



RAPPORTO DI CHECK-UP DEL SITO:

<http://www.alpitour.it>

Versione:

1.0

Data:

31/05/2007

Autori:

Bartucca Marika

Crivaro Francesco

Cucinotta Giuseppe

1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Nome del sito

<http://www.alpitour.it>

Home page

TROVAOFFERTE **TROVAVACANZE** **TROVAAGENZIE** **CATALOGHI** **ORARIO VOLI**

ALPITOUR NEWS TINDARI.

60° Anniversario alpitour
Le vacanze secondo te
Trova la tua vacanza
Africa
Caraibi
Croazia Slovenia
Europa
Francia
Grecia Cipro Turchia
Italia mare
Mar Rosso Egitto
Marocco Tunisia Libia
Montagna
Spagna
I nostri tour

I NUMERI UNO DELLE VACANZE
» Spot 1: "Discorso"
» Spot 2: "Bambini"
» Spot 3: "Compleanno"
» Spot 4: "Matrimonio"

SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >> club famiglia COMPAGNIA DELLA NATURA nonsolo weekend Volando Bravo

Fai subito **IL PREVENTIVO.** Mare, montagna, capitali del mondo... Scegli tra le nostre destinazioni e prenota subito la tua vacanza con Alpitour.

Tipo di Viaggio : - Selezione -
Data di partenza : 29 5 2007
Destinazione :
Durata : 5 - 10gg
Adulti : 2
Bambini : 0
Neonati : 0
3. 2. 1 SI PARTE!
 Socio Alpitour World Club
TROVA >

In primo piano.
club
PAZZESCO
Il mondo iClub a Giugno da 420€!
LE NOSTRE PROPOSTE >

Newsletter.
Iscriviti alla NEWSLETTER ALPITOUR
Inserisci la tua mail
 ISCRIVITI >

I nostri consigli.
Spagna da €450
Tunisia da €360
Volando prezzi mai visti!
Mar Rosso da €490
Disneyland Resort Paris 15° Anniversario
BRAVO

Alpitour per te.
Novità Alpitour World!
Nuovi servizi per i soci del Club di Alpitour World!
Girovacanze in Europa!
Volo + 2 notti a partire da € 139
Mare Italia
E' iniziata l'estate!

Le offerte in vetrina.
Visualizza tutte le offerte
IBIZA
iClub Imperio Playa Milano il 2 e 3 - Venezia il 3 giugno pensione completa con bevande da 470 €
Tenerife
iClub Jacaranda da Milano, Verona, Bergamo e Roma il 4 e 11 giugno pensione completa con bevande da 595 €
MOROCCO
Il Deserto e le Kasbah in 4x4 da Milano e Bologna il 3 giugno pensione completa da 690 €
RODI
Princess Sun da Milano il 7 giugno (9 notti) tutto incluso da 695 €
SANTO DOMINGO
Club Viva Dominicus Beach da Milano il 3 - Bologna e Roma il 4 giugno tutto incluso da 890 €

Specials.
novità
Siviglia Costa de La Luz
VILLAGGI Bravo
Speciale offerte Villaggi Bravo
Europa in tour Partenze garantite a Giugno

Gruppo Alpitour - Newsletter - Fidelity Club - Finanziamenti - Assicurazioni - Filo diretto - Lavora con noi - Corsi di formazione Pubblicità - Mappa del sito - Area agenzie
Note legali: Condizioni generali di vendita - Privacy - Vettori aerei - Legge 38/2006 - Fornitori

Gruppo Alpitour - Alpitour S.p.A. - P.IVA 02486000041

Home page del sito Alpitour.

Requisiti generali del sito

Lo scopo del sito, è fornire informazioni commerciali riguardanti i pacchetti viaggio offerti da Alpitour. Il sito mostra all'utente, anche attraverso alcune fotografie, le varie destinazioni dei viaggi (insieme ai relativi prezzi) e i servizi offerti da Alpitour in base al tipo di viaggio scelto (solo soggiorno, volo più soggiorno, eccetera).

Il sito, fornisce il servizio di calcolo del preventivo on-line, ma non è però possibile effettuare l'acquisto on-line del pacchetto viaggio al termine dello stesso.

La categoria di utenti cui si rivolge prioritariamente il sito è composta da famiglie e coppie che intendono concedersi una vacanza verso mete estere, oppure organizzare il proprio viaggio di nozze.

I prezzi, già a partire dai pacchetti viaggio standard, sono abbastanza elevati; si suppone quindi che Alpitour includa nel suo target di mercato persone benestanti, in grado di sostenere questo tipo di spese senza troppi sacrifici economici.

Il contesto d'uso principale del sito, è quello di permettere la ricerca di vacanze e pacchetti viaggio che soddisfino i gusti dell'utente, garantendo una ampia scelta per quanto riguarda le sistemazioni nei luoghi scelti (alberghi, villaggi) e le loro relative categorie (3, 4 o 5 stelle).

Obiettivi della valutazione

Gli obiettivi della valutazione, riguardano in particolar modo la capacità del sito di fornire l'adeguata offerta informativa ai possibili clienti Alpitour, consentendo loro di trovare la vacanza che stavano cercando senza particolari disagi e di calcolare il preventivo della stessa senza incorrere in errori dovuti alla cattiva progettazione del sistema di preventivo on-line.

Vengono valutate anche la grafica del sito, in modo da rilevare gli eventuali problemi che utenti daltonici potrebbero riscontrare durante la navigazione e il tipo di tecnologia utilizzata per la realizzazione delle pagine, che potrebbe causare la non corretta visualizzazione (o nel caso peggiore il totale impedimento alla fruizione) del sito ad utenti che non dispongano di una particolare plug-in o browser.

Non è stato possibile valutare il sito nella sua interezza a causa dell'eccessiva mole di informazioni che esso fornisce agli utenti.

2. METODOLOGIA USATA

Il team di valutazione è composto da Bartucca Marika, Crivaro Francesco e Cucinotta Giuseppe, ed il lavoro è stato così suddiviso:

- Bartucca Marika (*Architettura e Comunicazione*);
- Crivaro Francesco (*Funzionalità e Contenuto*);
- Cucinotta Giuseppe (*Gestione e Accessibilità*);

Il giudizio sulla *Usabilità* è invece frutto della valutazione del sito da parte di tutti i membri del team.

Per analizzare alcune delle precedenti caratteristiche, sono stati utilizzati i seguenti strumenti automatici:

- *Comunicazione*: il servizio offerto dal sito www.vischeck.com per simulare la visione delle pagine del sito da parte di utenti daltonici;
- *Gestione*: **Xenu's Link Sleuth** per l'individuazione di eventuali link spezzati all'interno del sito e **NetCraft** per ricavare informazioni sull'uptime del server;
- *Accessibilità*: **Dr. Watson** per il calcolo della dimensione delle pagine e i tempi di download delle stesse, i motori di ricerca **Google**, **Yahoo! Search** e **MSN Live Search** per l'analisi delle referenze al sito, **Widexl** per la stima delle referenze al sito, **WebXACT** per la verifica della conformità del sito alle linee guida definite dal W3C WAI, validatori HTML e CSS del W3C.

Nello stilare il rapporto finale sulla valutazione del sito, per il calcolo dei voti alle varie caratteristiche relative allo stesso e per il tracciamento dei diagrammi a stella, è stato utilizzato il template messo a disposizione dal prof. Polillo sul sito:

<http://www.rpolillo.it/CheckUp/template.htm>.

I criteri utilizzati nell'attribuzione dei voti alle varie caratteristiche, sono i seguenti (la scala di voto per ogni singola caratteristica parte da un minimo di 0 e arriva ad un massimo di 4):

Caratteristica	Peso
Architettura	2,50
Struttura	1
Mappa del sito	0,5
Navigazione	1
Comunicazione	3,00
Home page	1
Brand image	1
Grafica	1
Funzionalità	2,00
Adeguatezza	1
Correttezza	1
Contenuto	4,00
Categorizzazione / labelling	1
Stile	1
Informazione	1
Localizzazione	1
Gestione	4,00
Disponibilità	1
Monitoraggio	1
Aggiornamento	1
Relazioni con gli utenti	1
Accessibilità	3,00
Tempi d'accesso	1
Reperibilità	1
Indipendenza dal browser	0,75
Accessibilità per i disabili	0,25
Usabilità	3,00
Efficacia	1
Efficienza	1
Soddisfazione	1

Nella seguente tabella viene indicato il tempo impiegato nella valutazione di ciascuna caratteristica:

Caratteristica	Tempo impiegato
Architettura	2 giorni
Comunicazione	3 giorni
Funzionalità	2 giorni
Contenuto	1 giorno
Gestione	2 giorni
Accessibilità	2 giorni
Usabilità	3 giorni

In home page sono inoltre presenti link alle offerte speciali, suddivise in base al tipo di vacanza che si sta cercando (offerte speciali per le famiglie, vacanze immersi nella natura, vacanze in Europa, eccetera).

La scelta di una delle precedenti sezioni porta l'utente ad una nuova pagina che raggruppa le varie tipologie di viaggi inerenti all'argomento selezionato.

The screenshot shows the Alpitour website home page. At the top, there is a navigation bar with five buttons: 'TROVAOFFERTE', 'TROVAVACANZE', 'TROVAAGENZIE', 'CATALOGHI', and 'ORARIO VOLI'. Below this is a banner for '50° Anniversario alpitour' with the headline 'PAZZESCO!' and 'LUGLIO E AGOSTO A PARTIRE DA 590 €'. A vertical menu on the left lists various vacation destinations: Africa, Caraibi, Croazia Slovenia, Europa, Francia, Grecia Cipro Turchia, Italia mare, Mar Rosso Egitto, Marocco Tunisia Libia, Montagna, Spagna, and 'I nostri tour'. Below the banner is a row of logos for 'club', 'famiglia', 'COMPAGNIA DELLA NATURA', 'nonsolo weekend', 'Volando', and 'Bravo'. At the bottom, there is a search form with fields for 'Tipo di Viaggio', 'Data di partenza', 'Destinazione', 'Durata', 'Adulti', 'Bambini', and 'Neonati', along with a 'TROVA >' button and a 'Socio Alpitour World Club' checkbox.

1

2

3

Menu e link nella home del sito Alpitour.

Parte superiore della Home Page del sito:

- 1) Menu principale;
- 2) Menu di secondo livello;
- 3) Navigazione per tipologia di vacanza ricercata.

Il sito ha una struttura ad albero, ma la presenza dei menu in ogni pagina permette di visitare il sito sia orizzontalmente, sia verticalmente, sia diagonalmente.

Inoltre, la presenza dei link verso gli argomenti più ricercati, permette di raggiungere direttamente le informazioni ricercate, senza seguire un cammino ma utilizzando una "scorciatoia" passando tra i nodi del sito.

La suddivisione del sito e il raggruppamento nei vari argomenti, risulta coerente con l'obiettivo preposto da Alpitour, cioè quello di fornire pacchetti viaggio in base ai desideri dei propri clienti, ed è di immediata comprensione per gli utenti del sito, anche grazie alla terminologia scelta per indicare le voci di menu, comprensibili e senza ambiguità (anche se non si capisce molto la scelta di non utilizzare uno spazio tra una parola e l'altra; ad esempio: "trovavacanze" invece di "trova vacanze").

L'incredibile quantità di informazioni però, potrebbe causare disorientamento nell'utente, che si trova di fronte non una, ma varie strade per poter raggiungere ciò di cui ha bisogno (la stessa informazione si può infatti raggiungere sia dalla voce "TrovaVacanze" del menu di primo livello che dalla sezione "Fai subito IL PREVENTIVO" in home page).

Tutto sommato però, il voto per la struttura del sito raggiunge la piena sufficienza.

Mapa del sito

Il sito, dispone di una mappa raggiungibile da ogni pagina tramite il link "Mapa del sito" in fondo alla stessa.

La mappa risulta chiara e semplice, mostrando chiaramente i livelli in cui è suddiviso il sito grazie all'uso dell'indentazione dei link alle varie pagine.

Per evitare la presenza dello scroll verticale, dato l'elevato numero di pagine presenti nel sito, si è deciso di raggruppare tutto in un'unica voce "Home" e di espandere il contenuto della stessa solo dopo aver cliccato sul link stesso (oppure su "Espandi tutto").

Questa scelta, potrebbe però trarre di sorpresa l'utente, in quanto dopo aver aperto la pagina della mappa del sito, si ritroverebbe di fronte le 2 etichette "Espandi tutto" e "Raggruppa tutto" senza comprenderne il loro significato.

Sarebbe stato preferibile, all'apertura della pagina, visualizzare la lista già espansa in modo da rendere visibili almeno le pagine di primo livello del sito e poterla poi raggruppare in seguito (se ce ne fosse stata la necessità).

Inoltre, eliminando l'immagine "Alpitour. Le vacanze secondo te", si sarebbe potuto ridurre di molto lo scroll; tale immagine infatti, occupa la metà dello spazio della pagina e la sua utilità è discutibile in questo contesto.

Ogni voce della mappa è un collegamento alla relativa pagina web e permette quindi un rapido accesso ai contenuti ricercati.

La mappa però, non descrive esattamente il sito, ma solo una sua parte:

I link alle pagine di primo livello infatti, sono correttamente collegati e corrispondono a quelle presenti nel sito, mentre i link di secondo livello non portano alle pagine del sito, bensì a pagine definite “appunti di vacanza” nelle quali vengono visualizzate informazioni generali sulle vacanze selezionate.

60th Anniversaria
alpitour
Le vacanze secondo te
Trova la tua vacanza
Africa
Caraibi
Croazia Slovenia
Europa
Francia
Grecia Cipro Turchia
Italia mare
Mar Rosso Egitto
Marocco Tunisia Libia
Montagna
Spagna
I nostri tour
SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>
[Espandi tutto](#) | [Raggruppa tutto](#)
[Home](#)
ALPITOUR WORLD
Gruppo Alpitour • Newsletter • Fidelity Club • Finanziamenti • Assicurazioni • Filo diretto • Lavora con noi • Corsi di formazione • Pubblicità • Mappa del sito • Area agenzie
Note legali: Condizioni generali di vendita • Privacy • Vettori aerei • Legge 38/2006 • Fornitori

Mapa del sito Alpitour.

