, bus sostitutivi, ecc.)
- Composizione treni (mancanza carrozze programmate)
- Servizi per clienti diversamente abili in treno
- Normativa (mute, soprattasse, rispetto dei divieti, ecc.)
- Personale del treno
- Servizi aggiuntivi (autolmotobici al seguito, trasporto animali, ecc.)
- Altri servizi aggiuntivi a bordo (ristorazione, "pronto taxi", ecc.)
- Prenotazioni (indisponibilità sul treno del posto prenotato)
- Sicurezza personale e patrimoniale in treno (security)
- Sicurezza del mezzo / incolumità fisica (Safety)

Indietro
Avanti

## Passaggio 3

Accessibilità Personalizza Faq Link Contatti Condizioni di trasporto Mappa Lavora con noi Alta Velocità TrenOK Il Gruppo Ferrovie dello Stato English

**TRENITALIA**

Orari e acquisto Promozioni e offerte Cartavivaggio Servizi per Treni e Stazioni Notizie Area Clienti Trenitalia

Home > Area Clienti > Reclami e Suggerimenti

> Reclami e Suggerimenti  
> FAQ - Domande frequenti  
> Call center  
> sms2go  
> Carta dei Servizi  
> Condizioni di trasporto

Di seguito puoi contestare la tua esperienza selezionando un treno o una stazione oggetto del reclamo e utilizzare il testo libero per descrivere la tua esperienza

Per identificare meglio i disservizi segnalati, ti preghiamo di inserire la data in cui si è verificato il disservizio, il treno o la stazione e una breve descrizione.

I campi contrassegnati con (\*) sono obbligatori.

1 2 3 4 5

**Hai selezionato i seguenti argomenti :**

- Salita, permanenza a bordo e discesa dal treno: Servizi aggiuntivi (auto/motocicli al seguito, trasporto animali, ecc.)
- Aspetti generali: Rispetto dell'ambiente

**Data del disservizio\* (N.B. indicare il giorno in cui si è verificato l'evento oggetto del reclamo)**

Giorno: -- Mese: -- Anno: ---- Disservizio ricorrente:

**Dati Treno (Per uno stesso disservizio è possibile indicare più di un treno (max 3) mediante il tasto "Aggiungi Treno")**

Stazione di salita\* (min 3 caratteri) Stazione di discesa\* (min 3 caratteri)

Ora partenza\*  
ore: 06 : minuti: 00

**Cerca Treno**

Descrivi la tua esperienza \*(Max. 1000 caratteri)

**Indietro** **Avanti**

@2004 Trenitalia - Note Legali

## Passaggio 4

Home > Area Clienti > Reclami e Suggerimenti

> Reclami e Suggerimenti  
> FAQ - Domande frequenti  
> Call center  
> sms2go  
> Carta dei Servizi  
> Condizioni di trasporto

Questo è il riepilogo dei dati inseriti

1 2 3 4 5

**Dati anagrafici:**

Cognome: rossi  
Nome: gianni  
E-Mail: wapsuper@libero.it  
Paese: ITALIA  
Indirizzo: via pace,1  
Città: MILANO  
Cap: 20100  
Provincia: MI

Telefono:  
Cellulare:  
Fax:

**Argomenti selezionati:**

- Salita, permanenza a bordo e discesa dal treno: Servizi aggiuntivi (auto/motocicli al seguito, trasporto animali, ecc.)
- Aspetti generali: Rispetto dell'ambiente

**Informazioni di dettaglio del disservizio:**

Data del disservizio: 4/3/2005

Descrizione:  
scusate

**Treni Selezionati:**

Numero Treno	Staz. Partenza	Partenza	Staz. Arrivo	Arrivo	Tipo
2126	ANCONA	04:40	MILANO CENTRALE	10:00	Interregionale

**Desideri ricevere una risposta ?\* (ti verrà in ogni caso inviata una e-mail per confermare l'avvenuta ricezione del reclamo)**

Sì  No

**Inserisci il codice di sicurezza contenuto nell'immagine**

UU32B°IN

L'inserimento dei caratteri visualizzati nell'immagine è necessario per dimostrare che è una persona a compilare il modulo e non un programma. Questa procedura serve per evitare che maintenzionati utilizzino procedure automatiche per scopi illeciti, ad esempio per inviare grandi quantitativi di dati non richiesti.

Codice di sicurezza\*

### 3.3.2. Correttezza (voto 4)

Dopo aver letto alcune delle informazioni presenti sul sito, come ad esempio le novità, le notizie sui servizi, ed aver verificato alcuni degli orari dei treni, confrontandoli con dati raccolti da volantini

della società stessa, abbiamo potuto appurare che l'attendibilità e la correttezza delle informazioni presenti sul sito è ottima, poiché ben curata, di facile comprensione e costantemente aggiornata.

**Sintesi:**

Punti di forza:

- Contenuti sempre aggiornati e corretti
- Grande velocità nell'effettuare delle ricerche sui treni

Punti di debolezza:

- Mancanza di adeguati avvisi sulla necessità di essere iscritti al sito, per procedere all'acquisto di un biglietto.
- Mancanza di un mini motore di ricerca interno al sito

### **3.4. CONTENUTO**

**Valutazione: 3,5**

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

**Analisi:**

Per analizzare i contenuti del sito risponderemo a delle domande, le quali sono state riportate anche alle "cavie" durante i test di usabilità.

**1. Categorizzazione e Labelling: *L'informazione è classificata in modo adeguato?***

L'informazione nel complesso è strutturata molto bene, ciascuna delle 8 sezioni principali offre localmente ciò che un utente si aspetterebbe di trovare. Le informazioni che in qualche modo possono essere correlate a ciò che si trova in una determinata pagina, ma di sezioni o sottosezioni differenti, sono facilmente raggiungibili tramite utili "link scorciatoia" che generalmente si trovano alla destra del corpo della pagina o nel corpo stesso.

The screenshot shows the Trenitalia website interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'Orari e acquisto', 'Promozioni e offerte', 'Cartaviaggio', 'Servizi per', 'Treni e Stazioni', 'Notizie', 'Area Clienti', and 'Trenitalia'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Home > Promozioni e offerte > Promozioni e offerte internazionali'. On the left, a vertical sidebar lists various international destinations: Spagna, Francia, Svizzera, Germania, Austria, Repubblica Ceca, Slovenia, Croazia, Ungheria e Romania. The main content area is titled 'Promozioni e offerte internazionali' and features a headline 'Viaggiare in Europa con Trenitalia è più vantaggioso'. It lists destinations such as Barcellona, Nizza, Parigi, Svizzera, and Germania, each with a brief description of the train services. On the right side, a red-bordered box highlights a section titled 'LA CONVENIENZA VIAGGI IN TRENO'. This section includes a yellow box for 'Europa a partire da 15 euro con SmartPrice', an orange box for 'Happy Train Europe', a blue box for 'OFFERTE SUI VIAGGI INTERNAZIONALI' listing special prices, passes, and services, and a white box for '... E IN PIU'' with sub-sections for hotel bookings and DHL baggage services.

Figura 1: Esempio di link scorciatoia a informazioni correlate in qualche modo alla pagina

Il labelling è ben concepito, soprattutto per quanto riguarda il menù per la navigazione globale, che come già detto in precedenza, esprime in modo chiaro ciò di cui tratta la sezione a cui si riferisce. Vi sono però alcune eccezioni, soprattutto nei menù di navigazione locale, per le quali un utente medio non sarebbe in grado di comprendere ciò che si nasconde dietro una particolare etichetta. Due sezioni portano difetti o intemperanze nella organizzazione dell'informazione. Una di queste è "promozioni e offerte", nella quale le promozioni e le offerte principali non si trovano nel menù verticale, come un utente sarebbe portato a pensare, ma su un apposito menù verticale a destra del corpo della pagina. Ciò crea titubanza nell'utilizzatore, che, ad una prima occhiata, scambia i link alle informazioni cardine della sezione, per collegamenti pubblicitari di diversa natura.

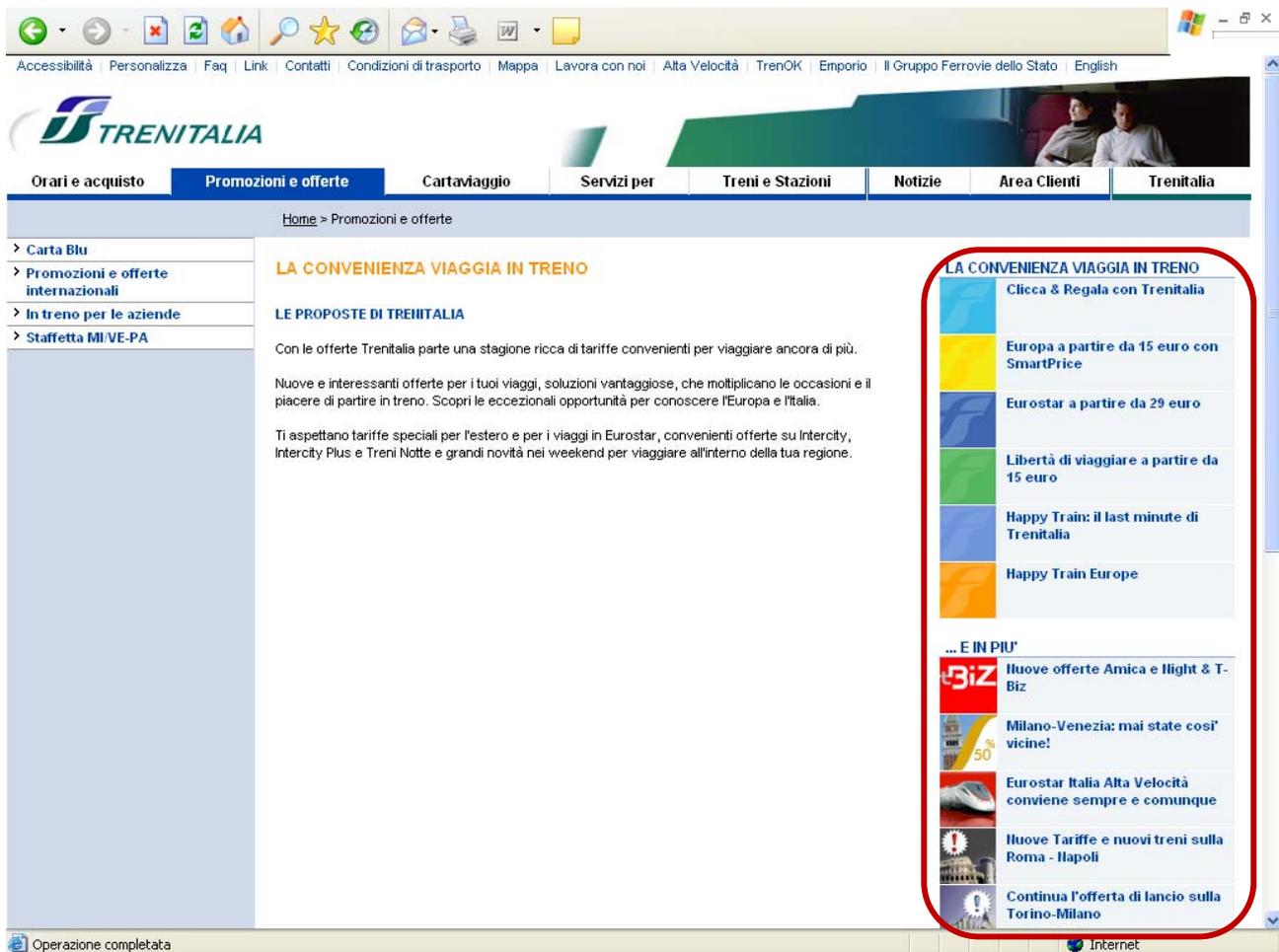


Figura 2a: Sezione “Promozioni e offerte”

L'altra sezione, disposta ed etichettata in maniera imperfetta, è “Area Clienti”, al cui interno un utente medio si attenderebbe di trovare un form di autenticazione per la gestione di una propria area personale e preferirebbe una sezione a parte per quanto riguarda le informazioni di carattere generale ed i contatti.

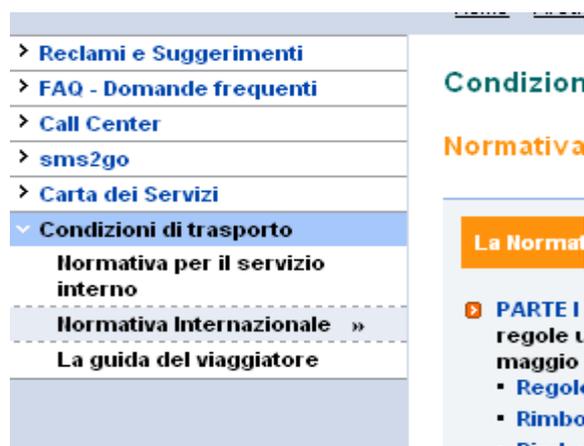


Figura 2b: Menù per la navigazione globale di “Area clienti”

Una grossa pecca è la mancanza di un motore di ricerca interno, di fondamentale importanza per chi cerca informazioni di vario genere in poco tempo.

## 2. Stile: Lo stile del testo è adeguato al Web?

Lo stile del testo segue la classica metodica del web, e cioè l'Inverted Pyramid Style: sintesi, dettaglio, approfondimento. I contenuti sono infatti organizzati per livelli successivi di dettaglio, che sfruttano a pieno le possibilità associative di un ipertesto: titoli brevi, paragrafi brevi, rimandi a ulteriori approfondimenti con collegamenti ipertestuali.

I titoli, i sottotitoli e i paragrafi sono brevi ma consistenti d'informazione nonostante lo stile sia tipicamente pubblicitario, allo scopo di conquistare l'utente. Le parole chiave e i concetti importanti vengono fatti risaltare con colori più accesi o font appropriate e i link ipertestuali sono inseriti nel testo in modo quasi sempre naturale.

Si nota lo sforzo di strutturare il testo in pagine brevi, che riducano la necessità di *scrolling*, ma data la mole di alcune informazioni talune pagine (non molte per la verità) occupano più schermate.

Ecco alcuni screen-shot esemplificativi che vanno ad avvalorare ciò che è stato appena detto; essi mostrano il possibile reperimento di una informazione tramite i vari livelli della piramide invertita.

### Pagina 1.

The screenshot displays the Trenitalia website's 'Cartaviaggio' page. At the top, there is a navigation bar with links for 'Orari e acquisto', 'Promozioni e offerte', 'Cartaviaggio' (highlighted), 'Servizi per', 'Treni e Stazioni', 'Notizie', 'Area Clienti', and 'Trenitalia'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'Home > Cartaviaggio'. On the left, a vertical menu lists various options: 'Programma', 'Scopri Cartaviaggio', 'Premi', 'Le offerte dei Partner', 'Il nuovo Biglietto Socio', 'Richiedi Cartaviaggio', 'Domande e risposte', and 'Carte 2005'. The main content area features a headline: 'E' arrivata Cartaviaggio. Ogni viaggio, un vantaggio.' followed by sub-headings: 'IL MONDO DI OFFERTE E SERVIZI A TUA MISURA. IN PIÙ, AD OGNI VIAGGIO, TANTI PUNTI PER OTTENERE PREMI ESCLUSIVI.' and 'E' arrivata Cartaviaggio, il Programma che sostituisce tutte le precedenti iniziative di Trenitalia.' The text continues: 'Scopri i vantaggi di Cartaviaggio navigando in questa sezione. Se possiedi una Carta Verde, Carta Argento o Carta Club Eurostar ancora valida, potrai trovare le informazioni relative cliccando qui.' Below this, there are two promotional boxes. The first, highlighted with a red dotted border, shows a stack of colorful Cartaviaggio cards and the text: 'Scegli la Cartaviaggio che fa per te. Viaggiatore rilassato o giramondo instancabile? Scopri la Cartaviaggio a misura del tuo modo di viaggiare.' The second box, highlighted with a black solid border, repeats the same text and image. To the right, there is an orange sidebar with the heading 'TU & CARTAVIAGGIO' and a section 'AREA RISERVATA' containing an 'Entra' button and links for 'Se non sei ancora registrato, puoi farlo adesso.' and 'Hai dimenticato la password?'. At the bottom of the sidebar, there is a 'SEGNALA A UN AMICO' button.



Home > [Cartaviaggio](#) > Scegli Cartaviaggio

- > Programma
- > **Scopri Cartaviaggio »**
- Cartaviaggio
- Cartaviaggio Smart
- Cartaviaggio Relax
- Cartaviaggio Executive
- > Premi
- > Le offerte dei Partner
- > Il nuovo Biglietto Socio
- > Richiedi Cartaviaggio
- > Domande e risposte
- > Carte 2005

### Scegli Cartaviaggio

SCOPRI QUALE CARTAVIAGGIO È PIÙ AFFINE AL TUO MOHO E AL TUO MODO DI VIAGGIARE.



#### Cartaviaggio

**Essenziale ma ricca di vantaggi. La carta per chi va dritto alla sostanza.**

Cartaviaggio è la carta a misura di chi ama l'essenziale, senza rinunciare all'efficienza e alla qualità, ma con tanti vantaggi in più. Completamente **gratuita**, Cartaviaggio ti permette di **guadagnare punti** ad ogni viaggio e di usufruire di **servizi e benefit**. **Porta sempre con te Cartaviaggio. Sarà la tua compagna di viaggio più utile e preziosa!**

▪ [Richiedi Cartaviaggio](#)



#### Cartaviaggio Smart

**Pensata per i più giovani, a misura di chi si sente ragazzo.**

Scopri Cartaviaggio Smart, la carta creata per chi è dinamico e pieno di vita. Il suo segreto? Opportunità e vantaggi, servizi e benefit a misura dei ragazzi e di chi si sente ancora giovane.

Se hai meno di 26 anni, Cartaviaggio Smart ti offre, a fronte di un contributo di sottoscrizione, la possibilità di usufruire per un anno di uno sconto sui prezzi dei biglietti ferroviari.

Se hai più di 26 anni o non sei interessato allo sconto, scegli di usufruire gratuitamente dei servizi e dei benefit di Cartaviaggio Smart.

▪ [Richiedi Cartaviaggio Smart](#)



#### Cartaviaggio Relax



#### Cartaviaggio Smart

**Pensata per i più giovani, a misura di chi si sente ragazzo.**

Scopri Cartaviaggio Smart, la carta creata per chi è dinamico e pieno di vita. Il suo segreto? Opportunità e vantaggi, servizi e benefit a misura dei ragazzi e di chi si sente ancora giovane.

Se hai meno di 26 anni, Cartaviaggio Smart ti offre, a fronte di un contributo di sottoscrizione, la possibilità di usufruire per un anno di uno sconto sui prezzi dei biglietti ferroviari.

Se hai più di 26 anni o non sei interessato allo sconto, scegli di usufruire gratuitamente dei servizi e dei benefit di Cartaviaggio Smart.

▪ [Richiedi Cartaviaggio Smart](#)

### TU & CARTAVIAGGIO

#### AREA RISERVATA

[Entra](#)

- Se non sei ancora registrato, puoi farlo adesso.
- Hai dimenticato la password?

#### SEGNALA A UN AMICO

The screenshot shows the Trenitalia website interface. At the top, there is a navigation bar with various links. Below it is the Trenitalia logo and a main menu with categories like 'Orari e acquisto', 'Promozioni e offerte', 'Cartaviaggio', 'Servizi per', 'Treni e Stazioni', 'Notizie', 'Area Clienti', and 'Trenitalia'. The 'Cartaviaggio' section is active. The main content area is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains a tree structure with categories like 'Programma', 'Scopri Cartaviaggio', 'Cartaviaggio', 'Cartaviaggio Smart', 'Cartaviaggio Relax', 'Cartaviaggio Executive', 'Premi', 'Le offerte dei Partner', 'Nuovo Biglietto Socio', 'Richiedi Cartaviaggio', 'Domande e risposte', and 'Carte 2005'. The main content area features a section for 'Cartaviaggio Smart' with a sub-header 'PENSATA PER I PIÙ GIOVANI, A MISURA DI CHI SI SENTE RAGAZZO'. It includes an image of a Cartaviaggio Smart card, a description of the service, and sections for 'QUANTO COSTA', 'COME USARE CARTAVIAGGIO SMART', 'SERVIZI E BENEFIT', 'Sconti sui treni internazionali', and 'COME GUADAGNARE PUNTI VIAGGIO'. On the right side, there is a 'TU & CARTAVIAGGIO' section with an 'AREA RISERVATA' button and a 'SEGNALA A UN AMICO' button.