[Espandi tutto](#) | [Raggruppa tutto](#)

Home

- [Trova offerte](#)
- [Trova vacanze](#)
- [Trova agenzie](#)
- [Cataloghi](#)
- [Orario voli](#)
- [Opportunità di lavoro](#)
- [Corsi di formazione](#)
- [iClub](#)
- [Residence](#)
- [Tour](#)
- [Fly&Drive](#)
- [Weekend](#)
- [Natura](#)
- [Famiglia](#)
- [Sposi](#)
- [Relax](#)
- [Primo Prezzo](#)
- [Alpitour](#)
- [Gruppo Alpitour](#)
- [Club soci](#)
- [Finanziamenti](#)
- [Assicurazioni](#)
- [Filo diretto](#)
- [Pubblicità](#)
- [Privacy](#)
- [Erbavoglio Club](#)
- [Area Incentive](#)
- [Riservato alle agenzie](#)
- + [Vacanze](#)

Vacanze

- [Agenzia viaggi](#)
- [Alberghi](#)
- [Alberghi Parigi](#)
- [Caraibi mare](#)
- [Castelli Loira](#)
- [Club Alpitour](#)
- [Costa Azzurra](#)
- [Crociera sul Nilo](#)
- [Crociere Caraibi](#)
- [Crociere nel Mediterraneo](#)
- [Grecia isole](#)
- [Hotel](#)
- [Hotel Cervinia](#)
- [Hotel Cortina](#)
- [Mare Egitto](#)
- [Offerte alpitour](#)
- [Offerte last minute](#)
- [Offerte viaggi](#)
- [Offerte voli](#)
- [Residence Sardegna](#)
- [Residence Sicilia](#)
- [Sci Dolomiti](#)
- [Sci Tonale](#)
- [Sci Trentino](#)
- [Sconti vacanze](#)
- [Settimana bianca](#)
- [Settimane bianche](#)
- [Single vacanza](#)
- [Soggiorno montagna](#)
- [Spagna agosto](#)
- [Tariffe voli](#)
- [Tour Messico](#)
- [Tour Scozia](#)
- [Vacanza capodanno](#)
- [Vacanza Canarie](#)
- [Vacanza Caraibi](#)
- [Vacanza Cipro](#)
- [Vacanza Cuba](#)
- [Vacanza Diving](#)

Mapa del sito - Link alle pagine web del sito Alpitour.

Espansione della lista fino alle pagine di primo livello nell'immagine a sinistra;

Espansione totale della lista (ottenuta cliccando sul link "Vacanze") nell'immagine di destra.

Navigazione

La navigazione risulta fluida e adeguata, ed i menu di primo e secondo livello permettono all'utente di conoscere la propria posizione all'interno del sito e quindi di orientarsi facilmente tra le varie sezioni.

Al click sulle voci infatti, queste vengono evidenziate in modo da mostrare all'utente in quale sezione del sito si trova, restituendo un feedback immediato.



La posizione attuale, viene evidenziata dal cambiamento della voce “Europa” nel menu di secondo livello.

Sintesi:

Punti di forza:

- Feedback sulla posizione dell'utente all'interno del sito tramite voce di menu evidenziata;
- Raggruppamento dei contenuti per tipo di viaggio;
- Fluidità di navigazione del sito.

Punti di debolezza:

- La mappa del sito rappresenta solo in parte la sua struttura;
- Nelle sezioni “TrovaOfferte” e “TrovaVacanze” le voci attive del menu non vengono evidenziate in maniera tale da permettere all'utente di orientarsi nel sito;
- Dopo aver cliccato su “Trova” nelle sezioni “TrovaOfferte” e “TrovaVacanze” il menu di secondo livello non viene visualizzato come invece accade in tutto il resto del sito.

3.2. COMUNICAZIONE

Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Home page	4	1	4
Brand image	3,5	1	3,5
Grafica	3,5	1	3,5

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

Analisi:

Home page

Alpitour è una grande azienda, pubblicizzata dai maggiori mass-media, quindi l'utente che dovesse raggiungere il sito tramite un motore di ricerca, saprebbe dal principio il tipo di servizi offerti dalla stessa.

Ad ogni modo, l'obiettivo del sito, cioè quello di fornire informazioni riguardanti le vacanze ed i pacchetti viaggio proposti da Alpitour, è rimarcato e ben definito dalla sua home page, nella quale saltano subito all'occhio le offerte viaggio più accattivanti (ed i relativi prezzi), il marchio dell'azienda con il suo slogan e una sezione dedicata al calcolo del preventivo on-line.

Pur presentando uno scroll verticale, la suddivisione della home page garantisce all'utente di riconoscere lo scopo del sito senza difficoltà (nella parte inferiore della pagina vengono infatti mostrate solamente le offerte di vetrina e i consigli per le vacanze di Alpitour, lasciando che l'essenza dell'azienda sia descritta nella parte superiore della pagina).

BALEARI
Volo + soggiorno

TROVAOFFERTE
TROVAVACANZE
TROVAAGENZIE
CATALOGHI
ORARIO VOLI

ALPITOUR NEWS INEA DA VERONA PER CATANIA. NOVITA' SICILIA: CLUB HOTEL BATA DI TI

PAZZESCO!

LUGLIO E AGOSTO A PARTIRE DA

590 €

60° Anniversario
alpitour

Le vacanze secondo te

Trova la tua vacanza

- Africa
- Caraibi
- Croazia Slovenia
- Europa
- Francia
- Grecia Cipro Turchia
- Italia mare
- Mar Rosso Egitto
- Marocco Tunisia Libia
- Montagna
- Spagna
- I nostri tour*

SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>
club
la famiglia
COMPAGNIA DELLA NATURA
nonsolo weekend
Volando
Bravo

Fai subito **IL PREVENTIVO.**
Mare, montagna, capitali del mondo... Scegli tra le nostre destinazioni e prenota subito la tua vacanza con Alpitour.

Tipo di Viaggio :
- Selezione -

Destinazione:

Data di partenza:
24 / 6 / 2007

Durata:
5 - 10gg

Adulti: 2 Bambini: 0 Neonati: 0

Socio Alpitour World Club

3.2.1
SI PARTE!

TROVA >

In primo piano.
Newsletter.

Parte superiore della home page

Mare Italia

Finalmente l'estate è arrivata... scopri le offerte del mare Italia di Alpitour! Approfitta delle partenze di giugno per raggiungere le località più belle!

LE NOSTRE PROPOSTE >

Iscriviti alla **NEWSLETTER ALPITOUR**

Inserisci la tua mail

ISCRIVITI >

I nostri consigli.

Spagna
da €530

Grecia
da €360

Tunisia
da €430

Mar Rosso
da 499€

Europa in tour
Partenze garantite a
Giugno e Luglio

Alpitour per te.

Novità Alpitour World!

Nuovi servizi per i soci del Club di Alpitour World!

Pazzesco! iClub Niko + volo da € 365

Scopri le super offerte per la Croazia dell'estate 2007

I Magnifici 5 a Parigi!

proposte per un soggiorno confortevole a prezzi contenuti!

Le offerte in vetrina.

Visualizza tutte le offerte

CROAZIA
iClub Niko da Milano il 23 giugno pensione completa con bevande da **365 €**

SHARM EL SHEIKH
iClub Mirabel Resort da Verona e Bologna il 25 giugno tutto incluso da **560 €**

COSTA de la LUZ
iClub Barcelò Punta Umbria da Roma il 26 giugno pensione completa con bevande da **590 €**

TURCHIA
Tour Istanbul e la Cappadocia Turistico da Milano e Bologna il 25 giugno pensione completa con bevande da **690 €**

KOS
iClub Mikri Poli da Milano, Bologna e Roma il 23 giugno tutto incluso da **790 €**

Specials.

Siviglia

novità

VILLAGGI Bravo

Speciale offerte Villaggi Bravo

ACQUISTA ON LINE

Volo + soggiorno

CRETA e RODI

da **199€**

Parte inferiore della home (visualizzabile con l'ausilio della scrollbar).

Si può quindi affermare che l'obiettivo del sito è chiaramente riconoscibile dalla sua home page.

Brand image

Alpitour è un marchio importante nel settore del turismo; da sempre l'immagine che cerca di comunicare l'azienda è quella di chi può garantire ai propri clienti esperienze che nessun'altra azienda del settore può raggiungere.

Così come nelle pubblicità televisive, anche nel sito è questo ciò che Alpitour intende comunicare per cercare di colpire i propri potenziali clienti, puntando sulla vasta scelta di mete turistiche offerte e sui prezzi di partenza delle vacanze più ambite.

Un altro tratto distintivo dell'azienda, è quello di offrire un'ampia scelta di tipologie di viaggi (trekking, escursioni, ...), ma nel caso del sito non si nota per questi argomenti la stessa importanza data negli spot pubblicitari.

Infine, così come negli spot, il modo in cui vengono riportate le notizie ed i testi, è comunicandoli come qualcosa di incredibile, di **pazzesco**, utilizzando uno stile diretto e incalzante... non si può perdere l'occasione di fare questo viaggio!

The screenshot displays the Alpitour website interface. At the top, there are navigation tabs: TROVAOFFERTE, TROVAVACANZE, TROVAAGENZIE, CATALOGHI, and CRARIO VOLI. Below these is a header with 'ALPITOUR NEWS' and a news snippet: 'VOLI DI LINEA DA VERONA PER CATANIA. NOVITA' SICILIA: CLUB HOT'. The main banner features a scenic view of a coastline with sailboats and a large yellow starburst graphic stating 'da 790€'. Various island destinations are listed around the banner: MAIORCA, COSTA DEL SOL, TENERIFE, CIPRO, GRAN CANARIA, COSTA DE LA LUZ, RODI, CRETA, and FUERTEVENTURA. Below the banner is a row of partner logos: club, famiglia, COMPAGNIA DELLA NATURA, nonsolo weekend, Volando, and Bravo. At the bottom, there is a search form with the following fields and options:

- Fai subito IL PREVENTIVO.** Mare, montagna, capitali del mondo... Scegli tra le nostre destinazioni e prenota subito la tua vacanza con Alpitour.
- Tipo di Viaggio :** - Seleziona - (dropdown menu)
- Destinazione:** (dropdown menu)
- Data di partenza:** 23 / 6 / 2007
- Durata:** 5 - 10gg (dropdown menu)
- Adulti:** 2 (dropdown menu)
- Bambini:** 0 (dropdown menu)
- Neonati:** 0 (dropdown menu)
- 3...2...1 SI PARTE!**
- Socio Alpitour World Club
- TROVA >** (button)

Ampia varietà di offerte e prezzi di partenza delle vacanze ben evidenziati.

The screenshot shows the Alpitour website interface. At the top, there's a navigation menu with buttons for 'TROVAOFFERTE', 'TROVAVACANZE', 'TROVAAGENZIE', 'CATALOGHI', and 'ORARIO VOLI'. Below this is a blue banner with 'ALPITOUR NEWS' and 'IDARI.'. The main content area features a large promotional banner for 'PAZZESCO!' with the text 'LUGLIO E AGOSTO A PARTIRE DA 590 €'. To the left, there's a sidebar with the Alpitour 60th anniversary logo and a list of destinations: Africa, Caraibi, Croazia Slovenia, Europa, Francia, Grecia Cipro Turchia, Italia mare, Mar Rosso Egitto, Marocco Tunisia Libia, Montagna, and Spagna. Below the sidebar, there's a section for 'SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>' with logos for 'club', 'famiglia', 'COMPAGNIA DELLA NATURA', 'nonsolo weekend', 'Volando', and 'Bravo'. At the bottom, there's a search form with fields for 'Tipo di Viaggio', 'Data di partenza', 'Destinazione', 'Durata', 'Adulti', 'Bambini', and 'Neonati', and a 'TROVA >' button.

Stile di comunicazione diretto e incalzante nella home page.

Nel sito, non si notano incoerenze rispetto all'immagine che l'azienda intende trasmettere e comunicare ai propri potenziali clienti, ma anzi una prosecuzione coerente con l'identità che Alpitour ha già mostrato negli anni passati.

Le pagine del sito, hanno un layout elastico ottimizzato per la risoluzione 1024x768, ma garantiscono un'ottima visualizzazione delle immagini e dei testi anche per le risoluzioni più basse, come ad esempio 800x600.

Questa scelta di implementazione permette quindi, anche agli utenti che non dispongono di monitor ad alta risoluzione, di poter navigare nel sito senza dover utilizzare scrollbar orizzontali all'interno delle pagine.

Per coloro i quali utilizzano le alte risoluzioni (1024x768 e superiori) invece, il vantaggio consiste nel poter ridurre la finestra del browser senza per questo veder modificata la disposizione delle informazioni nella stessa; si noterà solamente la riduzione della dimensione delle bande bianche laterale.

The screenshot shows the Alpitour website homepage. At the top, there are navigation tabs: TROVAOFFERTE, TROVAVACANZE, TROVAAGENZIE, CATALOGHI, and ORARIO VOLI. Below these is a header with 'ALPITOUR NEWS' and 'TINDARI.' A large banner features a man in a suit leaning over a desk with a 'PRESIDENTE' nameplate. The banner text includes 'I NUMERI UNO DELLE VACANZE' and lists four spots: 'Discorso', 'Bambini', 'Compleanno', and 'Matrimonio'. To the left of the banner is a vertical menu with '60° Anniversario alpitour' and 'Le vacanze secondo te Trova la tua vacanza', followed by a list of destinations: Africa, Caraibi, Croazia Slovenia, Europa, Francia, Grecia Cipro Turchia, Italia mare, Mar Rosso Egitto, Marocco Tunisia Libia, Montagna, Spagna, and 'I nostri tour'. Below the banner is a row of logos for 'club', 'famiglia', 'COMPAGNIA DELLA NATURA', 'non solo weekend', 'Volando', and 'Bravo'. A search bar is located below the logos, with fields for 'Tipo di Viaggio', 'Data di partenza', 'Adulti', 'Bambini', 'Neonati', and 'Destinazione'. A 'TROVA >' button is on the right. Below the search bar is a section 'In primo piano.' with a 'club' logo and the text 'PAZZESCO Il mondo iClub a Giugno da 420€!'. To the right is a 'Newsletter.' section with an 'ISCRIVITI >' button. Below these are several promotional tiles: 'I nostri consigli.' with tiles for 'Spagna da €450', 'Tunisia da €360', 'BRAVO', and 'Disneyland Resort Paris 15° Anniversario'; 'Alpitour per te.' with tiles for 'Novità Alpitour World!', 'Girovacanze in Europa!', and 'Mare Italia'; and 'Specials.' with tiles for 'Siviglia Costa de La Luz', 'Speciale offerte Villaggi Bravo', and 'Europa in tour Partenze garantite a Giugno'. On the far right is a 'Le offerte in vetrina.' section with a 'Visualizza tutte le offerte' button and a list of offers for IBIZA, Tenerife, MAROCCO, RODI, and SANTO DOMINGO. At the bottom, there is a footer with navigation links and contact information.

800x600

1024x768

Visualizzazione della pagina sullo schermo in base alle diverse risoluzioni video.

La presenza di lunghe liste relative a mete turistiche, presenti in molte delle pagine del sito, costringono l'utente ad effettuare diversi scroll per poterne raggiungere la fine; sarebbe stato auspicabile dividerle in più pagine, collegando le stesse tramite un pulsante "continua", in modo da permettere la visualizzazione di poche informazioni alla volta.



The screenshot shows the Alpitour website interface. At the top, there is a banner for "GranCanaria.com" with an image of a person relaxing on a beach. Below this is a navigation menu with buttons for "TROVAOFFERTE", "TROVAVACANZE", "TROVAAGENZIE", "CATALOGHI", and "ORARIO VOLI". A secondary menu contains "ALPITOUR NEWS", "I LINEA DA VERONA PER CATANIA.", "NOVITA' SICILIA", and "CLUB HOTEL BAI A DI". The main content area features a large image of a yellow butterflyfish in a coral reef. To the left is a sidebar with the Alpitour 50th anniversary logo and a list of travel destinations: Africa, Caraibi, Croazia Slovenia, Europa, Francia, Grecia Cipro Turchia, Italia mare, > Mar Rosso Egitto, Marocco Tunisia Libia, Montagna, Spagna, and I nostri tour. Below the sidebar is a green box that says "ti offre la macchina gratis!". The main article is titled "Mar Rosso Egitto" and contains the following text:

Le vostre vacanze sul Mar Rosso con Alpitour sono un viaggio alla scoperta di un ambiente assolutamente unico dal punto di vista naturalistico e geografico: 2350 di lunghezza e 350 di larghezza nel punto più largo (all'altezza dell'Eritrea), queste le estensioni del Mar Rosso che ha l'aspetto di un lungo budello che unisce Mediterraneo e Oceano Indiano.

Le vostre vacanze sul Mar Rosso, in questo angolo di mondo così esclusivo e particolare, in una qualsiasi delle bellissime località turistiche un tempo semplici villaggi di pescatori, vi metteranno in contatto visivo con i caldi colori del deserto e immergeranno tutti i vostri sensi in una dimensione fatta

Esempio di testo interrotto a causa della sua lunghezza.



The screenshot shows the Alpitour website interface for Greece, Cyprus, and Turkey. The sidebar on the left is identical to the previous screenshot, including the "ti offre la macchina gratis!" box. The main article is titled "Grecia Cipro Turchia" and contains the following text:

La Grecia è un mondo fatto di sole, di mare e di storia. Recarsi in questa splendida penisola, vuol dire tornare alle radici culturali proprie, un viaggio nella terra d'origine della civiltà occidentale, il luogo in cui il pensiero ha raggiunto vette sublimi e l'arte la bellezza ideale.

Scopri le nostre vacanze

-  **ALONISSOS:** un'oasi di tranquillità, è una di quelle località della Grecia ancora intatte dal punto di vista naturalistico, per una vacanza all'insegna del riposo e dello svago.
[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)
-  **ATENE E GRECIA CONTINENTALE:** Atene, Corinto, Micene, Epidauro, Delfi, Nauplia, Olympia, Capo Sounion, Monte Athos ... nomi che evocano i miti della grande cultura greca.
[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)
-  **CORFÙ:** meta estiva prediletta dagli italiani, Corfù è facilmente raggiungibile dal nostro paese anche con traghetti e navi veloci.
[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)
-  **CRETA** è un mondo a parte! Un'autentica tentazione contornata da un mare da sogno e caratterizzata da interminabili spiagge e paesaggi interni dalla natura a volte aspra ma di ineguagliabile bellezza.

Parte iniziale della lista delle vacanze per Grecia, Cipro e Turchia.

Gestalt

Il sito, presenta una ottima gestalt.

Ogni sezione della pagina è ben suddivisa e separata dal resto grazie ad una azzeccata scelta dei colori; vengono quindi raggruppati gli argomenti simili e separati quelli complementari.

Buono l'utilizzo dei riquadri per raggruppare argomenti tra loro omogenei.

TROVAOFFERTE **TROVAVACANZE** **TROVAAGENZIE** **CATALOGHI** **ORARIO VOLI**

Orario Voli

Vuoi sapere l'ora di arrivo o di partenza del tuo volo? Adesso avere tutte le informazioni che ti servono è facilissimo, perché Alpitour ha messo a tua disposizione tutti gli orari dei suoi voli, costantemente aggiornati! Seleziona le opzioni che ti servono dal menù a destra e clicca su Trova... volare non è mai stato così facile!

Paese di arrivo
egitto

Aeroporto di arrivo
cairo

Città
bologna

Data di partenza
29 / 6 / 07

TROVA

Compagnia aerea	Numero volo	Aeroporto partenza	Data partenza	Orario partenza	Aeroporto arrivo	Orario arrivo
EUROFLY SPA	gj -1841	bologna	25/06/2007	12:55	Cairo	17:15
EUROFLY SPA	gj -1841	bologna	02/07/2007	12:55	Cairo	17:15
EUROFLY SPA	gj -1841	bologna	09/07/2007	12:55	Cairo	17:15

Il colore di sfondo differisce per ogni riga, alternandosi in modo tale da dividere informazioni tra loro differenti.


TROVAOFFERTE TROVAVACANZE TROVAAGENZIE CATALOGHI ORARIO VOLI

 Ricerca Disponibilità Preventivo Help < nuova ricerca

Ecco i risultati della tua ricerca. Sono riportate alcune brevi informazioni, tra cui disponibilità aggiornata alle 24 del giorno precedente, per aiutarti nella scelta. Per andare avanti nel tuo preventivo puoi scegliere se procedere direttamente (preventivo) o scoprire tutti i dettagli della struttura e del programma vacanza.


Soluzioni individuate:2 - Visualizzate da: 1 a: 2 - Pagina 1

LARDOS/PEFKOS / RODI, LINDOS PRINCESS Disponibilità:  [Dettaglio Vacanza](#)
[Preventivo](#)

 L'hotel è costituito da un corpo centrale e da vari edifici in stile bungalow disposti intorno alle piscine fin quasi a lambire il mare. Uno dei migliori 4 stelle dell'isola grazie alla posizione ottimale, alla vasta gamma di attività dedicate a grandi e piccini e al livello qualitativo dei servizi offerti.

Tipo viaggio: CHARTER+SOGGIORNO
Prezzo base: 850 € per persona per 7 notti con trattamento di FORMULA TUTTO INCLUSO

   **Categoria ufficiale:** CAT. UFF. A **Giudizio Alpitour:** 

LARDOS/PEFKOS / RODI, LINDOS PRINCESS Disponibilità:  [Dettaglio Vacanza](#)
[Preventivo](#)

 L'hotel è costituito da un corpo centrale e da vari edifici in stile bungalow disposti intorno alle piscine fin quasi a lambire il mare. Uno dei migliori 4 stelle dell'isola grazie alla posizione ottimale, alla vasta gamma di attività dedicate a grandi e piccini e al livello qualitativo dei servizi offerti.

Tipo viaggio: +SOGGIORNO
Prezzo base: 72 € per persona per 1 notti con trattamento di FORMULA TUTTO INCLUSO

 **Categoria ufficiale:** CAT. UFF. A **Giudizio Alpitour:** 

Soluzioni individuate:2 - Visualizzate da: 1 a: 2 - Pagina 1

Ogni offerta è separata dall'altra tramite un riquadro.

Nel caso precedente, si sarebbero forse potuti inserire all'interno della cornice anche i pulsanti "Dettaglio Vacanza" e "Preventivo"; ad ogni modo, anche con questa scelta, rimane chiara la loro funzione.

SCOPRI LE NOSTRE
VACANZE ESCLUSIVE >>

Croazia Slovenia

ti offre la
macchina gratis!

Le vostre vacanze in Croazia con Alpitour che preferiate trascorrerla in residence, in appartamento o in albergo, vi condurrà nelle zone più belle di questo territorio estremamente eterogeneo, garantiti dalla professionalità che da oltre 50 anni è il marchio distintivo di tutti gli operatori consociati con il gruppo Alpitour.

Scopri le nostre vacanze



DALMAZIA, immerso in una pineta, direttamente sullo splendido mare dalmata, di fronte al Parco Nazionale delle Isole Kornati: questo è il biglietto da visita del Solaris Holiday Resort.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



ISTRIA: la regione Croata più frequentata dagli italiani, legati a questa terra anche dalla storia.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



QUARNARO, immerso in una pineta, direttamente sullo splendido mare dalmata, di fronte al Parco Nazionale delle Isole Kornati: questo è il biglietto da visita del Solaris Holiday Resort.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



SLOVENIA, Portorose, una frequentatissima località balneare che risponde talmente bene alle esigenze del turista che per tutta l'estate è "invasa" quotidianamente dagli italiani.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



Gruppo Alpitour - Newsletter - Fidelity Club - Finanziamenti - Assicurazioni - Filo diretto - Lavora con noi - Corsi di formazione
Pubblicità - Mappa del sito - Area agenzie

Note legali: Condizioni generali di vendita - Privacy - Vettori aerei - Legge 38/2006 - Fornitori

Per ogni luogo di vacanza viene utilizzata una identica scelta grafica: immagine – paese – testo – pulsante.

Nel sito, si nota la quasi totale assenza di banner pubblicitari di aziende esterne ad Alpitour.

Gli unici inserti pubblicitari, a parte quelli che reclamizzano pacchetti vacanze della stessa Alpitour, sono quelli di “GranCanaria.com” e, nelle pagine in cui sono presenti, sono poco invasivi e sempre nella stessa posizione dello schermo (in altro, sopra il menu di primo livello).



The screenshot shows the top section of the Alpitour website. At the very top is a banner for GranCanaria.com featuring a person relaxing on a wooden deck overlooking the ocean. Below the banner is a navigation menu with five tabs: TROVAOFFERTE, TROVAVACANZE, TROVAAGENZIE, CATALOGHI, and ORARIO VOLI. Under the TROVAVACANZE tab, there is a section for 'ALPITOUR NEWS' with a headline '4 DA VERONA PER CATANIA, NOVITA' SICILIA: CLUB HOTEL BAIJA DI TINDA'. The main content area features a large image of a coastal town with a blue sea. On the left side, there is a sidebar with the Alpitour 60th Anniversary logo and the text 'Le vacanze secondo te'. Below this is a list of destinations: Africa, Caraibi, Croazia Slovenia, Europa, Francia, Grecia Cipro Turchia, > Italia mare (highlighted), Mar Rosso Egitto, Marocco Tunisia Libia, Montagna, Spagna, and I nostri tour. At the bottom of the sidebar, there is a green button that says 'Clicca qui...'. To the right of the sidebar, the text 'Italia mare' is displayed in a large font, followed by a paragraph of text describing the benefits of vacationing in Italy with Alpitour.

Il banner non disturba la navigazione del sito, ma nel contempo è in una posizione molto visibile.

Cliccando sul banner, viene aperta una nuova pagina del browser e si viene portati sul sito: http://www.grancanaria.com/patronato_turismo/1351.0.html

Per quanto riguarda gli inserti pubblicitari Alpitour invece, questi sono ben visibili e disposti su tutta la pagina, ma non ne disturbano eccessivamente la comprensione.

The screenshot shows the Alpitour website home page. At the top, there is a navigation bar with links: TROVAOFFERTE, TROVAVACANZE, TROVAAGENZIE, CATALOGHI, and ORARIO VOLI. Below this is a banner for 'Volando volAN' with a search bar. The main content area features a large banner for 'MARE ITALIA' with destinations: TURCHIA, MAIORCA, MINORCA, IBIZA, FUERTEVENTURA, and SHARM EL SHEIKH. A price tag indicates 'da 690€'. Below the banner is a search form with fields for 'Tipo di Viaggio', 'Data di partenza', 'Destinazione', 'Durata', 'Adulti', 'Bambini', and 'Neonati'. The page is divided into several sections: 'In primo piano' (Mare Italia), 'I nostri consigli' (Spagna, Grecia, Tunisia, Mar Rosso, Europa in tour), 'Alpitour per te' (Novità Alpitour World, Pazzesco! iClub Niko, I Magnifici 5 a Parigi!), 'Specials' (Siviglia, Villaggi Bravo, Tunisia), and 'Le offerte in vetrina' (ALONISSOS, FORMENTERA, SARDEGNA, MINORCA, IBIZA, FUERTEVENTURA, MARSALA ALAM). A 'Newsletter' section is also present on the right. The footer contains contact information and legal notices.

Home page del sito con inserti pubblicitari della stessa Alpitour.

Colore

I colori utilizzati nel sito, influiscono in modo significativo alla comprensione della pagina.

Si può facilmente notare come questi vengano utilizzati per differenziare gli argomenti l'uno dall'altro oppure per raggruppare quelli tra loro correlati.

I colori vengono utilizzati coerentemente in ogni pagina del sito e, oltre a puntare alla chiarezza dei contenuti, consentono anche di mettere in risalto le informazioni che Alpitour ritiene più importanti (ad esempio, il box per il calcolo del preventivo in home page, è l'unico con lo sfondo scuro dell'intera pagina).

The screenshot displays the Alpitour website interface. At the top, there are navigation tabs: TROVAOFFERTE, TROVAVACANZE, TROVAAGENZIE, CATALOGHI, and ORARIO VOLI. Below these are sections for ALPITOUR NEWS and TINDARI. The main banner features a man in a suit leaning over a desk, with the Alpitour logo and the text 'I NUMERI UNO DELLE VACANZE'. To the left, a sidebar lists various vacation categories like Africa, Caraibi, and Europa. Below the banner, there are logos for partner brands like club, famiglia, COMPAGNIA NELLA NATURA, non solo weekend, Volando, and Bravo. A prominent dark blue search box is highlighted with a red border, containing fields for 'Tipo di Viaggio', 'Data di partenza', 'Adulti', 'Bambini', and 'Neonati', along with a 'TROVA' button. Below the search box, the page is divided into several sections: 'In primo piano' with a 'club' banner for 'PAZZESCO'; 'I nostri consigli' featuring travel offers for 'Spagna da €450', 'Tunisia da €360', 'Mar Rosso da €490', and 'Disneyland Resort Paris 15° Anniversario'; 'Alpitour per te' with 'Novità Alpitour World!', 'Girovacanze in Europa!', and 'Mare Italia'; and 'Specials' with 'Siviglia Costa de La Luz', 'Speciale offerte Villaggi Bravo', and 'Europa in tour Partenze garantite a Giugno'. A 'Newsletter' section on the right encourages users to subscribe. At the bottom, there is a footer with contact information and legal notices.