L'informazione e in particolare la descrizione delle offerte di viaggi è focalizzata principalmente sulla possibilità di acquistare e prenotare on-line. Le informazioni sono costantemente aggiornate per attirare i clienti su sconti e promozioni. Il tutto è conforme all'obiettivo principale del sito: informare a scopo di invogliare l'utente a scegliere un prodotto in offerta, prenotare o acquistare un biglietto e abbonamenti.

### Sintesi:

#### Punti di forza:

- ✓ *Labelling e categorizzazione generalmente ben concepita*
- ✓ *Stile del testo decisamente adeguato*
- ✓ *Contenuti costantemente aggiornati*

#### Punti di debolezza:

- *Grave mancanza di un motore di ricerca interno*
- *Occorre sistemare i difetti specifici riscontrati dagli utenti nel labelling e nella categorizzazione delle informazioni*

## 3.5. GESTIONE

Valutazione: 2.75

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

### 3.5.1 Analisi:

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

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

#### 3.5.1.1 Il sito è sempre attivo e disponibile? (voto 4)

Nel periodo in cui è stata svolta la relazione di questo sito, abbiamo verificato che non ci sono stati problemi, ovvero è risultato che il sito è sempre stato attivo e disponibile.

Ovviamente stiamo parlando di un breve arco di tempo, infatti per avere risultati più efficienti, dovremmo verificare se il sito è sempre disponibile in un arco di tempo maggiore, tipo un anno, quindi non possiamo dire con sicurezza che il sito è sempre attivo.

Per avere maggiori informazioni, abbiamo analizzato le interruzioni del server da quando è stato messo on-line, fino ad oggi. Per fare questo ci siamo avvalsi dell'aiuto di un software raggiungibile al sito [www.netcraft.com](http://www.netcraft.com), utilissimo per verificare tale scopo.

Analizzando i risultati, abbiamo notato che il sito ha una notevole stabilità durante questo periodo. Qui sotto riportiamo i risultati ottenuti dal software.

Site report for <a href="http://www.trenitalia.it">www.trenitalia.it</a>			
Site	<a href="http://www.trenitalia.it">http://www.trenitalia.it</a>	Last reboot	152 days ago  Uptime graph
Domain	<a href="http://trenitalia.it">trenitalia.it</a>	Netblock owner	TRENITALIA SPA
IP address	193.138.162.1	Site rank	3514
Country	 IT	Nameserver	dns3.interbusiness.it
Date first seen	February 2001	DNS admin	staffdns@telecomitalia.it
Domain Registry	nic.it	Reverse DNS	unknown
Organisation	Trenitalia Spa, Italy	Nameserver Organisation	Telecom Italia S.P.A., Italy
Check another site:	<input type="text"/>		

Hosting History				
Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed
<a href="#">TRENITALIA SPA</a>	193.138.162.1	Linux	IBM_HTTP_Server	4-Jun-2006
<a href="#">TRENITALIA SPA</a>	193.138.162.1	Linux	IBM_HTTP_Server	17-Mar-2005
<a href="#">TRENITALIA SPA</a>	193.138.162.1	Linux	IBM_HTTP_Server	16-Mar-2005
<a href="#">TRENITALIA SPA</a>	193.138.162.1	Linux	unknown	15-Mar-2005
<a href="#">TRENITALIA SPA</a>	193.138.162.1	Linux	IBM_HTTP_Server	21-Dec-2004
<a href="#">T.S.F. TELESISTEMI FERROVIARI</a>	62.110.170.238	AIX	IBM_HTTP_SERVER/1.3.19.2 Apache/1.3.20 Unix	31-Jan-2003
<a href="#">T.S.F. TELESISTEMI FERROVIARI</a>	62.110.170.238	AIX	IBM_HTTP_SERVER/1.3.19.1 Apache/1.3.20 Unix	28-Jun-2002
<a href="#">T.S.F. TELESISTEMI FERROVIARI</a>	62.110.170.238	AIX	Domino-Go-Webserver/4.6.2.6	26-Jan-2001

### 3.5.1.2 L'utilizzo del sito è adeguatamente monitorato? (voto 1)

Il monitoraggio, rappresenta un'operazione fondamentale per ottenere informazioni riguardanti lo stato del sito e del suo utilizzo.

Sfortunatamente, trenitalia non ci permette di conoscere il tipo di utenti, che frequentano questo sito, le loro abitudini ecc, in quanto non siamo riusciti ad accedere alle statistiche del sito stesso, che probabilmente saranno private.

Concludendo, notiamo che nella home page, ma del resto anche nelle altre pagine, non è presente alcun contatore visite, il che è un fattore positivo a suo modo, perché sottolinea la professionalità della società in questione.

Apparentemente l'unico momento in cui vengono raccolte informazioni su chi sta visitando il sito è durante la prenotazione/acquisto di un biglietto on-line, poiché in quel momento è necessario effettuare una login o una registrazione.

### 3.5.1.3 Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato? (voto 4)

Il sito risulta essere aggiornato molto frequentemente, come si può notare dalle notizie segnalate nella Home Page, e nella sezione delle offerte proposte agli utenti.

Si può inoltre dire che il continuo aggiornamento delle informazioni è reso necessario dato il tipo del servizio che si vuole offrire, pena la scarsa informazione per gli utenti con considerevoli problemi e disagi.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato  
L'Azienda Trenitalia  
Servizi di Logistica

Cartaviaggio Irenitalia.  
Ogni viaggio, un vantaggio!

Orari e acquisto   Promozioni e offerte   Cartaviaggio   Servizi per   Treni e Stazioni   Notizie   Area Clienti   Trenitalia

NAZIONALI   INTERNAZIONALI   ABBONAMENTI   HOTEL

Da dove vuoi partire?  
Dove vuoi arrivare?  
Quando vuoi partire?  
giorno 03   mese 07   anno 2006  
A che ora vuoi partire?  
ore 16   minuti 00   Invia

Novità  
Ora il tuo viaggio inizia sotto casa con i servizi Posto Click - Sisal

Servizi locali  
Tutte le informazioni utili per viaggiare nelle regioni

PROMOZIONI E OFFERTE > Tutte le offerte

L'assortimento di Emporio continua a crescere!  
Emporio è il sito di Trenitalia dedicato all'acquisto on line, dove è possibile comprare sia articoli firmati dal Gruppo che prodotti di diverse marche accuratamente selezionati per voi Trenitalia. Scopri le novità, naviga tra le tante categorie, e troverai un universo di prodotti in continuo cambiamento!

T-Biz, la business class viaggia in treno!  
T-Biz è la business class di Trenitalia, pensata per chi vuole viaggiare con il massimo delle comodità.

Al mare GRATIS: viaggiando in treno verso i villaggi Eurotravel  
Una nuova e conveniente formula in collaborazione con Trenitalia

Prenota il tuo hotel con Trenitalia  
Prenota il tuo Hotel con Trenitalia ai prezzi più convenienti e vantaggiosi

FOCUS ON  
Treno con auto al seguito a 80 EURO!

NOTIZIE > Altre notizie

- 18 giugno: nuove modifiche all'Orario Generale di Trenitalia
- Del 1° luglio nuovi biglietti per ogni esigenza di viaggio
- Pescara-Sulmona: modifiche orari dal 26 giugno al 30 agosto
- In treno alla scoperta delle Cinque Terre
- Al mare con Valtur
- Dal 30 giugno, modifica password e utenze per i clienti Trenitalia
- A Donnatugata Cheeseart 2006
- Linea Pescara-Napoli: dal 19 giugno al 9 settembre bus sostitutivi
- Vacanze a Salsomaggiore Terme e il biglietto di ritorno è gratis
- Gratis il ritorno in treno da Riccione negli Ecohotel

Call Center 89 20 21   Servizi per disabili

Infine abbiamo utilizzato un particolare software Xenu's Link Sleuth, il quale ci permette di verificare la presenza di broken link.

Address	Status	Type	Size	Title	Date	Level	OutLink
http://www.trenitalia.it/...	ok	image/gif	3741	Logo Bigo	30.06.2006 10:44:20	5	
http://www.cittadeibambini.net/	ok	text/html	1293			4	
http://www.trenitalia.it/...	ok	image/gif	257		27.05.2005 15:57:27	4	
http://www.trenitalia.it/...	ok	image/gif	21140	Political Map of Europe - Zone A...	23.01.2006 16:00:14	4	
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	37687	Notizie sui servizi - Trenitalia		3	35
http://www.trenitalia.it/...	ok	applicat...	66142	<span class="linkInterno">Comun...	20.12.2005 15:53:41	3	
http://www.trenitalia.it/...	ok	image/gif	6481		16.12.2005 16:18:05	3	
http://www.trenitalia.it/...	ok	image/gif	8385	logo Leonardo expresse	23.01.2006 16:00:02	5	
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	10075	Transfers to and from airports - Tr...	23.01.2006 16:00:03	5	48
http://www.trenitalia.it/...	ok	image/gif	1375		23.01.2006 16:00:21	5	
http://www.trenitalia.it/...	ok	image/gif	741		23.01.2006 16:00:21	5	
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	8040	Transfers to and from airports - Tr...	23.01.2006 16:00:11	5	40
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	13068	Transfers to and from airports - Tr...	23.01.2006 16:00:11	5	41
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	13067	Transfers to and from airports - Tr...	23.01.2006 16:00:11	5	41
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	9521	Transfers to and from airports - Tr...	23.01.2006 16:00:11	5	40
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	8520	Rienorte - Trenitalia		4	38
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	9668	Rienorte - Trenitalia		4	38
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	8579	Lombardia - Trenitalia		4	38
http://www.trenitalia.it/...	ok	text/html	10126	Rienorte - Trenitalia		4	38

### Statistics for managers

Correct internal URLs, by MIME type:

text/html	3068 URLs	45398206 Bytes(44334 KB)	62.46%
application/x-javascript	35 URLs	0 Bytes(0 KB)	0.71%
image/gif	415 URLs	2061175 Bytes(2012 KB)	8.45%
image/jpeg	597 URLs	103209744 Bytes(100790 KB)	12.15%
image/bmp	5 URLs	313406 Bytes(306 KB)	0.10%
application/pdf	752 URLs	269114556 Bytes(262807 KB)	15.31%
application/zip	17 URLs	9881509 Bytes(9649 KB)	0.35%
application/msword	9 URLs	1064960 Bytes(1040 KB)	0.18%
video/quicktime	13 URLs	16659576 Bytes(16269 KB)	0.26%
application/x-shockwave-flash	1 URLs	6094 Bytes(5 KB)	0.02%
Total	4912 URLs	447709226 Bytes(437216 KB)	100.00%

### All pages, by result type:

Ok	5590 URLs	83.85%
not found	144 URLs	2.16%
no connection	662 URLs	9.93%
no such host	13 URLs	0.19%
invalid response	2 URLs	0.03%
connection aborted	2 URLs	0.03%
no info to return	1 URLs	0.01%
skip type	253 URLs	3.79%
Total	6667 URLs	100.00%

Come possiamo notare, l'83,85% dei link (inclusi link che poi ci portano a siti esterni) funzionano in maniera corretta, di seguito notiamo che vi sono una serie di "problemi" su altri link, il 2,16% non vengono trovati, il 9,93% dei link non sono connessi e via dicendo.

Da far notare sono quei link, per precisione il 3,79% dei link presenta dei problemi di tipo skype. Andando ad analizzare meglio il report sui broken link, notiamo che la maggior parte dei link spezzati appartengono a link esterni, quindi per ciò che riguarda i collegamenti interni il sito è da ritenersi funzionante.

#### **3.5.1.4 Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate? (voto 2)**

Il rapporto tra utente e società, viene gestito tramite tre link.

Il primo è nel menu in alto (detto menu di servizio), sotto la voce **contatti**, il secondo è nel menu del primo livello alla voce **area clienti**, infine l'ultimo link è nella parte bassa della home page sotto la voce **call center**, che comunque riconducono alla stessa sezione del sito.

La prima voce, ovvero "contatti", apre una pagina dove è possibile scegliere se inviare un reclamo oppure suggerimento.

In entrambi i casi è necessario compilare delle form, per un reclamo bisogna inoltre inserire obbligatoriamente i dati personali, mentre per i suggerimenti non è richiesto. Sia per il reclamo che per i suggerimenti, risulta essere una procedura lunga, in quanto non c'è da compilare una sola form, e questo può scoraggiare gli utenti.

Nell' "area clienti", possiamo trovare molte informazioni per gli utenti, tra cui il numero del call center, un servizio sms, per ricevere notizie sulla circolazione ed orario dei treni, ed una guida per l'utente.

Per quanto riguarda la voce "call center", viene visualizzata una pagina con ovviamente il numero per contattarli, inoltre vengono forniti i costi di tale telefonata e per quali dubbi o domande gli utenti possono usufruire di questo numero.

Concludendo, possiamo affermare che il sito mette a disposizione dell'utente molte informazioni, l'unica pecca nella relazione con gli utenti sta nella lentezza con cui rispondono.

#### **Sintesi:**

##### Punti di forza:

- *Stabilità del sito;*
- *Aggiornamenti frequenti.*

##### Punti di debolezza:

- *Relazione con gli utenti.*

## 3.6. ACCESSIBILITÀ

### Valutazione: 3.5

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

#### Analisi:

##### 3.6.1. Tempi di Accesso (voto 3)

La navigazione sul sito appare fluida e veloce, sia durante la visione di pagine statiche, come ad esempio l'elenco dei servizi offerti, sia durante la ricerca e la prenotazione di un biglietto del treno.

Tuttavia per misurare al meglio i tempi di accesso ad una singola pagina, abbiamo utilizzato uno strumento chiamato **WebXact** (<http://webxact.watchfire.com/>) in grado di fornirci un report dettagliato sulle tempistiche e sul peso di ogni singola pagina.

Dai test effettuati risulta che difficilmente il peso complessivo di ogni pagina (immagini e script esterni compresi) superi i 50Kb, permettendo così una discreta velocità di caricamento della pagina anche a chi dispone di una connessione lenta con un modem a 56Kbit.

Analizzando la Home Page con questo strumento otteniamo la seguente tabella:

Total download Size: **47.52 kB / 00:00:06** on 56.6 connection

URL	Context	Size
<a href="http://www.trenitalia.it/">http://www.trenitalia.it/</a>	-	19.47 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/js/cercaTreno.js">http://www.trenitalia.it/tcom/js/cercaTreno.js</a>	Script	8.79 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/Immagine/imgEmporioPromo3.jpg">http://www.trenitalia.it/Immagine/imgEmporioPromo3.jpg</a>	/Immagine/imgEmporioPromo3.jpg	4.23 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/js/flash-detector.js">http://www.trenitalia.it/tcom/js/flash-detector.js</a>	Script	3.74 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/img/logo_home.gif">http://www.trenitalia.it/tcom/img/logo_home.gif</a>	Logo Trenitalia	2.94 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/js/common.js">http://www.trenitalia.it/tcom/js/common.js</a>	Script	1.97 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/js/flash-swap.js">http://www.trenitalia.it/tcom/js/flash-swap.js</a>	Script	1.60 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/js/home.js">http://www.trenitalia.it/tcom/js/home.js</a>	Script	1.24 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/img/linkGruppo.gif">http://www.trenitalia.it/tcom/img/linkGruppo.gif</a>	Gruppo Ferrovie dello Stato	1.04 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/img/linkCargo.gif">http://www.trenitalia.it/tcom/img/linkCargo.gif</a>	Servizi di Logistica	0.97 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/img/dash2.gif">http://www.trenitalia.it/tcom/img/dash2.gif</a>	/tcom/img/dash2.gif	0.78 kB
<a href="http://www.trenitalia.it/tcom/img/linkTrenitalia.gif">http://www.trenitalia.it/tcom/img/linkTrenitalia.gif</a>	Azienda Trenitalia	0.75 kB

##### 3.6.2. Reperibilità (voto 4)

Il sito è facile da trovare?

Per rispondere a questa domanda abbiamo analizzato due differenti aspetti ovvero:

- URL del sito
- Presenza sui motori di ricerca

a) Come si può vedere il nome del dominio non è altro che la composizione del nome stesso della società ovvero TRENITALIA, per questo motivo, anche senza conoscere effettivamente l'url, esso è facilmente intuibile e rintracciabile.

Particolare attenzione, è stata data durante la scelta del dominio, poiché al **'.it'** è stato affiancato il **'.com'**, tutto questo per cercare di aumentare la visibilità a livello internazionale del sito stesso.

b) La presenza sui motori di ricerca è stata verificata sia cercando il nome dell'azienda, sia utilizzando le parole chiave indicanti il servizio principale offerto dalla società, ovvero 'treno(i) italia' o addirittura semplicemente con il termine 'treno(i)'.

I motori di ricerca presi in considerazione per questo esperimento sono forse tra i principali per importanza a livello mondiale, ovvero: Google, Yahoo, Msn e Lycos.

In tutti i casi i risultati ottenuti sono stati davvero ottimi, infatti il sito di Trenitalia si è sempre piazzato al primo posto della lista.

### Ricerca con Google

<p>Google Web Immagini Gr treno Cerca: <input checked="" type="radio"/> il Web <input type="radio"/></p> <p><b>Web</b></p> <p><a href="#">Trenitalia SpA</a> Al mare GRATIS: viaggiando in <b>treno</b> verso i villag formula in ... Gratis il ritorno in <b>treno</b> da Riccione <a href="#">www.trenitalia.com/ - 20k - 28 giu 2006 - Copia ca</a> <a href="#">Orari e acquisto - Promozioni e offerte</a> <a href="#">Treni e Stazioni - Area Clienti</a> Altri risultati in <a href="#">www.trenitalia.com</a> »</p>	<p>Google Web Immagini Gru treni italia Cerca: <input checked="" type="radio"/> il Web <input type="radio"/> p:</p> <p><b>Web</b></p> <p><a href="#">Trenitalia SpA</a> Servizio di biglietteria online per tutte le destinazioni <a href="#">www.trenitalia.com/ - 20k - 28 giu 2006 - Copia cac</a> <a href="#">Orari e acquisto - Promozioni e offerte</a> <a href="#">Treni e Stazioni - Area Clienti</a> Altri risultati in <a href="#">www.trenitalia.com</a> »</p>
--	---

### Ricerca con Yahoo

<p>YAHOO! SEARCH Web   I treno Cerca: <input type="radio"/></p> <p><a href="#">Il Mio Web BETA</a> <a href="#">Answers BETA</a></p> <p>Risultati ricerca Risultati</p> <p>Suggerimenti: <a href="#">treno ok</a>, <a href="#">orari treno</a>, <a href="#">parigi treno</a>, <a href="#">tre</a></p> <p>1. <a href="#">Trenitalia</a>  Contiene tutti gli orari e le informazioni sulla on line. Categoria: <a href="#">Trenitalia (Ferrovie dello Stato)</a> <a href="#">www.trenitalia.it - 20k - Cache - Altre pagine</a></p>	<p>YAHOO! SEARCH Web   Imm treni italia Cerca: <input checked="" type="radio"/></p> <p><a href="#">Il Mio Web BETA</a> <a href="#">Answers BETA</a></p> <p>Risultati ricerca Risultati 1 - 10</p> <p>Suggerimenti: <a href="#">treni italia orari</a>, <a href="#">treni italia offerte</a>, <a href="#">tren</a></p> <p>1. <a href="#">Trenitalia</a>  Contiene tutti gli orari e le informazioni sulla st on line. Categoria: <a href="#">Trenitalia (Ferrovie dello Stato)</a> <a href="#">www.trenitalia.it - 20k - Cache - Altre pagine</a></p>
--	--