Si può notare come gli argomenti siano ben suddivisi e organizzati ed il box del preventivo venga posto in risalto grazie al contrasto del suo sfondo rispetto ai colori utilizzati nel resto della pagina.

Si può inoltre notare come ad argomenti e funzioni simili, venga associato sempre lo stesso colore.

The image shows the 'TrovaOfferte' search form on the Alpitour website. The form is highlighted with a pink border. It includes the following fields and options:

- Destinazione:** A dropdown menu with the text '- Seleziona -'.
- Data di partenza:** Three input fields for day, month, and year, followed by a calendar icon.
- Partecipanti:** Four dropdown menus for '2' (total), '0' (Adults), '0' (Bambini (2 - 12 anni)), and '0' (Neonati (0 - 2 anni)).
- Durata:** Three radio buttons for 'Da 1 a 5 gg', 'Da 4 a 10 gg' (selected), and 'Da 10 a 16 gg'.
- Socio Fidelity Club:** A checkbox.
- TROVA:** A search button with a magnifying glass icon.
- Amplia la ricerca:** A button at the bottom of the form.

Pagina TrovaOfferte – Tutti i campi della form sono racchiusi in un box color rosa pastello.

The image shows the 'TrovaVacanze' search form on the Alpitour website. The form is highlighted with a pink border. It includes the following fields and options:

- Tipo di viaggio:** A dropdown menu with the text '- Seleziona -'.
- Destinazione:** A dropdown menu with the text '-----'.
- Data di partenza:** Three input fields for day, month, and year, followed by a calendar icon.
- Partecipanti:** Four dropdown menus for '2' (total), '0' (Adults), '0' (Bambini (2 - 12 anni)), and '0' (Neonati (0 - 2 anni)).
- Durata:** A dropdown menu with the text '5 - 10gg'.
- Socio Alpitour World Club:** A checkbox.
- TROVA:** A search button with a magnifying glass icon.

Pagina TrovaVacanze – Tutti i campi della form sono racchiusi in un box color rosa pastello.

TROVAOFFERTE **TROVAVACANZE** **TROVAAGENZIE** **CATALOGHI** **ORARIO VOLI**

60^o Anniversario
alpitour
Le vacanze secondo te

Trova la tua vacanza

- Africa
- Caraibi
- Croazia Slovenia
- Europa
- Francia
- Grecia Cipro Turchia
- Italia mare
- Mar Rosso Egitto
- Marocco Tunisia Libia
- Montagna
- Spagna
- I nostri tour**

SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>

Vuoi sapere l'ora di arrivo o di partenza del tuo volo? Adesso avere tutte le informazioni che ti servono è facilissimo, perché Alpitour ha messo a tua disposizione tutti gli orari dei suoi voli, costantemente aggiornati! Seleziona le opzioni che ti servono dal menù a destra e clicca su Trova... volare non è mai stato così facile!

Paese di arrivo
Seleziona paese ▼

Aeroporto di arrivo
Seleziona aeroporto ▼

Città
Seleziona aeroporto ▼

Data di partenza
□ / □ / □

Nessun aeroporto selezionato.

TROVA

Pagina Orario Voli – Tutti i campi della form sono racchiusi in un box color rosa pastello.

Si è però notata una grave incongruenza nella pagina relativa alla ricerca di agenzie nella propria città; alla form di ricerca non è stato assegnato alcun colore, lasciando il bianco come sfondo.

Questo, potrebbe far pensare che Alpitour dia meno importanza a questa ricerca rispetto a tutte le altre form poiché non viene arricchita graficamente in nessun modo, come invece accade nelle altre ricerche in cui viene utilizzato un colore di sfondo per impreziosire la scena.

Per congruenza con le altre form del sito, Alpitour avrebbe dovuto assegnare anche a questa almeno lo sfondo color rosa pastello. Infatti, questa ricerca, è la più rilevante poiché si possono acquistare i pacchetti viaggio solo nelle agenzie autorizzate (dato che non è disponibile la funzione di acquisto on-line dei viaggi).

TROVAOFFERTE **TROVAVACANZE** **TROVAAGENZIE** **CATALOGHI** **ORARIO VOLI**

60° Anniversario
alpitour

Le vacanze secondo te

Trova la tua vacanza

Africa
Caraibi
Croazia Slovenia
Europa
Francia
Grecia Cipro Turchia
Italia mare
Mar Rosso Egitto
Marocco Tunisia Libia
Montagna
Spagna
I nostri tour

SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>

Vuoi sapere qual'è l'agenzia di viaggi più vicina a te? Seleziona la tua regione, la provincia, il comune e il cap... troverai subito un elenco dettagliato, completo di indirizzi e numeri di telefono, di tutte le agenzie in cui potrai prenotare una vacanza Alpitour!

Regione
Lombardia

Provincia
MI

Città
MILANO

CAP
qualunque CAP

Ricerca tra: **Agenzie selezionate da AlpitourWorld** **Tutte le agenzie**

In questo caso, non viene utilizzato né il colore di sfondo impiegato nella altre form, né un bordo per racchiudere insieme i campi con i relativi bottoni.

In generale, i colori principali utilizzati nel sito sono:

- Il rosa pastello per le form;

Vacanze **Vacanze in libertà**

Destinazione
- Seleziona -

Data di partenza
/ /

Partecipanti
2 **Adulti** 0 **Bambini (2 - 12 anni)** 0 **Neonati (0 - 2 anni)**

Durata Da 1 a 5 gg Da 4 a 10 gg Da 10 a 16 gg

Socio Fidelity Club **TROVA**

Amplia la ricerca

Francorosso Volando
 Viaggidea Bravo club
 Karambola

Form di ricerca nella sezione TrovaOfferte.

- L'azzurro, per il menu di primo livello (viene richiamato anche dalla linea che divide i contenuti dal footer);

TROVAOFFERTE **TROVAVACANZE** **TROVAAGENZIE** **CATALOGHI** **ORARIO VOLI**

Menu di primo livello nella home page del sito.

- Il blu, utilizzato per scrivere i testi;

Abitate da creoli ospitali e miracolate da rare sorgenti e spiagge deserte, le isole di Capo Verde regalano sensazioni che soddisfano gli spiriti più esigenti. La brezza marina accarezza le coste e l'acqua cristallina lambisce le spiagge dorate delle sue isole. Un Paradiso solo di recente scoperto dagli operatori internazionali che hanno aperto le porte ad un turismo completamente nuovo ma non ancora di massa.



Testo relativo alla vacanza con destinazione Capo Verde (Africa).

- Il rosso, per i titoli dei contenuti;

Africa

Scopri le nostre vacanze



CAPO VERDE

Abitate da creoli ospitali e miracolate da rare sorgenti e spiagge deserte, le isole di Capo Verde regalano sensazioni che soddisfano gli spiriti più esigenti.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



SENEGAL

Paese di grandi tradizioni culturali, il Senegal offre un'immagine di Africa autentica le cui genti fiere e bellissime e i cui coloratissimi mercati non potranno che affascinarvi. Splendide spiagge dorate, immense savane e foreste di giganteschi baobab renderanno il vostro viaggio indimenticabile.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)

Pagina raggiungibile cliccando sulla voce Africa nel menu di secondo livello.

- Il marrone chiaro per il menu di secondo livello (e in home page per suddividere i contenuti di “In primo piano”, “Newsletter”, “Offerte in vetrina” e “Specials”);



Menu di secondo livello nella home.



Sezione per l'iscrizione alla newsletter di Alpitour in home.

- Il bianco dello sfondo.

Durante la valutazione del sito, si è notato un caso di incoerenza tra l'utilizzo del colore e la sua consueta associazione di significato.

Se nelle form di ricerca viene inserito un valore errato (in questo caso nella form raggiungibile dalla voce “TrovaVacanze”) e nella pagina successiva si clicca su un qualsiasi tasto “Preventivo”, viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

E L A B O R A Z I O N E I N C O R S O

Si sono verificate delle anomalie in fase di elaborazione
della tua richiesta.

L'incoerenza, consiste nell'aver scelto come colore per il testo il blu, il quale non viene comunemente associato nella realtà a situazioni di errore (ciò invece avviene per il rosso).

A questo, si aggiunge un altro errore: quando il messaggio di errore viene visualizzato, il testo “ELABORAZIONE IN CORSO” (a cui è stata assegnata una animazione con effetto “macchina da scrivere” per dare all’utente un feedback sul lavoro di ricerca in progresso) continua a dare questa impressione, non permettendo all’utente di comprendere se l’errore può essere risolto dal sistema oppure solo con un nuovo e corretto inserimento dei dati da parte sua.

L’ideale sarebbe stato scrivere il messaggio di errore in grassetto con sfondo rosso e affiancarlo ad un simbolo triangolare con al centro un punto esclamativo (tipico messaggio di errore).

Per simulare la visione delle pagine da parte di utenti daltonici, è stato utilizzato il sito www.vischeck.com, grazie al quale è stato possibile “vedere” con gli occhi degli utenti che soffrono dei 3 tipi di daltonismo:

- Deuteranopia (difetto nella percezione del verde);
- Protanopia (difetto nella percezione del rosso);
- Tritanopia (difetto nella percezione del blu e del giallo).

Qui di seguito, viene mostrato come la home page del sito Alpitour venga percepita in base al tipo di daltonismo:



Immagine originale della home page.



Simulazione della deuteranopia.



Simulazione della protanopia.



Simulazione della tritanopia.

In 2 casi di daltonismo su 3, le pagine risultano ben comprensibili; solo per gli utenti che soffrono della forma di daltonismo chiamata tritanopia (la più rara) si nota una sensibile differenza dei colori e si perdono le corrispondenze tra colore ed argomento definite in precedenza.

Si può quindi concludere che le pagine del sito Alpitour siano comprensibili anche agli utenti affetti da daltonismo (seppure nel caso della tritanopia si abbiano maggiori difficoltà rispetto agli altri casi).

Tipografia

In tutte le pagine del sito, vengono utilizzati caratteri senza grazie; questo contribuisce a rendere i testi più leggibili sullo schermo.

Più precisamente, il tipo di font utilizzato per la maggior parte dei testi presenti nel sito è il Verdana (con una dimensione minima di 7,5 pixel nei testi e di 9 pixel nei titoli).

La grandezza dei caratteri in questo caso, risulta troppo piccola per consentirne la lettura ad utenti che non dispongano della massima capacità visiva (affetti ad esempio da miopia o astigmatismo).

Sarebbe stato preferibile non utilizzare mai font con dimensione inferiore agli 11/12 pixel, in modo da garantire la corretta visualizzazione delle informazioni trattate ad ogni tipologia di utente del sito.

Nel sito, l'utilizzo del corsivo viene quasi totalmente evitato (tranne, in alcuni casi, nella scrittura dei titoli dei paragrafi), così come il tutto maiuscolo, utilizzato solamente in alcuni titoli e mai all'interno di un testo.

Il rapporto tra il colore del testo e quello del suo sfondo risulta corretto (testo scuro su sfondo chiaro e chiaro su sfondo scuro).

Si nota però una leggera sfocatura del testo nel box relativo al preventivo on-line della home page, dove si è scelto di utilizzare come sfondo il blu e come colore del testo il bianco.

Fai subito
IL PREVENTIVO.
Mare, montagna, capitali del mondo...Scegli tra le nostre destinazioni e prenota subito la tua vacanza con Alpitour.

Tipo di Viaggio :
- Seleziona -

Data di partenza:
27 6 2007

Adulti: 2 Bambini: 0 Neonati: 0

Destinazione:

Durata:
5 - 10gg

Socio Alpitour World Club

3...2...1
SI PARTE!

TROVA >

Sezione per il calcolo del preventivo nella home page del sito.

Non viene rilevata invece all'interno dei testi nessuna mescolanza di caratteri "lontani" nello spettro visivo, i quali sarebbero altrimenti messi a fuoco su piani diversi della retina causando disagi nella lettura.

Attrattiva

Nel complesso, l'impostazione grafica del sito risulta attuale e gradevole; la scelta dei colori, degli sfondi, delle immagini, hanno la capacità di attrarre l'utente e i colori predominanti (l'azzurro, il bianco e il rosa pastello), trasmettono una sensazione di tranquillità e armonia.

Sintesi:

Punti di forza:

- Ottima la scelta di un layout elastico per permettere una corretta visualizzazione delle pagine del sito con diverse risoluzioni video;
- Dalla home page è chiaramente riconoscibile l'obiettivo del sito;
- Il sito è coerente con la brand image dell'azienda;
- La scelta dei colori è ottima;
- Le pagine risultano comprensibili anche agli utenti daltonici;
- Lo stile del font è utilizzato correttamente (rarissimo uso del corsivo e assenti frasi tutte in maiuscolo, a parte nei titoli);
- La grafica risulta accattivante e non invasiva nella comprensione dei testi;
- Ottimo uso delle associazioni di colore per definire il genere di informazioni trattate.

Punti di debolezza:

- La dimensione minima dei caratteri è troppo piccola e potrebbe causare problemi nella lettura;
- Per segnalare il verificarsi di qualche errore si usa il colore di default dei testi del sito invece di segnalarlo con più evidenza utilizzando uno sfondo rosso e un'immagine associabile al "fare attenzione";
- In alcune pagine non si è coerentemente rispettato il significato dei colori utilizzato nel resto del sito (form sempre con lo stesso colore di sfondo, ecc).

3.3. FUNZIONALITÀ

Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Adeguatezza	2,5	1	2,5
Correttezza	3	1	3

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

Analisi:

Adeguatezza

Transazioni

Uno scenario d'uso tipico per descrivere una transazione del sito (iscrizione alla newsletter Alpitour) potrebbe essere il seguente:

<< Michele è un appassionato di viaggi ed ogni anno, dopo aver messo da parte i risparmi per concedersi una meritata vacanza, cerca per se e per la sua famiglia una meta in cui trascorrere 14 giorni di vacanza in completo relax.