### Ricerca con Msn

<p>Web Desktop Notizie Immagini Locali</p> <p>treno</p> <p>+Ricerca avanzata Impostazioni Guida</p> <p><input type="checkbox"/> In Italiano <input type="checkbox"/> siti registrati in Italia</p> <p><b>Risultati Web</b></p> <p>Pagina 1 di 950.784 risultati contenenti <b>treno</b></p> <p><a href="#">Acquistare il biglietto del treno</a> - <a href="#">www.tgv.com</a> Consultate gli orari del <b>treno</b>. Prenotate vostro</p> <p><a href="#">HomePage Nazionali- Trenitalia</a> T-BiZ, la business class viaggia in <b>treno</b> <a href="#">www.trenitalia.com</a> <a href="#">Pagina nella cache</a></p>	<p>Web Desktop Notizie Immagini Locale</p> <p>treni italia</p> <p>+Ricerca avanzata Impostazioni Guida</p> <p><input type="checkbox"/> In Italiano <input type="checkbox"/> siti registrati in Italia</p> <p><b>Risultati Web</b></p> <p>Pagina 1 di 191.609 risultati contenenti <b>treni italia</b></p> <p><a href="#">HomePage Nazionali- Trenitalia</a> Orari e acquisto; Promozioni e offerte; Cartavi Emporio è il sito di Trenitalia dedicato all ... <a href="#">www.trenitalia.com</a> <a href="#">Pagina nella cache</a></p> <p><a href="#">TRENI ARTESIA CIRCOLANTI FRA</a> <a href="#">TRENI ARTESIA CIRCOLANTI FRA L'ITALIA</a></p>
---	--

### Ricerca con Lycos

<p><b>LYCOS</b> meet you there</p> <p>Ricerca Directory Top 50 Segnala Popularimetro</p> <p>Web   Notizie   Immagini   Video   MP3</p> <p>Trova: treno</p> <p>Ricerca: <input type="radio"/> Nel Web <input checked="" type="radio"/> pagine</p> <p><b>Web: risultati per "treno"</b></p> <p>Sponsor: <a href="#">Acquistare il biglietto del treno</a> - Consultate <a href="#">www.tgv.com</a></p> <p>Top 10 pagine in italiano di 262.370</p> <p><a href="#">HomePage Nazionali- Trenitalia</a> ... T-BiZ, la business class viaggia in <b>treno!</b> T-Biz viaggiare ... Al mare GRATIS: viaggiando in ... <a href="#">http://www.trenitalia.it</a>   <a href="#">Lycos - a colpo d'occhio</a>  </p>	<p><b>LYCOS</b> meet you there</p> <p>Ricerca Directory Top 50 Segnala Popularimetro</p> <p>Web   Notizie   Immagini   Video   M</p> <p>Trova: treni italia</p> <p>Ricerca: <input type="radio"/> Nel Web <input checked="" type="radio"/> pagin</p> <p><b>Web: risultati per "treni italia"</b></p> <p>Top 10 pagine in italiano di 117.834</p> <p><a href="#">HomePage Nazionali- Trenitalia</a> Da dove vuoi partire? Dove vuoi arrivare? Quando Stazioni. Notizie. Area Clienti ... <a href="#">http://www.trenitalia.it</a>   <a href="#">Lycos - a colpo d'occhio</a></p> <p><a href="#">cerca.com - Treni, Voli, Autobus - Orari</a> Servizi di ricerca orario <b>treni</b> in <b>Italia</b> ed in Euro gli orari dei ... <a href="#">http://www.cerca.com/ut_orari...</a>   <a href="#">Lycos - a cc</a></p>
--	--

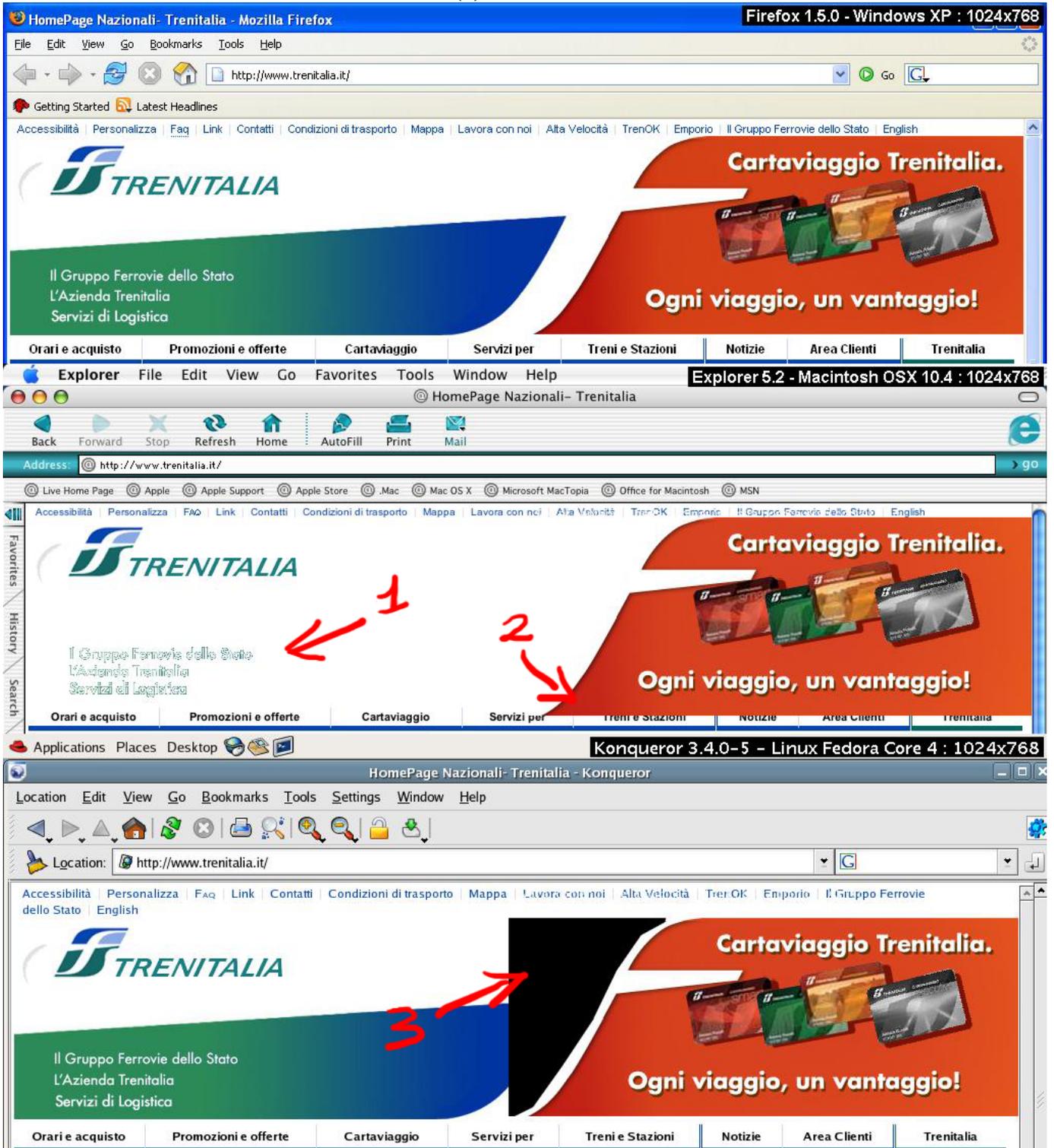
### 3.6.3. Indipendenza dal Browser (voto 3)

Data la grande quantità di sistemi operativi e di browser esistenti, per verificare l'indipendenza del sito dal browser utilizzato, abbiamo deciso di ricorrere ad un servizio messo a disposizione da BrowserCam.com, che permette di mostrare come una pagina web viene vista dai diversi browser.

Dopo aver scelto 4 diversi sistemi operativi: Windows XP, Windows 2000, Macintosh OSX 10.4 e Linux Fedora Core 4; e 9 tipi di browser: Explorer, FireFox, Netscape, Opera, Mozilla, Aol, Safari, Camino e Konqueror, abbiamo iniziato il test su due differenti pagine del sito, ovvero la Home Page e quella che mostra i risultati della ricerca di un treno.

I risultati ottenuti per la Home Page sono discreti, la pagina viene visualizzata nella stessa maniera in quasi tutti i casi, utilizzando Linux infatti si presentano dei comportamenti anomali con il filmato

in Flash (3), mentre con Explorer 5 su Macintosh lo stesso filmato andava a coprire parzialmente il menù principale(2) pregiudicandone parzialmente la navigabilità, mentre in un altro punto la colorazione dello sfondo è addirittura assente (1).



Il secondo test effettuato invece su una pagina di ricerca, invece ha dato risultato ottimi, infatti la visualizzazione rimane inalterata con ogni browser utilizzato.

### **3.6.4. Accessibilità per i disabili (4)**

Come menzionato sul sito stesso, in un'apposita area denominata "Accessibilità", questo argomento è stato seriamente preso in considerazione dai progettisti.

Il portale [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) è infatti stato progettato e realizzato seguendo le linee guida WCAG 1.0 previste dallo standard internazionale WAI del W3C, in coerenza con i requisiti di accessibilità WCAG-AAA. Inoltre, viene anche detto che sono stati applicati i punti di controllo della Verifica Tecnica definiti dalla Legge del 9 gennaio 2004 n°4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

I principi che hanno guidato la realizzazione del portale sono stati definiti sia sulla base di quanto indicato dalle linee guida WAI W3C, sia facendo tesoro dei consigli e dei suggerimenti operativi provenienti dagli utilizzatori finali coinvolti da Trenitalia in alcune sessioni di test.

Per la definizione delle strutture di layout non sono state utilizzate tabelle e l'impaginazione si è basata unicamente su fogli di stile.

Consentendo così all'utente di scegliere tra 3 differenti aspetti: Normale, Relax (realizzato con una dominante verde che non affatica l'occhio), e Forte Contrasto (sfondo nero con scritte bianche o gialle, per esaltare il contrasto).

Nonostante quanto scritto sul sito abbiamo preferito effettuare ugualmente delle verifiche sull'accessibilità, e come fatto durante la verifica del primo punto, ovvero 'Tempi di Accesso' abbiamo utilizzato **WebXact** per valutare se erano rispettati i livelli di conformità **WAI**. Dall'analisi fatta abbiamo rilevato un totale di 4 differenti errori suddivisi nei tre livelli, tuttavia ricontrollando il codice si può notare che si tratta di errori facilmente correggibili, giungendo ad un livello di conformità pari a quello effettivamente voluto dai progettisti del sito, che sembra davvero ottimo.

#### **Sintesi:**

##### Punti di forza:

Sicuramente l'ottimo posizionamento nei vari motori di ricerca, l'URL facilmente ricordabile (o intuibile), e anche all'impegno e al lavoro svolto per garantire un accesso semplice anche ai disabili, rendono questo sito davvero di un buon livello.

##### Punti di debolezza:

Nell'ambito dell'accessibilità, sono ben pochi i punti deboli trovati, forse il più rilevante fra tutti è quello della compatibilità con i vari browser, infatti seppur con i principali sistemi operativi (windows e macOS) non sono stati rilevate anomalie utilizzando Linux sembrerebbero esserci dei problemi sulle trasparenze con i filmati in Flash, problema comunque presumibilmente imputabile ad un malfunzionamento del Plug-in di Flash piuttosto che ad un errore nel codice, questo poichè si presenta lo stesso malfunzionamento con vari browser.

## 3.7. USABILITÀ

### Valutazione: 3

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

#### 3.7.1 Analisi:

##### 3.7.1.1 Efficacia

Tutti i compiti assegnati sono stati portati a termine, anche se talvolta si sono riscontrate leggere difficoltà.

Tra i vari test, quello in cui si sono riscontrati più problemi è stato quello sull'acquisto di un biglietto del treno, infatti alcuni punti sembrano poco chiari a più di un utente.

##### 3.7.1.2 Efficienza

Mediamente ogni utente che ha partecipato al test, ha impiegato circa venti minuti, che dato il numero di compiti, pari a sette, si può dire un valore soddisfacente.

##### 3.7.1.3 Soddisfazione dell'utente

Gli utenti, a test terminato, sembrano soddisfatti, la grafica è quasi sempre piacevole (eccezion fatta per la form relativa alla Cartaviaggi Smart di un colore troppo forte), e le informazioni sono facilmente reperibili.

Unico punto negativo è la lunghezza di alcune operazioni, come ad esempio l'invio di un Reclamo oppure l'acquisto di un biglietto del treno, che nel caso in cui l'utente non sia già registrato diventa una procedura forse fin troppo lunga e dispendiosa, anche perché si viene obbligati ad effettuare due volte la stessa ricerca.

#### Sintesi:

##### Punti di forza:

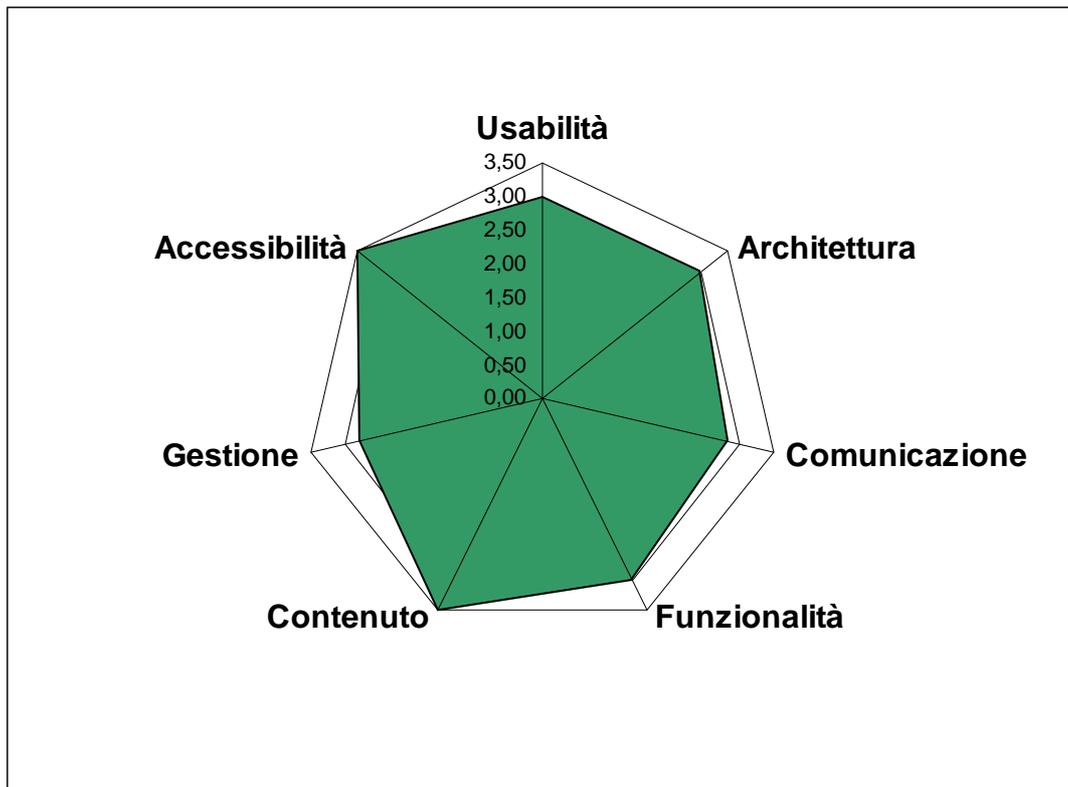
- *Home page ricca di informazioni;*
- *Informazioni (come quelle riguardanti i pagamenti) sono ben visibili;*
- *Informazioni sui treni presente nella home page.*

##### Punti di debolezza:

- *Form per reclami e per carte viaggio, lunghe e colori decisamente sbagliati;*
- *Difficoltà nel trovare la pagina dei rimborsi;*
- *Mancanza di una funzione di ricerca;*
- *Menu di servizio posto in alto alla home page, seppur utile, non viene notato facilmente dai visitatori, nessuno dei tester lo ha usato.*

### 3.8. SINTESI

Riportiamo di seguito il grafico a radar riassuntivo sui sette punti valutati in questo rapporto:



#### Punti di forza:

- Nessuna insufficienza
- Presenta un'elevata accessibilità, sia per i disabili che per chi usa vari tipi di browser.
- I contenuti presenti sono corretti e in costante aggiornamento, sinonimo di grande impegno.
- Le funzionalità e l'architettura del sito sono buone e la navigazione risulta piacevole e chiara.

#### Punti di debolezza:

- Mancanza di un motore di ricerca interno che potrebbe aiutare gli utenti nella ricerca di informazioni.
- Alcune procedure come l'acquisto di un biglietto, possono essere gestite meglio.

## 4. RACCOMANDAZIONI FINALI

### Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- *Specificare in maniera più marcata e visibile il fatto di dover essere registrati per essere in grado di acquistare o prenotare un biglietto del treno; in quanto esporlo in fase di acquisto risulta stressante e induce gli utenti ad abbandonare il compito. Da notare è che se l'utente inizia l'operazione, partendo dal modulo presente nella Home Page, scoprirà solo a ricerca conclusa che per l'acquisto è necessaria la registrazione*
- *Correggere, nella sezione di Ricerca di un Treno, la gestione degli errori nel caso in cui si inserisca una stazione inesistente, poichè davvero mal gestita. La relativa segnalazione risulta completamente fuorviante per l'utente*
- *Inserire un motore di ricerca interno che sarebbe utilissimo data la mole delle informazioni*

### Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgente

- *Ridurre il banner d'intestazione nella home page, che, anche con risoluzione ottimale, riduce senza motivo la leggibilità, costringendo l'utente ad utilizzare lo scroll verticale*
- *Modificare i colori di sfondo nelle form di registrazione in quanto troppo accessi e quindi fastidiosi per l'utente*
- *Sistemare la gestione degli errori durante la registrazione di un utente, in quanto in caso di errori o dimenticanze l'utente è costretto a rileggersi più volte l'elenco degli errori segnalati ad inizio pagina, man mano che ricompia i campi errati*
- *Alleggerire la parte relativa ai Reclami e ai Suggerimenti, troppo lunga nel caso si voglia presentare un reclamo, è infatti necessario seguire una serie di quattro passi per inviare il proprio reclamo*

### Priorità 3: Interventi auspicati

- *Completare la mappa del sito inserendo anche le pagine di quarto livello e le pagine Accessibilità, Personalizza, Mappa, Link, raggiungibili solo tramite menù di servizio (menù orizzontale secondario)*
- *Sfoltire il menù di servizio eliminando i collegamenti inutilizzati dagli utenti e renderlo più visibile*
- *Incentivare l'immagine di società di mobilità via treni nella home page per incrementare il brand image del sito*
- *Togliere dall'area clienti le informazioni di carattere generale ed inserirle in un apposita sezione*

## ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ

### a. OBIETTIVI DEL TEST

L'obiettivo del test è quello di osservare il comportamento di un utente durante la navigazione sul sito, tutto questo per verificare la sua reale usabilità, carpendone così i pregi e i difetti.

Durante la preparazione del Test, abbiamo scelto sette possibili operazioni da effettuabili sul sito:

- a) Cercare informazioni riguardanti "Cartaviaggio"
- b) Richiedere "Cartaviaggio Smart"
- c) Cercare informazioni riguardanti i metodi di pagamento "PostoClick" e "Ticketless"
- d) Acquistare biglietti di un treno per 3 persone (due adulti e un bambino) per la mattina (fascia oraria 6.00/8.00) del 15 Agosto, da Milano a Peschiera del Garda, a tariffazione standard in 1° classe. Pagare tramite "PostoClick".
- e) Trovare la pagina web inerente l'invio di un reclamo
- f) Trovare le informazioni inerenti il trasporto aggiuntivo dell'auto/moto/bici
- g) Trovare le informazioni per ottenere un rimborso

Successivamente abbiamo raccolto un gruppo di 4 utenti e gli abbiamo chiesto di svolgerle.

I dati relativi agli utenti utilizzati come tester sono i seguenti:

NOME	ETA'	LIVELLO ISTRUZIONE	PROFESSIONE	CONOSCENZA INTERNET
Marco	22	Laureando	Studente	Buona
Giancarlo	51	Diplomato	Impiegato	Buona
Marilena	47	Diplomata	Contabile	Bassa
Flavia	21	Diplomata	Studentessa	Media

### b. METODOLOGIA USATA

Il test si divide principalmente in due parti ben distinte tra loro ovvero **ambientazione** ed **utilizzo**.

Durante la prima fase, che dura tre minuti, lasciamo l'utente libero di navigare all'interno del sito, senza fornirgli alcun compito, questa fase serve infatti a far prendere confidenza del sito all'utente.

Durante la seconda fase, diamo all'utente l'elenco dei compiti da svolgere, chiedendogli di descrivere ad alta voce, le loro impressioni e le perplessità.

Durante questa fase ci, limiteremo a prender nota dei movimenti e comportamenti del tester precludendoci la possibilità di interagire con esso, questo a meno che non si trovassero in difficoltà e non saprebbero più come procedere.