Ogni anno, un paio di mesi prima della data di partenza decisa per la vacanza, si reca in una agenzia viaggi per chiedere consigli, ma quest'anno, incuriosito dalla pubblicità vista in televisione, decide di collegarsi prima al sito www.alpitour.it per scoprire se ciò che offre può interessargli.

Una volta acceduta l'home page, visita il sito alla ricerca di qualche destinazione che possa fare al caso suo e, colpito dalla vasta scelta che Alpitour mette a disposizione, decide di iscriversi alla newsletter in modo da essere sempre aggiornato sulle nuove offerte.

L'animazione flash della home page inizialmente lo distrae, ma nota comunque nella parte destra del monitor la parola "Newsletter" e un'immagine molto eloquente di una cartolina inviata per posta (il suo monitor ha una risoluzione 1024x768).

Newsletter.

Iscriviti alla
NEWSLETTER ALPITOUR

Inserisci la tua mail

ISCRIVITI >

Il testo è chiaro e semplice; Michele inserisce il suo indirizzo e-mail e clicca sul link "ISCRIVITI" posto al fianco della textbox.

Si aspetta un messaggio di conferma dell'avvenuta iscrizione, invece vede aprirsi una nuova pagina web nella quale inserire i propri dati personali (nome e cognome) e gli presenta l'informativa sulla privacy.

TROVAOFFERTE TROVAVACANZE TROVAAGENZIE CATALOGHI ORARIO VOLI

60° Anniversario
alpitour
Le vacanze secondo te

Trova la tua vacanza

- Africa
- Caraibi
- Croazia Slovenia
- Europa
- Francia
- Grecia Cipro Turchia
- Italia mare
- Mar Rosso Egitto
- Marocco Tunisia Libia
- Montagna
- Spagna

I nostri tour

SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>

Newsletter Alpitour
Le vacanze più belle a portata di click!

Iscriviti subito alla newsletter Alpitour

Caro Amico,

iscrivendoti alla newsletter potrai ricevere in anteprima al tuo indirizzo di posta le migliori idee che Alpitour ha preparato in esclusiva per le tue vacanze.

Devi solo indicarci il tipo di newsletter che ti interessa di più e l'indirizzo di posta elettronica dove vuoi riceverla. Potrai cancellarti in qualsiasi momento dalla mailing list tramite l'apposito link presente nelle email.

Scegli gli argomenti di tuo interesse:

LE MIGLIORI VACANZE ALPITOUR

IRRESISTIBILI OFFERTE LAST MINUTE

MILLE IDEE PER IL WEEKEND

*** La tua email:**

*** Conferma la tua email:**

Il tuo nome:

Il tuo cognome:

* campi obbligatori

Leggi l'informativa in materia di protezione dei dati personali (Art.13 D.Lgs. 196/03)

Alpitour S.p.A. ti informa che i tuoi dati saranno trattati per l'iscrizione alla newsletter e, con il tuo consenso, per l'invio di informazioni commerciali e/o di marketing. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma la compilazione dei campi con asterisco (indirizzo e-mail) si rende necessaria per l'iscrizione richiesta e l'eventuale compilazione degli altri campi potrà migliorare il nostro servizio.

Sì, desidero ricevere informazioni commerciali e/o di marketing.

ISCRIVITI >>

Dopo aver letto il contenuto della pagina, Michele seleziona gli argomenti di suo interesse, controlla l'indirizzo e-mail inserito in precedenza, lo conferma ed inserisce nome e cognome (opzionali).

Fatto ciò, clicca su "ISCRIVITI" e conclude correttamente la sua iscrizione alla newsletter.

>>

L'operazione di iscrizione alla newsletter risulta semplice e veloce e la richiesta di informazioni proporzionale al tipo di transazione.

Le politiche sulla privacy sono espresse in modo chiaro e non vessatorio; nel testo relativo alla legge informativa in materia di protezione dei dati personali, vengono esplicitamente dichiarati i soggetti responsabili del trattamento dei dati dell'utente.

Inoltre una checkbox chiede all'utente se desidera che i suoi dati personali vengano utilizzati per inviargli informazioni commerciali e di marketing.

Gestione degli errori

Considereremo i messaggi visualizzati dal sistema in seguito a eventuali errori commessi dall'utente in questo ordine:

- Preventivo on-line accessibile dalla home page;
- Ricerca di una vacanza tramite la sezione "TrovaOfferte";

In entrambi i casi, vengono mostrate finestre di alert in seguito alla mancata compilazione dei campi obbligatori; esistono però alcune voci nelle quali il controllo sui dati inseriti è assente (come vedremo in seguito).

Nel caso del preventivo on-line, il controllo della validità della data di partenza del viaggio mostra a video un messaggio di errore solo se i dati inseriti dall'utente sono di tipo numerico (se, ad esempio, si inserisce come "giorno del mese" un valore superiore a 31 oppure come "mese dell'anno" un valore superiore a 12); all'erroneo inserimento di un valore alfanumerico invece, non corrisponde nessun controllo e, anche avendo inserito dati scorretti, viene permesso all'utente di avviare la ricerca. Il risultato, come è ovvio, non sarà quello aspettato.

Fai subito
IL PREVENTIVO.
Mare, montagna, capitali del mondo...Scegli tra le nostre destinazioni e prenota subito la tua vacanza con Alpitour.

Tipo di Viaggio :
- Seleziona -

Destinazione:

Data di partenza:
27 6 2007

Durata:
5 - 10gg

Adulti: 2
Bambini: 0
Neonati: 0

Socio Alpitour World Club

3...2...1
SI PARTE!

TROVA >

Form per il calcolo del preventivo on-line presente nella home page del sito.



Impossibile visualizzare la pagina

Impossibile visualizzare la pagina desiderata. Si è verificato un problema.

Provare a eseguire le operazioni seguenti:

- Aprire la pagina iniziale www.alpitour.it, quindi cercare i collegamenti alle informazioni desiderate.
- Scegliere il pulsante Aggiorna o riprovare in un secondo momento.
- Fare clic sul pulsante Cerca per ricercare informazioni su Internet.
- È anche possibile visualizzare [un elenco di siti correlati](#).

HTTP 500 - Errore interno del server
Internet Explorer

Pagina visualizzata dopo aver cliccato sul bottone “TROVA” della form per il calcolo del preventivo on-line (a seguito dell’inserimento di un valore alfanumerico all’interno del campo “Data di partenza”).

Per proseguire nella valutazione della funzione per il calcolo del preventivo, inseriamo parametri corretti all’interno della form e giungiamo alla pagina relativa ai risultati della ricerca; selezioniamo quindi la vacanza di cui vogliamo calcolare il preventivo premendo il corrispondente tasto “Preventivo”.





TROVAOFFERTE TROVAVACANZE TROVAAGENZIE CATALOGHI ORARIO VOLI

alpitour Ricerca Disponibilità Preventivo Help nuova ricerca



Ecco i risultati della tua ricerca. Sono riportate alcune brevi informazioni, tra cui disponibilità aggiornata alle 24 del giorno precedente, per aiutarti nella scelta. Per andare avanti nel tuo preventivo puoi scegliere se procedere direttamente (preventivo) o scoprire tutti i dettagli della struttura e del programma vacanza.

Soluzioni individuate: 2 - Visualizzate da: 1 a: 2 - Pagina 1

LARDOS/PEFKOS / RODI, LINDOS PRINCESS Disponibilità: ● **Dettaglio Vacanza**
Preventivo

 L'hotel è costituito da un corpo centrale e da vari edifici in stile bungalow disposti intorno alle piscine fin quasi a lambire il mare. Uno dei migliori 4 stelle dell'isola grazie alla posizione ottimale, alla vasta gamma di attività dedicate a grandi e piccini e al livello qualitativo dei servizi offerti.
Tipo viaggio: CHARTER+SOGGIORNO
Prezzo base: 850 € per persona per 7 notti con trattamento di FORMULA TUTTO INCLUSO
€    **Categoria ufficiale:** CAT. UFF. A **Giudizio Alpitour:** ●●●●

LARDOS/PEFKOS / RODI, LINDOS PRINCESS Disponibilità: ● **Dettaglio Vacanza**
Preventivo

 L'hotel è costituito da un corpo centrale e da vari edifici in stile bungalow disposti intorno alle piscine fin quasi a lambire il mare. Uno dei migliori 4 stelle dell'isola grazie alla posizione ottimale, alla vasta gamma di attività dedicate a grandi e piccini e al livello qualitativo dei servizi offerti.
Tipo viaggio: +SOGGIORNO
Prezzo base: 72 € per persona per 1 notti con trattamento di FORMULA TUTTO INCLUSO
 **Categoria ufficiale:** CAT. UFF. A **Giudizio Alpitour:** ●●●●

Soluzioni individuate: 2 - Visualizzate da: 1 a: 2 - Pagina 1

Gruppo Alpitour - Newsletter - Fidelity Club - Finanziamenti - Assicurazioni - Filo diretto - Lavora con noi - Corsi di formazione
Pubblicità - Mappa del sito - Area agenzie
Note legali: Condizioni generali di vendita - Privacy - Vettori aerei - Legge 38/2006 - Fornitori

Pagina dei risultati della ricerca in base ai dati inseriti nella precedente form per il calcolo del preventivo.

Dopo alcuni secondi di attesa (circa una decina), nei quali viene mostrata una pagina rassicurante l'utente sulla ricerca in progresso, si arriva infine all'inserimento dei dati per il calcolo del preventivo relativo alla vacanza selezionata in precedenza.

HOME PAGE TROVAOFFERTE TROVAVACANZE TROVAAGENZIE CATALOGHI ORARIO VOLI

E L A B O R A Z I O N E I N C O R S O

L'animazione del testo "ELABORAZIONE IN CORSO", trasmette all'utente un senso di sicurezza (dovuto al movimento) e lo tranquillizza del corretto funzionamento del sistema.

HOME PAGE TROVAOFFERTE TROVAVACANZE TROVAAGENZIE CATALOGHI ORARIO VOLI

Ricerca **Disponibilità** Preventivo Help avanti >

Vacanza Scelta
RODI - VOLI SPECIALI **LINDOS PRINCESS**

Scegli la durata della tua vacanza, verifica la disponibilità delle camere e, in caso di disponibilità positiva, clicca in alto su **Avanti** per proseguire. Se per la data selezionata, non trovi disponibilità, verifica le partenze precedenti o successive.

partenze precedenti < **Partenze di DOMENICA 01/07/2007** > partenze successive

OPERATIVO VOLI							DISPONIBILITA'								
Data	Scalo Volo	Orario	Partenza	Arrivo	Orario	Classe	VOLO		CAMERE						
01/07	BV 0746	06:00	MALPENSA	Rodi	09:55	Y			Giorni	Posti	sing.	doppia	tripla	quad.	app.
08/07	BV 0747	14:00	Rodi	Malpensa	16:10	Y			7gg	0	RQ	RQ	-	-	-
LA COMPAGNIA NON ACCETTA A BORDO PIU' DI 15 INFANT									7gg	0	RQ	RQ	-	-	-
€ 1.140 Quota da catalogo				7 notti - Trattamento ALL											
€ 935 GRECIA LUGLIO				7 notti											

Gruppo Alpitour - Newsletter - Fidelity Club - Finanziamenti - Assicurazioni - Filo diretto - Lavora con noi - Corsi di formazione
 Pubblicità - Mappa del sito - Area agenzie
 Note legali: Condizioni generali di vendita - Privacy - Vettori aerei - Legge 38/2006 - Fornitori

Pagina per la selezione della durata della vacanza e dell'aeroporto di partenza.

In questa pagina (e nelle pagine seguenti), la mancata selezione di una voce dalla lista viene segnalata con un alert ben visibile. Cliccando sul pulsante "avanti" passiamo alla pagina successiva.

HOME PAGE TROVAOFFERTE TROVAVACANZE TROVAAGENZIE CATALOGHI ORARIO VOLI

Ricerca Disponibilità **Preventivo** Help < indietro avanti >

Vacanza Scelta
RODI - VOLI SPECIALI **LINDOS PRINCESS**
 Partenza: Malpensa 01/07/2007 Ritorno: Rodi 08/07/2007 Durata: 7nt

Per scegliere la camera puoi operare in due modi alternativi:
 - seleziona la tipologia e di conseguenza inserisci il numero di partecipanti
 - inserisci il numero di partecipanti il sistema ti presenterà le camere correlate
 Se ci sono altri partecipanti al viaggio clicca su **Aggiungi camere**; per proseguire clicca su **Avanti**

Hotel: LINDOS PRINCESS Località:
 Data: 01/07/2007 Notti: 7 Disponibilità: 😞

TIPOLOGIA CAMERA **ADULTI** **BAMBINI** (2 - 12* anni) **NEONATI** (fino a 2* anni)

Camera 1

* Non compiuti al momento della partenza **Aggiungi camere >**

Gruppo Alpitour - Newsletter - Fidelity Club - Finanziamenti - Assicurazioni - Filo diretto - Lavora con noi - Corsi di formazione
 Pubblicità - Mappa del sito - Area agenzie
 Note legali: Condizioni generali di vendita - Privacy - Vettori aerei - Legge 38/2006 - Fornitori

Pagina relativa alla scelta del tipo e del numero di camere.

Ogni errore commesso dall'utente nella fase di inserimento, viene evidenziato dal sistema tramite un alert; non viene quindi permesso all'utente di proseguire nel calcolo del preventivo se non dopo aver inserito dati corretti nel sistema.

Viene inoltre permesso all'utente di tornare sui propri passi (utilizzando il tasto "indietro"), nel caso avesse erroneamente inserito dati non corretti nelle pagine precedenti, senza per questo perdere le informazioni corrette inserite (backward recovery).

Anche nel caso "TrovaOfferte" la mancata compilazione dei campi obbligatori viene tempestivamente e chiaramente segnalata all'utente, ma altresì si verifica un grave caso di mancata gestione degli errori.

Questo, riguarda il controllo sulla data inserita; se, infatti, viene inserita una data contenente un carattere alfanumerico, il sistema non considera il dato immesso come un errore e consente all'utente di avviare la ricerca. Il risultato è una pagina contenente il seguente messaggio:

```
Microsoft VBScript runtime error '800a000d'  
Type mismatch: '[string: "6a/30/2007"]'  
/risultato_preventivo_offerta.asp, line 124
```

Chiaramente, un utente con poca dimestichezza del web troverà molto complicato intuire dove sia stato commesso l'errore.