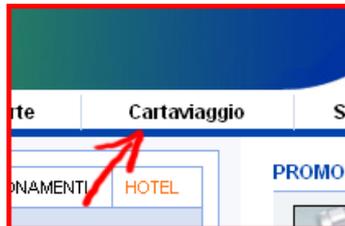
## c. RISULTATI DEL TEST

Utente: Marco

Tempo circa 18 minuti

### a) Cercare informazioni riguardanti “Cartaviaggio”

Questo compito è stato svolto velocemente, infatti ha subito notato nel menu principale il link **CARTAVIAGGIO**:



E una volta cliccatoci sopra vede la voce **“scegli la cartaviaggio che fa per te”** accedendo così alla pagina con le relative informazioni.

### b) Richiedere “Cartaviaggio Smart”

Una volta entrato nella pagina delle cartaviaggio disponibili, trova subito la cartaviaggio smart. Clicca sul relativo link **“richiedi cartaviaggio smart”**, accedendo così al form che permette di inoltrare la richiesta.

La prima cosa che viene notata dal tester è il colore acceso della form definito come **“un pugno in un occhio!”**.

A screenshot of a registration form for 'Cartaviaggio Smart'. The form has a bright red background and is displayed in a browser window. The form fields are arranged in two columns. The left column contains: 'Nome\*', 'Cognome\*', 'Data di nascita\*' (with day, month, and year dropdowns), 'Selezionare prima la Provincia e poi il Comune' (with 'Provincia di nascita\*' and 'Comune di nascita / Stato Estero\*' dropdowns), 'Stato civile', 'Numero dei componenti della famiglia', 'Selezionare prima la Provincia e poi il Comune' (with 'Provincia di residenza\*' and 'Comune di residenza\*' dropdowns), 'Via/piazza\*', 'Telefono', 'E-mail\*' (with a note: '(L'indirizzo e-mail è obbligatorio per ricevere il tuo estratto conto e la newsletter Cartaviaggio)'), 'Titolo di studio', 'Tipo di treno utilizzato generalmente', 'Tratta percorso più frequentemente (origine - destinazione)', and 'Codice Promozione'. The right column contains: 'Numero dei figli', 'CAP\*', 'Cellulare' (with a note: '(Il cellulare è obbligatorio se vuoi aderire al servizio SMS2GO e ricevere via SMS la conferma della tua iscrizione e il tuo saldo punti)'), 'Conferma E-mail\*', 'Professione', 'Classe di viaggio abituale', and 'Frequenza di viaggio'. The browser's address bar and toolbar are visible at the top.

Si lamenta della lunghezza della form, per la precisione sono 5 step! Inoltre nota che alcune voci non sono così fondamentali per il tipo di richiesta che un utente viene chiamato a fare.

### c) Cercare informazioni riguardanti i metodi di pagamento “PostoClick” e “Ticketless”

Essendo due metodi di pagamento, decide di andare, dal menu principale, sotto la voce “orario e acquisto”, quando vi è entrato nota sul menu verticale a sinistra dello schermo le voci a lui interessate.



**d) Acquistare biglietti di un treno per 3 persone (due adulti e un bambino) per la mattina (fascia oraria 6.00/8.00) del 15 Agosto, da Milano a Peschiera del Garda, a tariffazione standard in 1° classe. Pagare tramite “PostoClick”.**

Per questo compito, nota immediatamente la form presente nella home page, quindi procede con la compilazione di questa in tutti i campi come richiesto nelle domande.

Una volta premuto il tasto cerca accede ad una seconda pagina, con i treni disponibili per il viaggio selezionato.

Dopo qualche istante di ambientamento, nota che per procedere all’acquisto del biglietto deve premere sul carrello posto alla fine di ogni riga della tabella.

Info	Partenza	Arrivo	Treni	Durata	Acquista
1.	15:05 MI C.LE	18:42	ES*	03:37	NO
2.	16:05 MI C.LE MI R.OG.	20:47	ICplus	04:42	
3.	17:10 MI C.LE	21:41	ICplus	04:31	

Da qui accede alla form dove compila i campi per l’acquisto del biglietto, trova che la scelta della tariffa sia poco chiara, perché nulla lo informa su ognuna di esse.

Eccetto questo problema, procede tranquillamente con la compilazione della form, fino all’acquisto di quest’ultimo.

**e) Trovare la pagina web inerente l’invio di un reclamo**

Dalla home page dopo un attimo di esitazione nota la voce “Area Clienti”.

Da qui tramite l’uso del menu verticale a sinistra accede all’area reclami e invia il modulo.



**f) Trovare le informazioni inerenti il trasporto aggiuntivo dell'auto/moto/bici**

Per questo punto, nota immediatamente il banner posto nella home page in basso a destra, una volta premuto sopra di esso accede alle informazioni desiderate.

Accessibilità | Personalizza | Faq | Link | Contatti | Condizioni di trasporto | Mappa | Lavora con noi | Alta Velocità | TrenOK | Emporio | Il Gruppo Ferrovie dello Stato | English

Il Gruppo Ferrovie dello Stato  
L'Azienda Trenitalia  
Servizi di Logistica

Orari e acquisto | Promozioni e offerte | Cartaviaggio | Servizi per | Treni e Stazioni | Notizie | Area Clienti | Trenitalia

**NAZIONALI** | INTERNAZIONALI | ABBONAMENTI | HOTEL

Da dove vuoi partire?

Dove vuoi arrivare?

Quando vuoi partire?  
giorno: 30 | mese: 06 | anno: 2006

A che ora vuoi partire?  
ore: 18 | minuti: 31

**Invia**

**Novità**  
Ora il tuo viaggio inizia sotto casa con i servizi Posto Click - Sisal

**Servizi locali**  
Tutte le informazioni utili per viaggiare e nelle regioni

©2004 Trenitalia - Note Legali - P. IVA 05403151003

**PROMOZIONI E OFFERTE** > Tutte le offerte

**EMPORIO**

L'assortimento di Emporio continua a crescere!

Emporio è il sito di Trenitalia dedicato all'acquisto on line, dove è possibile comprare sia articoli firmati dal Gruppo che prodotti di diverse marche accuratamente selezionati per voi da Trenitalia. Scopri le novità, naviga tra le tante categorie, e troverai un universo di prodotti in continuo cambiamento!

**NOTIZIE** > Altre notizie

- 18 giugno: nuove modifiche all'Orario Generale di Trenitalia
- Dal 1° luglio nuovi biglietti per ogni esigenza di viaggio
- Pescara-Sulmona: modifiche orari dal 26 giugno al 30 agosto
- In treno alla scoperta delle Cinque Terre
- Al mare con Valtur
- Dal 30 giugno, modifica password e utenze per i clienti Trenitalia
- A Donnafugata Cheeseart 2006
- Linea Pescara-Napoli: dal 19 giugno al 9 settembre bus sostitutivi
- Vacanze a Salsomaggiore Terme e il biglietto di ritorno è gratis

**FOCUS ON**

**Treno con auto al seguito a 80 EURO!**

**g) Trovare le informazioni per ottente un rimborso**

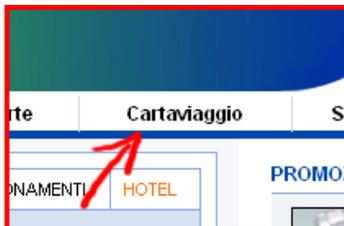
Per questo punto ha trovato qualche difficoltà, non sapeva bene dove andare a cercare, dopo alcuni attimi ha provato a cercare sotto la voce "Area Clienti" ma non trovando subito nulla, ha deciso di accedere alle "FAQ" grazie alle quali ha trovato tutte le informazioni che cercava



**Utente: Giancarlo**  
**Tempo circa 20 minuti**

**a) Cercare informazioni riguardanti “Cartaviaggio”**

Questo compito è stato svolto velocemente, infatti ha subito notato nel menu principale il link **CARTAVIAGGIO**:



E una volta cliccatoci sopra vede la voce **“scegli la cartaviaggio che fa per te”** accedendo così alla pagina con le relative informazioni.

**b) Richiedere “Cartaviaggio Smart”**

Una volta entrato nella pagina delle cartaviaggio disponibili, trova subito la cartaviaggio smart. Clicca sul relativo link.

Durante la compilazione del Form si imbatte nel capo Codice di Promozione e passa qualche istante a chiedersi cosa sia.



Dopo alcuni secondi non capendo cosa sia, lascia il campo vuoto e procede.

**c) Cercare informazioni riguardanti i metodi di pagamento “PostoClick” e “Ticketless”**

Essendo due metodi di pagamento, decide di andare, dal menu principale, sotto la voce **“orario e acquisto”**, quando vi è entrato nota sul menu verticale a sinistra dello schermo le voci a lui interessate.



**d) Acquistare biglietti di un treno per 3 persone (due adulti e un bambino) per la mattina (fascia oraria 6.00/8.00) del 15 Agosto, da Milano a Peschiera del Garda, a tariffazione standard in 1° classe. Pagare tramite “PostoClick”.**

Clicca subito sulla voce del menù principale **Orari Acquisto**, compila il modulo iniziale, seleziona il treno interessato e procede senza problemi fino alla fine del modulo per l’acquisto.

Giunto a questo punto inizia a cercare come pagare tramite PostoClick, e clicca erroneamente su un link informativo.

Se hai un **Codice Azienda** (Corporate Travel) inseriscilo qui

Se mancano almeno **3 giorni alla partenza** del tuo treno potrai utilizzare [PostoClick](#), il servizio che consente di prenotare oggi e rinviare a domani il pagamento.

[Dati del contatto](#)

**Soluzione successiva** **Ricerca** **Help** **Acquista**

Costretto a tornare indietro conclude l'acquisto premendo sul bottone **Acquista**.

### e) **Trovare la pagina web inerente l'invio di un reclamo**

Clicca sul menù **Area Clienti** e inizia a leggere il contenuto della pagina, sembra ignorare il menù di sinistra, dove sono presenti le informazioni da lui cercate e si concentra su quello di destra. Dopo alcuni istanti, s'avvede dell'altro menù, accede alla pagina dei reclami ed inizia a compilare la form.

Durante la compilazione rimane per un attimo sconcertato dall'assenza del campo **Provincia**, nonostante questo sia dichiarato:

Nome\*  Cognome\*

E-Mail\*  Conferma E-Mail\*

Stato\*

Indirizzo\*  n.

Città\*

Provincia\*

Cap\*

Dati facoltativi

Successivamente va avanti e conclude la compilazione di tutti i successivi step con successo.