Nella quasi totalità delle situazioni testate, i casi di errore vengono segnalati tempestivamente, in maniera ben visibile (tramite alert visualizzate al centro dello schermo) e in un linguaggio comprensibile agli utenti del sito (frasi brevi e significative).

All'interno del messaggio, viene inoltre indicato in modo specifico la natura dell'errore e il procedimento necessario per correggerlo.

In caso di presenza di errori multipli, l'utente verrà avvertito di un solo errore per volta; dovrà quindi risolverli in successione per determinare il numero degli stessi e proseguire nel suo obiettivo.

Nei casi in cui l'errore sia stato commesso in pagine precedenti a quella in cui attualmente si trova l'utente, il lavoro già svolto in modo corretto viene mantenuto totalmente intatto solamente nel calcolo del preventivo e nella funzione di ricerca delle agenzie (raggiungibile dalla voce "TrovaAgenzie" del menu di primo livello), mentre nel caso di "TrovaOfferte" il sistema non tiene minimamente traccia dei dati precedentemente immessi.

Singolare invece, è il caso di "TrovaVacanze", nel quale si verifica una strana situazione: il sistema tiene traccia di tutti i dati precedentemente inseriti a parte la "Destinazione".

Nelle form presenti nel sito (eccezion fatta per l'iscrizione alla newsletter), i campi obbligatori non vengono contraddistinti da quelli non obbligatori; questo potrebbe obbligare l'utente a ripetere più volte l'azione di inserimento dei dati all'interno della stessa pagina invece di poter proseguire nella navigazione alla pagina successiva.

Il fatto che la maggior parte dei campi presenti nelle form del sito sia di tipo select poi, consente all'utente di non commettere errori nell'inserimento (i dati vengono immessi nei campi dal sistema e l'utente deve solo selezionare quello che lo riguarda).

Anche il problema riscontrato nell'inserimento delle date può essere limitato utilizzando il calendario posto al fianco dei relativi campi.

In caso di errore dell'utente nella compilazione delle form, il sistema non mantiene sempre il controllo. Una caduta del sistema si verifica infatti in caso di inserimento di caratteri alfanumerici in uno qualsiasi dei campi relativi alla data presenti nel sito.

Ricerca

Il sito non possiede alcun motore di ricerca interno che consenta all'utente di ricercare informazioni per parole chiave.

I tipi di ricerca presenti nel sito sono quelli relativi ai pacchetti vacanza ("TrovaOfferte", "TrovaVacanze"), alle agenzie ("TrovaAgenzie") e all'orario dei voli ("Orario voli").

Si nota inoltre una sensibile differenza nel procedimento di ricerca utilizzato in “TrovaAgenzie” rispetto agli altri casi; mentre nella quasi totalità delle form del sito i campi di ricerca sono totalmente visibili all’accesso nella pagina, nel caso della ricerca di agenzie questi vengono visualizzati man mano che l’utente compila i campi precedenti. Sarebbe stato preferibile uniformare tutte le ricerche ad un unico procedimento, in modo da non cogliere mai impreparato l’utente.

The screenshot shows the 'Orario Voli' (Flight Schedule) search form on the Alpitour website. The form is located in the main content area, below the navigation tabs. It includes the following fields:

- Paese di arrivo:** A dropdown menu with the text 'Seleziona paese'.
- Aeroporto di arrivo:** A dropdown menu with the text 'Seleziona aeroporto'.
- Città:** A dropdown menu with the text 'Seleziona aeroporto'.
- Data di partenza:** A date selection field with three input boxes for day, month, and year, and a calendar icon.

Below the form, there is a message: 'Nessun aeroporto selezionato.' and a search button labeled 'TROVA' with a magnifying glass icon.

Form per la ricerca dell’orario dei voli (tutti i campi da compilare sono già visibili nella pagina).

The screenshot shows the 'Trova Agenzie' (Find Agencies) search form on the Alpitour website. The form is located in the main content area, below the navigation tabs. It includes the following field:

- Regione:** A dropdown menu with the text '-- scegli Regione --'.

Below the form, there is a search button labeled 'TROVA' with a magnifying glass icon.

Form per la ricerca di agenzie nella propria zona (al click sulla voce “TrovaAgenzie” viene visualizzato il solo campo “Regione”).

TROVAOFFERTE	TROVAVACANZE	TROVAAGENZIE	CATALOGHI	ORARIO VOLI
				
Le vacanze secondo te				
Trova la tua vacanza				
Africa				
Caraibi				
Croazia Slovenia				
Europa				
Francia				
Grecia Cipro Turchia				
Italia mare				
Mar Rosso Egitto				
Marocco Tunisia Libia				
Montagna				
Spagna				
I nostri tour				
SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>				
Vuoi sapere qual'è l'agenzia di viaggi più vicina a te? Seleziona la tua regione, la provincia, il comune e il cap... troverai subito un elenco dettagliato, completo di indirizzi e numeri di telefono, di tutte le agenzie in cui potrai prenotare una vacanza Alpitour!				
Regione				
Lombardia				
Provincia				
seleziona la provincia				

Dopo aver selezionato la regione in cui effettuare la ricerca appare la select in cui inserire la provincia.

TROVAOFFERTE	TROVAVACANZE	TROVAAGENZIE	CATALOGHI	ORARIO VOLI
				
Le vacanze secondo te				
Trova la tua vacanza				
Africa				
Caraibi				
Croazia Slovenia				
Europa				
Francia				
Grecia Cipro Turchia				
Italia mare				
Mar Rosso Egitto				
Marocco Tunisia Libia				
Montagna				
Spagna				
I nostri tour				
SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>				
Vuoi sapere qual'è l'agenzia di viaggi più vicina a te? Seleziona la tua regione, la provincia, il comune e il cap... troverai subito un elenco dettagliato, completo di indirizzi e numeri di telefono, di tutte le agenzie in cui potrai prenotare una vacanza Alpitour!				
Regione				
Lombardia				
Provincia				
MI				
Città				
qualunque città				
Ricerca tra:				
Agenzie selezionate da AlpitourWorld				
Tutte le agenzie				

Selezionata la regione e la provincia appaiono il campo "Città" e i bottoni per avviare la ricerca.

TROVAOFFERTE	TROVAVACANZE	TROVAAGENZIE	CATALOGHI	ORARIO VOLI
--------------	--------------	--------------	-----------	-------------



Le vacanze secondo te
Trova la tua vacanza
Africa
Caraibi
Croazia Slovenia
Europa
Francia
Grecia Cipro Turchia
Italia mare
Mar Rosso Egitto
Marocco Tunisia Libia
Montagna
Spagna
I nostri tour
SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>

Vuoi sapere qual'è l'agenzia di viaggi più vicina a te? Seleziona la tua regione, la provincia, il comune e il cap... troverai subito un elenco dettagliato, completo di indirizzi e numeri di telefono, di tutte le agenzie in cui potrai prenotare una vacanza Alpitour!

Regione	Provincia
Lombardia	MI
Città	CAP
COLOGNO MONZESE	qualunque CAP

Ricerca tra: [Agenzie selezionate da AlpitourWorld](#) [Tutte le agenzie](#)

Selezionando una città appare anche il nuovo campo “CAP”.

In questo ultimo tipo di ricerca i campi “Regione” e “Provincia” sono obbligatori, mentre è opzionale l’inserimento di valori da parte dell’utente in “Città” e “CAP”.

L’obbligatorietà dei campi non è però segnalata ne da una nota di testo, ne da un asterisco, utilizzato molto spesso (per convenzione) per indicare valori necessari per il proseguimento di una certa operazione.

Inoltre, utenti con poca dimestichezza del web potrebbero non comprendere il procedimento per arrivare al termine della ricerca (cioè al click sui pulsanti “Agenzie selezionate da AlpitourWorld” o “Tutte le agenzie”) poiché il testo che informa del procedimento da applicare non corrisponde a ciò che l’utente si aspetta di vedere.




The screenshot shows the top navigation bar of the Alpitour website with five buttons: TROVAOFFERTE, TROVAVACANZE, TROVAAGENZIE, CATALOGHI, and ORARIO VOLI. Below the navigation bar is a sidebar on the left with the Alpitour 60th Anniversary logo and a list of vacation categories including Africa, Caraibi, Croazia Slovenia, Europa, Francia, Grecia Cipro Turchia, Italia mare, Mar Rosso Egitto, Marocco Tunisia Libia, Montagna, and Spagna. Below the categories is a button for 'I nostri tour' and a section for 'SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>'. The main content area features a text box with the instruction: 'Vuoi sapere qual'è l'agenzia di viaggi più vicina a te? Seleziona la tua regione, la provincia, il comune e il cap... troverai subito un elenco dettagliato, completo di indirizzi e numeri di telefono, di tutte le agenzie in cui potrai prenotare una vacanza Alpitour!'. Below this text is a dropdown menu labeled 'Regione' with the placeholder text '-- scegli Regione --'.

Nel testo viene chiesto all'utente di selezionare campi che ancora non sono visualizzati ("Provincia", "Comune", "CAP").

Risultati della ricerca


Una volta effettuata una ricerca, la pagina di presentazione dei risultati è organizzata in modo chiaro e comprensibile e i risultati visualizzati sono pertinenti ai dati immessi dall'utente.


TROVAOFFERTE TROVAVACANZE TROVAAGENZIE CATALOGHI ORARIO VOLI




 Ricerca Disponibilità Preventivo Help < nuova ricerca

Ecco i risultati della tua ricerca. Sono riportate alcune brevi informazioni, tra cui disponibilità aggiornata alle 24 del giorno precedente, per aiutarti nella scelta. Per andare avanti nel tuo preventivo puoi scegliere se procedere direttamente (preventivo) o scoprire tutti i dettagli della struttura e del programma vacanza.


Soluzioni individuate: 2 - Visualizzate da: 1 a: 2 - Pagina 1


LARDOS/PEFKOS / RODI, LINDOS PRINCESS Disponibilità: 


 L'hotel è costituito da un corpo centrale e da vari edifici in stile bungalow disposti intorno alle piscine fin quasi a lambire il mare. Uno dei migliori 4 stelle dell'isola grazie alla posizione ottimale, alla vasta gamma di attività dedicate a grandi e piccoli e al livello qualitativo dei servizi offerti.
Tipo viaggio: CHARTER+SOGGIORNO
Prezzo base: 850 € per persona per 7 notti con trattamento di FORMULA TUTTO INCLUSO

   **Categoria ufficiale:** CAT. UFF. A **Giudizio Alpitour:** ●●●●●

Dettagli Vacanza
Preventivo

LARDOS/PEFKOS / RODI, LINDOS PRINCESS Disponibilità: 

 L'hotel è costituito da un corpo centrale e da vari edifici in stile bungalow disposti intorno alle piscine fin quasi a lambire il mare. Uno dei migliori 4 stelle dell'isola grazie alla posizione ottimale, alla vasta gamma di attività dedicate a grandi e piccoli e al livello qualitativo dei servizi offerti.
Tipo viaggio: +SOGGIORNO
Prezzo base: 72 € per persona per 1 notti con trattamento di FORMULA TUTTO INCLUSO

 **Categoria ufficiale:** CAT. UFF. A **Giudizio Alpitour:** ●●●●●

Dettagli Vacanza
Preventivo

Soluzioni individuate: 2 - Visualizzate da: 1 a: 2 - Pagina 1

Gruppo Alpitour - Newsletter - Fidelity Club - Finanziamenti - Assicurazioni - Filo diretto - Lavora con noi - Corsi di formazione - Pubblicità - Mappa del sito - Area agenzie
Note legali: Condizioni generali di vendita - Privacy - Vettori aerei - Legge 38/2006 - Fornitori

Pagina di presentazione dei risultati relativi alla ricerca di vacanze con destinazione Rodi.

Efficace la presentazione grafica dei risultati della ricerca e ottima la scelta di mostrare all'utente il numero dei risultati trovati.

Se la ricerca restituisce più di 10 risultati, questi vengono suddivisi e visualizzati in più pagine.

The screenshot shows the 'TROVAAGENZIE' section of the Alpitour website. At the top, there are navigation tabs: TROVAOFFERTE, TROVAVACANZE, TROVAAGENZIE (highlighted), CATALOGHI, and ORARIO VOLI. Below the tabs is a search bar with the text '>>> Nuova ricerca'. The main content area displays a list of agencies, with the first one, G4 TURISMO SRL, highlighted in red. To the right of the agencies, there are two 'AGENZIA PARTNER' logos for ALPITOUR WORLD. On the left side, there is a sidebar with a '60° Anniversario alpitour' logo and a list of travel destinations: Africa, Caraibi, Croazia Slovenia, Europa, Francia, Grecia Cipro Turchia, Italia mare, Mar Rosso Egitto, Marocco Tunisia Libia, Montagna, and Spagna. Below the sidebar, there is a section for 'I nostri tour' and 'SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>'. At the bottom of the page, there is a footer with various links and information.

TROVAOFFERTE **TROVAVACANZE** **TROVAAGENZIE** **CATALOGHI** **ORARIO VOLI**

>>> Nuova ricerca

G4 TURISMO SRL
46 V. LE EUROPA
20090 COLOGNO MONZESE
Tel. 02/25148388
Fax. 02/25145720

D.V.E.T. VIAGGI TURISMO SPA
31 V. LE VISCONTI
20093 COLOGNO MONZESE
Tel. 02/81839313
Fax. 02/27303207

ANYTIME SRL
14 VIA CASATI
20093 COLOGNO MONZESE
Tel. 02/27306141
Fax. 02/27306126

AUGUSTA TRAVEL SRL
28 VIALE MARCHE
20093 COLOGNO MONZESE
Tel. 02/2538785
Fax. 02/2543610

BLUNDA/SMAL SAS
2 VIA FABIO FILZI
20093 COLOGNO MONZESE
Tel. 02/36514116
Fax. 02/99989855

AGENZIA PARTNER
ALPITOUR WORLD

AGENZIA PARTNER
ALPITOUR WORLD

60° Anniversario
alpitour

Le vacanze secondo te
Trova la tua vacanza

Africa
Caraibi
Croazia Slovenia
Europa
Francia
Grecia Cipro Turchia
Italia mare
Mar Rosso Egitto
Marocco Tunisia Libia
Montagna
Spagna
I nostri tour

SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>

ALPITOUR WORLD

Gruppo Alpitour - Newsletter - Fidelity Club - Finanziamenti - Assicurazioni - Filo diretto - Lavora con noi - Corsi di formazione
Pubblicità - Mappa del sito - Area agenzie
Note legali: Condizioni generali di vendita - Privacy - Vettori aerei - Legge 38/2006 - Fornitori

Pagina di presentazione dei risultati relativi alla ricerca di agenzie con sede a Cologno Monzese.

Abbastanza chiaro il riferimento dei dati all'agenzia indicata sopra in rosso, anche se si sarebbe preferita una suddivisione più marcata tra una voce e l'altra.

TROVAOFFERTE **TROVAVACANZE** **TROVAAGENZIE** **CATALOGHI** **ORARIO VOLI**

60th Anniversary
alpitour
Le vacanze secondo te

Trova la tua vacanza

- Africa
- Caralbi
- Croazia Slovenia
- Europa
- Francia
- Grecia Cipro Turchia
- Italia mare
- Mar Rosso Egitto
- Marocco Tunisia Libia
- Montagna
- Spagna

I nostri tour

SCOPRI LE NOSTRE VACANZE ESCLUSIVE >>

Orario Voli

Vuoi sapere l'ora di arrivo o di partenza del tuo volo? Adesso avere tutte le informazioni che ti servono è facilissimo, perché Alpitour ha messo a tua disposizione tutti gli orari dei suoi voli, costantemente aggiornati! Seleziona le opzioni che ti servono dal menù a destra e clicca su Trova...

volare non è mai stato così facile!

Paese di arrivo
grezia

Aeroporto di arrivo
atene

Città
malpensa

Data di partenza
30 / 6 / 07

TROVA

Compagnia aerea	Numero volo	Aeroporto partenza	Data partenza	Orario partenza	Aeroporto arrivo	Orario arrivo
NEOS S.P.A.	no -1740	malpensa	02/07/2007	07:00	atene	10:30
NEOS S.P.A.	no -1740	malpensa	09/07/2007	07:00	atene	10:30

ALPITOUR WORLD

Pagina di presentazione dei risultati relativi alla ricerca dell'orario dei voli con partenza dall'aeroporto di Malpensa e arrivo all'aeroporto di Atene.

In questo caso, la "Data di partenza" inserita dall'utente non è strettamente vincolante rispetto ai risultati della ricerca (nei quali vengono inseriti anche i voli in partenza la settimana precedente e quella successiva alla data inserita).

Comunicazione

Il sito non permette all'utente di comunicare con chi lo gestisce poiché non è presente ne una sezione "credits" ne un indirizzo e-mail per i contatti.

Gli unici indirizzi e-mail presenti nel sito, sono quelli riguardanti l'invio della propria richiesta di candidatura per lavorare con Alpitour (accessibili dal link "Lavora con noi" in fondo alle pagine del sito).

Esiste poi un'area dedicata alle agenzie, alla quale è possibile accedere solo se muniti di "codice agenzia", "codice operatore" e "password".

Correttezza

Durante l'esecuzione dei principali scenari d'uso, non è stato rilevato alcun malfunzionamento dovuto al software presente nel sito.

L'unica eccezione, si è rilevata durante la valutazione del calcolo del preventivo on-line dove, a seguito dell'immissione di dati corretti nel sistema si è ricevuto un messaggio di errore (il problema si è presentato per l'arco di qualche ora e per un solo giorno durante la valutazione del sito) relativo al verificarsi di una anomalia in fase di elaborazione della richiesta.

E L A B O R A Z I O N E I N C O R S O

Si sono verificate delle anomalie in fase di elaborazione
della tua richiesta.

Messaggio di errore visualizzato successivamente alla richiesta di ricerca di una vacanza.

Durante il succitato lasso di tempo, non è stato rilevato nessun avviso agli utenti da parte del gestore del sito riguardante un possibile malfunzionamento del sistema dovuto alla manutenzione dello stesso o ad altre cause.

Sintesi:

Punti di forza:

- Buona la presentazione dei risultati delle ricerche, coerenti con i dati immessi dall'utente;
- Politiche della privacy espresse in modo chiaro e non vessatorio;
- Ottima gestione degli errori nella funzione per il calcolo del preventivo on-line;
- La segnalazione degli errori (ove presente) è tempestiva e chiaramente segnalata all'utente;
- Il linguaggio utilizzato per informare gli utenti a seguito di errori commessi nell'inserimento di valori nei campi di ricerca, è comprensibile anche ad utenti con poca esperienza del web;
- Nei messaggi di errore vengono indicati in modo specifico la natura dell'errore e il procedimento necessario per correggerlo.

Punti di debolezza:

- In caso di errore, il lavoro svolto precedentemente dall'utente non è sempre preservato;
- Quasi inesistente la segnalazione della presenza di campi obbligatori nelle form;
- Il sito non permette di comunicare con i gestori dello stesso in caso di necessità;
- Non esiste un motore di ricerca interno al sito al quale l'utente possa fare affidamento in caso di necessità di particolari informazioni;
- Mancanza dei controlli necessari al sempre corretto funzionamento del sistema nei casi in cui la ricerca si basi anche sull'inserimento di una data;
- L'help presente nel calcolo del preventivo on-line non è ancora attivo.

3.4. CONTENUTO

Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Categorizzazione / labelling	3,5	1	3,5
Stile	3	1	3
Informazione	4	1	4
Localizzazione	4	1	4

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

Analisi:

Categorizzazione / labelling

La categorizzazione delle informazioni è adeguata alle aspettative dell'utente e l'informazione è raggruppata in modo adeguato agli obiettivi del sito (cioè consentire la ricerca di notizie riguardanti le offerte viaggio proposte da Alpitour).

Esistono infatti delle macro-sezioni (accessibili dal menu di primo livello del sito) dedicate alla ricerca di:

- Ultime offerte proposte;
- Vacanze;
- Agenzie nella propria zona;
- Orari di volo.

Viene inoltre offerta all'utente la possibilità di scaricare i cataloghi con le offerte Alpitour (attualmente disponibili i cataloghi relativi all'inverno 2006/2007 e all'estate 2007) in formato pdf.

Le etichette utilizzate nel sito, sono chiare e non ambigue; questo permette all'utente di procedere senza particolari impedimenti nella ricerca delle informazioni e di definire in modo consistente e preciso la suddivisione delle varie sezioni del sito.

Stile

Lo stile adottato nel sito, rispetta i principi della “piramide invertita”.

I testi sono strutturati in paragrafi brevi e, nel caso di approfondimenti relativi ad una particolare vacanza, le informazioni vengono suddivise su più pagine: nella prima pagina, viene mostrata la parte iniziale del testo e il collegamento ipertestuale ad una nuova pagina per la descrizione completa, mentre nella seconda vengono presentati tutti i dati.

Scopri le nostre vacanze



CROCIERE SUL NILO: navigare lungo il Nilo vuol dire scoprire una storia millenaria e affascinante, che ha fatto dell’Egitto la più splendida delle culture antiche.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



MARSA ALAM: l’ultima frontiera del Mar Rosso scoperta dal turismo. Qui il “reef” è ricchissimo, i pesci mostrano ancora il loro vero comportamento, il mare è incontaminato e l’entroterra fa parte di un territorio protetto.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



SHARM EL SHEIKH: posizionata sul vertice meridionale della penisola del Sinai, Sharm El Sheikh è indubbiamente la più conosciuta località del Mar Rosso.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)

Pagina con la lista delle vacanze sul Mar Rosso; breve presentazione e link alle relative proposte.

Le nostre proposte



Baron Resort - SHARM EL SHEIKH

Complesso dal disegno architettonico moderno, caratterizzato da curatissimi giardini, buon livello di servizio e ottima posizione, su una delle più ...

categoria ufficiale: ★★★★★ valutazione alpitour: ●●●●●



Coral Beach Tiran - SHARM EL SHEIKH

Struttura piacevolmente digradante "a terrazze" verso il mare, in posizione panoramica. Si contraddistingue per l'ambiente internazionale informale e ...

categoria ufficiale: ★★★★★ valutazione alpitour: ●●●



Creative Mexicana Sharm - SHARM EL SHEIKH

Hotel accogliente caratterizzato da un ambiente internazionale e piacevolmente informale.

categoria ufficiale: ★★★★★ valutazione alpitour: ●●●



Pagina relativa alle proposte di soggiorno disponibili a Sharm el Sheikh; testo iniziale della descrizione e link alla pagina contenente la descrizione completa.

Novotel Resort - Mar Rosso Egitto - Sharm El Sheikh



Altre immagini [1](#) [2](#) [3](#) [4](#)

Il resort è composto da due unità: Novotel Beach, situato direttamente sulla spiaggia, recentemente rinnovato, elegante e curato, adatto a chi ricerca un ambiente raffinato e dall'elevato livello di servizio e Novotel Palm, struttura che sarà inaugurata il 1° agosto, situata in seconda posizione oltre la strada litoranea, caratterizzata dall'ambiente vivace e particolarmente adatta alle famiglie.

[Hotel](#) [In evidenza](#) [Superofferte](#) [Prezzi](#)

DOVE SI TROVA
Situato in posizione privilegiata nel cuore di Naama Bay, a 12 km dall'aeroporto di Sharm El Sheikh.

SPIAGGIA E PISCINE
Il Novotel Beach si affaccia direttamente sulla bella spiaggia di sabbia fine di Naama Bay ove l'accesso al mare è diretto in quanto la barriera corallina non è presente. Il resort dispone di 2 piscine di cui 1 per bambini. Ombrelloni, sdraio e teli mare gratuiti sia in piscina che in spiaggia (fino ad esaurimento).

RISTORAZIONE
L'hotel dispone di ristorante principale con servizio a buffet, angolo "show cooking", specialità internazionali e quotidianamente piatti della cucina italiana, gelateria, creperia, bar alla piscina e ristorante italiano à la carte sulla spiaggia (a pagamento).

CAMERE

Descrizione completa dell'hotel selezionato nella pagina "Proposte"; paragrafi brevi ed etichette chiare.

I link ipertestuali però, non sono evidenziati in modo chiaro; infatti, non viene sempre utilizzata la tecnica della sottolineatura dei collegamenti ipertestuali ma, per poter raggiungere una nuova pagina del sito, bisogna cliccare sul titolo del paragrafo oppure, in alcuni casi, sull'immagine relativa all'argomento trattato o in altri ancora su appositi bottoni.

Si potrebbero quindi verificare casi di ambiguità, poiché non tutti i titoli e le immagini sono link e perché non viene utilizzato sempre lo stesso metodo per evidenziare i collegamenti ipertestuali.

Caraibi

Una vacanza ai Caraibi con Alpitour: la scelta ideale per scoprire la vegetazione di queste isole di incredibile bellezza, le loro bianchissime spiagge e la proverbiale ospitalità delle popolazioni locali godendo di un'esperienza indimenticabile in un vero paradiso naturale.

Scopri le nostre vacanze



CUBA, un Paese che attrae per le molteplici facce che offre ai suoi visitatori: la bellezza dei paesaggi, la purezza delle spiagge intatte bagnate da acque limpide e trasparenti, le sorprendenti barriere coralline e il fascino di un passato architettonico che si conserva nel tempo.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



MESSICO, spiagge sconfinite, montagne suggestive, paradisi tropicali e mare cristallino si fondono in un territorio incantevole che conserva misteri e tradizioni del grande impero maya.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)



SANTO DOMINGO, mare cristallino, palmeti fitti, clima dolcissimo, spiagge bianche sconfinite: un'isola fra le calde e sensuali acque del Mar dei Caraibi, dove il ritmo del merengue segna lo scorrere delle giornate.

[LE NOSTRE PROPOSTE >](#)

In questo caso, titolo del paragrafo e immagini non sono link (indicati invece dal bottone “LE NOSTRE PROPOSTE”).



Spiagge sconfiniate, montagne suggestive, paradisi tropicali e mare cristallino si fondono in un territorio incantevole che conserva misteri e tradizioni del grande impero maya. Questo vi offrono il Messico e il Guatemala. Chichen Itza, Tulum, Campeche e Città del Guatemala sono solo alcune delle mete che sapranno arricchire di emozioni le vostre vacanze.



Le nostre proposte



Appartamenti Playa del Carmen - R. MAYA PLAYA DEL CARMEN

Sono 6 appartamenti di nuovissima costruzione, disposti su 3 piani. L'ambiente è confortevole e molto pulito. I mobili in stile rustico, con lavori ...

categoria ufficiale: ★★☆☆☆ valutazione alpitour: ●●●



Barcelo' Maya Beach - R. MAYA PUERTO AVENTURAS

È un bellissimo hotel situato fronte mare e immerso in un rigoglioso parco naturale di 500.000 metri quadrati.

categoria ufficiale: ★★★★★ valutazione alpitour: ●●●●●

In questo caso, titolo del paragrafo e relativa immagine sono link.

Lo stile di redazione dei contenuti è apparso adeguato agli obiettivi del sito e ai suoi utenti e coerente in ogni pagina visitata (sempre diretto e confidenziale).

Informazione

Le informazioni presenti all'interno del sito sono adeguate agli scopi che lo stesso si prefigge, cioè presentare le offerte e fornire agli utenti informazioni utili e dettagliate, in modo da consentire loro di prendere decisioni sulla vacanza che più gli si addice.

Le informazioni sono complete e precise ed il loro aggiornamento costante.

Localizzazione

Il sito è disponibile solo in lingua italiana; la localizzazione è quindi esclusivamente dedicata a rivolgersi ad utenti italiani.

Sintesi:

Punti di forza:

- Categorizzazione degli argomenti ed etichette ben definite;
- Ottimo rispetto dei principi della “piramide invertita”;
- Informazioni precise, affidabili e aggiornate.

Punti di debolezza:

- I link non vengono evidenziati in modo univoco.

3.5. GESTIONE

Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Disponibilità	3,5	1	3,5
Monitoraggio	1	1	1
Aggiornamento	3	1	3
Relazioni con gli utenti	2,5	1	2,5

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

Analisi:

Disponibilità

Nel periodo di analisi, il sito è risultato sempre reperibile.

Tuttavia alcune volte non è stato possibile accedere alla pagina della “Newsletter”; in questo caso appariva il seguente messaggio:



Impossibile visualizzare la pagina

Impossibile visualizzare la pagina desiderata. Si è verificato un problema.