### f) **Trovare le informazioni inerenti il trasporto aggiuntivo dell'auto/moto/bici**

Cerca nel menù principale qualcosa di inerente, cliccando infine su **Promozioni Offerte**, da qui prova a cercare qualche informazione andando nella sottocategoria **Carta Blu**, non trovando quello che cerca, prova a cambiare sezione.

Questa volta decide di entrare su **Servizi per**, da qui leggendo il menù a destra trova i link che gli interessano ed accede alle informazioni cercate.

**Viaggiare con...**

- [▶ Treno più auto al seguito](#)
- [▶ Da oggi la tua moto viaggia con te](#)
- [▶ Porta con te la tua bici](#)
- [▶ Treni della montagna](#)

### g) **Trovare le informazioni per ottenere un rimborso**

Accede all'**Area clienti**, credendo di aver già visto qualcosa sui rimborsi.

Clicca su **Reclami e Suggerimenti**, scorge a destra un menù in cui vengono elencati i casi di rimborso, e decide di entrare nella Guida del Viaggiatore trovando quello che gli interessa.

**Utente: Marilena**  
**Tempo circa 22 minuti**

**a) Cercare informazioni riguardanti “Cartaviaggio”**

Va subito sul link “Cartaviaggio” del menù principale.

Dopo un breve periodo clicca su Programma dal menù laterale sinistro.

**b) Richiedere “Cartaviaggio Smart”**

Sempre dal menù laterale sinistro, già scoperto in precedenza, clicca su “**Richiedi Cartaviaggio**”.

A questo punto clicca sul link “**Cartaviaggio Smart**” presente in mezzo alla pagina.

**Richiedi Cartaviaggio**

**ORA LA DISTANZA CHE TI SEPARA DALLA TUA CARTAVIAGGIO È DAVVERO BREVE**

Dai la tua preferenza alla carta che risponde meglio ai tuoi gusti ed alle tue esigenze e il gioco è fatto  
Compila il modulo di adesione e subito riceverai via e-mail la tua **password** e il tuo **Codice Personale**, con il quale potrai guadagnare Puntiviaggio già dal prossimo viaggio.



**Cartaviaggio**

Lineare, essenziale ma ricca di sostanza.  
Come le cose che preferisci.

**Richiedi Subito Cartaviaggio**



**Cartaviaggio Smart**

Il tuo identikit: attivo, dinamico, giramondo  
instancabile. L'ideale per te: Cartaviaggio  
Smart.

**Richiedi Subito Cartaviaggio Smart**

Dopo essersi accorta che la pagina in questione è solo informativa torna indietro e clicca sul link corretto, ovvero **Richiedi Subito Cartaviaggio Smart**.

Inizialmente non trova il modulo per la richiesta, questo probabilmente perché troppo in basso nella pagina e per essere visto è necessario utilizzare le scroll bar.

Durante la compilazione non si accorge che non tutti i campi sono obbligatori e inizia a compilarli tutti.

Giunta alla richiesta del numero di telefono e del cellulare, sembra titubante perché non vuole inserirli, e salta quei campi.

Un secondo problema si presenta al raggiungimento del campo “**Tipo di treno utilizzato generalmente**”, non prendendo alcun treno abitualmente, vorrebbe inserire nessuno, ma questo non è possibile.

Giunta all'ultimo campo, ovvero **Codice Promozione**, asserisce di non averne uno, iniziando così a cercarlo all'interno del sito, abbandonando la procedura di richiesta della cartaviaggio smart.

**c) Cercare informazioni riguardanti i metodi di pagamento “PostoClick” e “Ticketless”**

Inizialmente torna nella sezione “**Cartaviaggio**” premendo sul menù principale e inizia a cercare qualcosa all'interno della sottocategoria **Servizi per**.

-Intervento esterno: viene avvisata che “PostoClick” e “Ticketless” sono metodi di pagamento-

A questo punto cambia sezione andando su “**Orari e Acquisto**” dove trova subito quello che cercava nel menù a sinistra.

**d) Acquistare biglietti di un treno per 3 persone (due adulti e un bambino) per la mattina (fascia oraria 6.00/8.00) del 15 Agosto, da Milano a Peschiera del Garda, a tariffazione standard in 1° classe. Pagare tramite “PostoClick”.**

Clicca subito su “Orario e Acquisto”, inizialmente tenta di andare sulla voce “Guida Acquisto” presente nel menù a sinistra, ma poi decide di procedere con la compilazione del modulo. Guardando i risultati non capisce cosa sono e a cosa servono i numeri(2), mentre scambia per dei bottoni le voci Prezzo e Acquisto (1) e cerca di cliccarci sopra.

**SCELTA DEL TRENO**   Prezzo   Acquisto

Stazione di partenza	Stazione di arrivo	Data
Milano	Ancona	4/7/2006

**PROPOSTE DI VIAGGIO**

Per orario di partenza	Per tempo di percorrenza	Per numero di fermate			
Info	Partenza	Arrivo	Treni	Durata	Acquista
1.	15:05 MI C.LE	18:42	ES*	03:37	NO
2.	16:05 MI C.LE MI ROG.	20:47	ICplus	04:42	
3.	17:10 MI C.LE	21:41	ICplus	04:31	
4.	19:10 MI C.LE	23:45	ICplus	04:35	
5.	20:40 MI C.LE	01:35	E	04:55	

Solo dopo alcuni tentativi si avvede dell'immagine del carrello a fine riga e ci clicca sopra procedendo alla schermata successiva, dove inizia ad avere qualche problema sulla scelta della Tariffa e sulla funzionalità del Clicca e Regala.

Dopo un'iniziale smarrimento, trova la voce Posto Click e la selezione.

Se hai un **Codice Azienda** (Corporate Travel) inseriscilo qui

Se mancano almeno **3 giorni alla partenza** del tuo treno potrai utilizzare [PostoClick](#), il servizio che consente di prenotare oggi e rinviare a domani il pagamento.

[Dati del contatto](#)

[Soluzione successiva](#)   Ricerca   Help   [Acquista](#)

A questo punto non accorgendosi dell'errore continua la lettura della pagina, alla fine della quale è presente il link “**Prenota con Postoclick**” che la riporterà al primo modulo di ricerca, costringendola a ricominciare da capo.

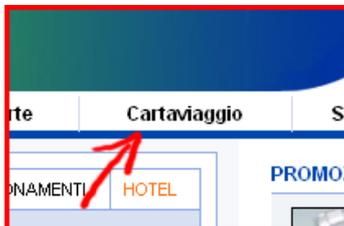
Giunta nuovamente alla pagina per confermare l'acquisto, questa volta preme sul bottone “Acquista”, bloccandosi però nuovamente sulla richiesta di Login.

**A questo punto abbandona il Test.**

**Utente: Flavia**  
**Tempo circa 20 minuti**

**a) Cercare informazioni riguardanti “Cartaviaggio”**

Questo compito è stato svolto velocemente, infatti ha subito notato nel menu principale il link **CARTAVIAGGIO**:



E una volta cliccatoci sopra vede la voce **“scegli la cartaviaggio che fa per te”** accedendo così alla pagina con le relative informazioni.

**b) Richiedere “Cartaviaggio Smart”**

Dal menù laterale sinistro, già scoperto in precedenza, clicca su “Richiedi Cartaviaggio”, poi clicca sul link “Richiedi Subito Cartaviaggio Smart”.

Compilando il modulo riscontra dei problemi nei seguenti punti:

- Durante la scelta del comune di nascita, la lista infatti a volte non viene caricata
- Non capisce se il numero dei figli indica quelli del nucleo familiare o i suoi
- Non si accorge che non tutti i campi sono obbligatori
- Alla domanda su “sms240” non ha idea di cosa sia quindi è un po’ titubante
- Non sa cosa sia il “Codice Promozione” e lasciandolo vuoto procede

**c) Cercare informazioni riguardanti i metodi di pagamento “PostoClick” e “Ticketless”**

Va su “Servizi Per” e si accorge che non c’è, a questo punto prova su “Orari e Acquisto” trovando tutte le informazioni nel menù laterale sinistro



**d) Acquistare biglietti di un treno per 3 persone (due adulti e un bambino) per la mattina (fascia oraria 6.00/8.00) del 15 Agosto, da Milano a Peschiera del Garda, a tariffazione standard in 1° classe. Pagare tramite “PostoClick”.**

Clicca su “Orari e Acquisto”, e si accorge che deve essere registrata per procedere con l’acquisto. Completata la registrazione, torna al modulo per la ricerca, compilando senza problemi la prima parte.

Giunta alla seconda vuole cliccare su Prezzo, credendo che sia un pulsante.

SCELTA DEL TRENO   Prezzo   Acquisto

Stazione di partenza  
Milano

Cerca dove cambiare la classe del treno senza successo, poi rinunciandoci passa allo step successivo.

Compila in maniera adeguata tutti i campi e inizia a cercare come pagare tramite PostoClick, e clicca erroneamente su un link informativo.

Se hai un **Codice Azienda** (Corporate Travel) inseriscilo qui

Se mancano almeno **3 giorni alla partenza** del tuo treno potrai utilizzare [PostoClick](#), il servizio che consente di prenotare oggi e rinviare a domani il pagamento.

[Dati del contatto](#)

[Soluzione successiva](#)   Ricerca   Help   [Acquista](#)

Costretta a tornare indietro conclude l'acquisto premendo sul bottone “Acquista”.

#### e) Trovare la pagina web inerente l’invio di un reclamo

Dalla home page clicca su “Area Clienti”.

Da qui tramite l’uso del menu verticale a sinistra accede all’area reclami e invia il modulo.

#### f) Trovare le informazioni inerenti il trasporto aggiuntivo dell’auto/moto/bici

Va su **Servizi per**, da qui leggendo il menù a destra trova i link che gli interessano ed accede alle informazioni cercate.

**Viaggiare con...**

- [Treno più auto al seguito](#)
- [Da oggi la tua moto viaggia con te](#)
- [Porta con te la tua bici](#)
- [Treni della montagna](#)

#### g) Trovare le informazioni per ottenere un rimborso

Va su “Servi Per” ma non trova nulla.

Va su “Area Clienti” ma non trova nulla.

Torna su “Servi Per”, questa volta scorge a destra un menù in cui vengono elencati i casi di rimborso, e decide di entrare nella Guida del Viaggiatore trovando quello che gli interessa.