Provare a eseguire le operazioni seguenti:

- Aprire la pagina iniziale www.alpitour.it, quindi cercare i collegamenti alle informazioni desiderate.
- Scegliere il pulsante  Aggiorna o riprovare in un secondo momento.
- Fare clic sul pulsante  Cerca per ricercare informazioni su Internet.
- È anche possibile visualizzare [un elenco di siti correlati](#).

HTTP 500 - Errore interno del server
Internet Explorer

Pagina visualizzata dopo aver cliccato sul link “Newsletter”.

Comunque, nel complesso, la disponibilità è risultata ottima in quanto il sito è reperibile 24 ore su 24; in questo modo il cliente ha la possibilità di accedervi a qualsiasi ora del giorno e della notte per scegliere la vacanza desiderata.

Purtroppo, **NetCraft** non fornisce le statistiche sull'uptime del servizio alla pagina <http://uptime.netcraft.com/up/graph?site=www.alpitour.it>.

Monitoraggio

Non è stato possibile ottenere dati riguardo al monitoraggio del sito, non avendo l'opportunità di accedere ai log file.

Non esistono questionari on-line per raccogliere le opinioni degli utenti sul sito. Inoltre non è presente neppure un indirizzo e-mail al quale rivolgersi nel caso in cui si abbiano delle opinioni da comunicare.

Invece è presente (nell'area "Filo diretto", all'interno del footer) un'informazione riguardate il "Questionario qualità" che permette all'utente di segnalare le proprie impressioni sulla vacanza trascorsa. Questo questionario viene consegnato al cliente insieme ai documenti riguardanti la vacanza.

Aggiornamento

Nel sito sono presenti vacanze riguardanti il mese di Luglio, però non sembra venga effettuato un aggiornamento giornaliero in quanto sono presenti, in data 30 Giugno 2007, anche promozioni relative al periodo 16 Giugno - 29 Giugno.

OFFERTE BASILICATA



MARINA DI NOVA SIRI - **Villaggio Nova Siri**
- 7 notti in pensione completa con bevande
dal 16 al 29 giugno: Quota 2 adulti € 840

- Quota 2 adulti + 1 bambino 0/12 anni € 840
- Quota 2 adulti + 2 bambini 0/12 anni € 840
- Quota 1 adulto + 1 bambino 0/12 anni € 420
- Quota 1 adulto + 2 bambini 0/12 anni € 630

Immagine della vacanza dal 16 al 29 Giugno (presente in data 30 Giugno).

Non è presente, comunque, un'indicazione chiara relativa alla data di ultimo aggiornamento.

All'interno del sito, sono state rilevate alcune pagine in costruzione; queste però, non sono accessibili all'utente, ma la loro "mancanza" è segnalata da un alert (riportante il testo "coming soon") che viene visualizzato al click sul link relativo alle stesse.

Un esempio di pagina in costruzione è stata rilevata cliccando sul link "Gruppo Alpitour" presente nel footer delle pagine del sito.

Abbiamo utilizzato **Xenu's Link Sleuth** per verificare la presenza di link spezzati all'interno del sito, e non è stato rinvenuto nessun link interrotto.

Questo è un pregio del sito, in quanto qualsiasi link cliccato porta alla pagina desiderata.

Relazioni con gli utenti

Il sito non prevede la possibilità di inviare e-mail per richiedere informazioni; sono però presenti dei call center di assistenza telefonica per avere informazioni sul viaggio prenotato e la possibilità di ricevere degli sms che aggiornino l'utente sull'orario di partenza del proprio volo dall'Italia.

Non è stato possibile verificare la serietà dei servizi offerti in quanto accessibili solo dopo la prenotazione e l'acquisto di un pacchetto viaggio.

Sintesi:

Punti di forza:

- Sito disponibile 24 ore su 24;
- E' presente un servizio di call-center che provvede a rispondere alle telefonate e ai messaggi relativi alla richiesta di informazioni sul viaggio prenotato.

Punti di debolezza:

- Mancata disponibilità della pagina newsletter in alcuni momenti della giornata;
- Il sito non viene aggiornato giornalmente;
- Non esistono questionari on-line per valutare il gradimento del sito;
- Non è presente un indirizzo e-mail per poter comunicare con Alpitour.

3.6. ACCESSIBILITÀ

Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Tempi d'accesso	1	1	1
Reperibilità	1	1	1
Indipendenza dal browser	4	0,75	3
Accessibilità per i disabili	2	0,25	0,5

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

Analisi:

Tempi d'accesso

Per valutare la dimensione delle pagine del sito ed il relativo tempo d'accesso, è stato utilizzato il software on-line **Dr. Watson**, disponibile all'indirizzo: <http://watson.addy.com>.

Nella seguente tabella, vengono riportati i risultati ottenuti valutando la home page del sito:

Tipo di oggetto	Numero	Dimensione (byte)	Tempo di download stimato (secondi)					
			14.4	28.8	33.6	56K	128K	T1
HTML	1	51354	36,46	20,54	17,12	14,67	6,42	2,57
Immagini	58	736323	537,07	294,53	245,44	210,38	92,04	36,82
Totale	59	787677	574,53	315,07	262,56	225,05	98,46	39,38

Tempo di download dell'home page www.alpitour.it/index.asp.

Dai dati riportati in tabella, l'home page risulta avere una dimensione di circa 770Kb; il maggior fattore a contribuire al peso della stessa è dovuto alle immagini.

In Italia la banda larga non è ancora molto diffusa, quindi prenderemo in considerazione per lo più i dati derivanti dai modem tradizionali (56K).

L'utente impiega circa 4 minuti per scaricare l'home page, e non sempre è disposto ad aspettare così tanto solo per visualizzare la prima pagina di un sito; la sua dimensione dovrebbe essere ridotta affinché gli utenti possano visualizzarla per intero entro poche decine di secondi. Poiché per scaricare l'home page si necessita di molto tempo, gli utenti con una connessione internet lenta, molto probabilmente non continueranno l'esplorazione del sito.

Si suppone che Alpitour abbia effettuato questa scelta basandosi sull'idea che il target di clienti ai quali punta maggiormente sia già in possesso di una connessione internet a banda larga.

Sono stati eseguiti dei test anche su una pagina interna al sito. Ad esempio, la seguente tabella mostra i risultati del test eseguito sulla pagina trovata effettuando la ricerca di una vacanza ai Caraibi.

Tipo di oggetto	Numero	Dimensione (byte)	Tempo di download stimato (secondi)					
			14.4	28.8	33.6	56K	128K	T1
HTML	1	8723	6,36	3,49	2,91	2,49	1,09	0,44
Immagini	13	13208	9,63	5,28	4,40	3,77	1,65	0,66
Totale	14	21931	16	8,77	7,31	6,27	2,74	1,10

Tempo di download della pagina risultato della ricerca di una vacanza ai Caraibi

www.alpitour.it/risultato_ricerca_vacanza.asp.

La pagina ha una dimensione di circa 21Kb; anche in questo caso le immagini appesantiscono la pagina quasi il doppio rispetto al codice vero e proprio, però il tempo impiegato per scaricarla con un modem a 56K è di soli 6 secondi circa (quindi in questo caso qualunque utente riuscirebbe a visitarla facilmente).

Reperibilità

Data la grande popolarità dell'azienda, il nome "Alpitour" si ricorda molto facilmente. Qualsiasi utente è quindi in grado di raggiungere il sito anche senza conoscerne esattamente l'indirizzo, poiché tenderà col digitare per prima cosa "www.alpitour.it", senza aver bisogno di affidarsi a motori di ricerca.

Tuttavia, abbiamo effettuato delle ricerche con i più famosi motori di ricerca (**Google, Yahoo! Search, MSN Live Search**) per vedere se il sito è facilmente reperibile anche da qui.

Nella seguente tabella vengono riportati i risultati di tale ricerca, mostrando, per ogni motore di ricerca, la posizione in graduatoria del sito www.alpitour.it nella pagina dei risultati (ottenuta utilizzando diverse parole chiave).

Chiavi di ricerca	Google	Yahoo! Search	MSN Live Search
alpitour	1° della prima pagina	1° della prima pagina	1° della prima pagina
viaggi	Non presente nelle prime 10 pagine	Non presente nelle prime 10 pagine	Non presente nelle prime 10 pagine
vacanza	Non presente nelle prime 10 pagine	Non presente nelle prime 10 pagine	Non presente nelle prime 10 pagine
trova vacanza	2° nella seconda pagina	Non presente nelle prime 10 pagine	Non presente nelle prime 10 pagine
trovavacanza	9° nella prima pagina	6° nella prima pagina	6° nella prima pagina
vacanza europa	Non presente nelle prime 10 pagine	Non presente nelle prime 10 pagine	Non presente nelle prime 10 pagine

Esaminando gli esiti delle ricerche riportati nella tabella, si nota che specificando nei motori di ricerca il nome completo dell'azienda, "alpitour", il sito compare in prima posizione in tutti e tre i casi.

Invece, utilizzando chiavi di ricerca più generiche, il sito difficilmente compare nelle prime dieci pagine dei risultati e questo è un grande svantaggio per l'azienda, poiché raramente gli utenti continuano la ricerca oltre le prime tre pagine.

E' da notare che se anche si utilizza una parola presente all'interno del sito ("trovavacanza"), il miglior piazzamento è la sesta posizione della prima pagina e stranamente questo accade per i motori meno diffusi (**Yahoo** e **MSN**), mentre appare alla nona posizione per quanto riguarda **Google**.

Se si utilizza la chiave di ricerca "trova vacanza", il sito compare solo al secondo posto della seconda pagina dei risultati di **Google**, mentre negli altri due casi non compare neanche nelle prime dieci pagine.

In conclusione, si auspicano interventi che migliorino la visibilità del sito nei motori di ricerca (soprattutto in **Yahoo! Search** e **MSN Live Search**), affinché questo compaia nelle prime due pagine di risultati anche utilizzando termini di ricerca generici (inserendo parole chiavi inerenti agli argomenti trattati nelle pagine all'interno del meta tag "keywords").

Nella seguente tabella, viene riportato il numero di pagine che referenziano il sito Alpitour, cioè il numero di link presenti in siti esterni verso lo stesso (dati ricavati dai 3 motori di ricerca utilizzati per la valutazione e utilizzando il servizio on-line gratuito offerto all'indirizzo www.widexl.com/remote/link-popularity):

Motore di ricerca	Numero di referenze al sito www.alpitour.it
Google	93
Yahoo! Search	23500
MSN Live Search	3111

Basando la nostra analisi sui risultati ottenuti utilizzando i 3 motori di ricerca più noti del web, si nota che il sito Alpitour non è molto referenziato e, soprattutto, che la differenza tra il numero di risultati restituiti da **Yahoo! Search** rispetto agli altri 2 motori di ricerca è estremamente consistente.

Report ID# 781904 Search Time# 1 seconds.
 www.alpitour.it Google/AOL 93, Yahoo 23500, AllTheWeb 4650, AltaVista 4700, MSN 3111 links.



Total links for www.alpitour.it are 36054 - Alexa traffic rank - Wayback machine go way back

URL	Total	Google	Yahoo!	AllTheWeb	AltaVista	MSN
www.rusticdrawings.com	32	0	10	9	10	3
www.ckey.com	94	0	30	21	30	13
www.poor.com	154	18	41	39	41	15
www.popular.com	934	126	291	185	289	43
www.fun.com	1327	0	486	235	484	122
www.update.com	5770	84	1200	1170	1200	2116
www.popreport.com	5838	44	1550	1520	1550	1174
www.widexl.com	6660	177	1810	963	1820	1890
www.hostinglogia.com	8426	23	2420	2420	2420	1143
www.softhome.net	9891	141	2780	2140	2780	2050
www.alpitour.it	36054	93	23500	4650	4700	3111
www.electroscottage.com	44001	254	3950	9560	9920	14407
www.artquest.com	49343	335	11300	10700	11300	15708
www.micex.com	88459	690	26400	26100	26400	8869
www.bnn.nl	95746	491	27700	26100	27600	13855
www.jobipilot.de	99309	3400	26100	26100	26000	17709
www.hosting.com	107585	5540	35400	6110	35500	25035
www.realestateabc.com	736501	6240	157000	155000	157000	261261
www.hotscripts.com	1289149	14400	382000	359000	382000	151749
www.bmw.com	1391662	1700	472000	379000	473000	66962
www.manchesteronline.co.uk	1961823	5850	609000	601000	609000	36973
www.apache.org	8952043	86100	1450000	1360000	1450000	4609943
www.mysql.com	14582055	181000	3550000	3260000	3590000	3961055
www.microsoft.com	17628736	191000	4800000	4570000	4800000	3268736
www.yahoo.com	74662107	1270000	22700000	21500000	22800000	6392107
www.google.com	236931040	1600000	69100000	64700000	68900000	32231040

In questa immagine, viene mostrata la posizione in classifica del sito Alpitour in base al numero di referenze possedute (confrontandole con altri siti di vario genere).

Indipendenza dal browser

Per verificare l'indipendenza del sito dal browser, sono stati eseguiti dei test con:

- Internet Explorer 6 e 7 per Microsoft Windows;
- Mozilla Firefox 1.5 e 2 per Microsoft Windows.

Il sito è risultato accessibile in ognuno dei casi testati e non si sono riscontrati problemi ne nella visualizzazione delle pagine ne nella navigazione delle stesse.

Accessibilità per i disabili

Per verificare i criteri di accessibilità al sito da parte di utenti disabili, sono stati eseguiti i test del W3C per verificare la correttezza della sintassi HTML (<http://validator.w3.org/>) e del foglio di stile associato alle pagine del sito (<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>).

Nel primo caso, è stato riscontrato un solo errore nel tag body (<body onLoad="" onResize=""self.location.reload();">), mentre per quanto riguarda il foglio di stile associato, si è notata la notevole presenza di elementi non conformi agli standard del Web; sono stati infatti riscontrati ben 650 errori.

E' stato inoltre utilizzato il test gratuito presente on-line all'indirizzo <http://webxact.watchfire.com/> per verificare se le pagine del sito rispondono ai criteri definiti dal WAI (Web Content Accessibility Guidelines 1.0).

Vengono di seguito riportati i checkpoint delle linee guida di cui il test ha evidenziato la non compatibilità con lo standard WAI e i motivi per i quali è stato segnalato l'errore.

Priority 1 Checkpoints		Collapse Section ▲ Top of Page		
Warnings 9 tests, 15 instances on page				
Guideline				Instances
4.1	Identify any changes in the document's language.			
5.2	If a table has two or more rows or columns that serve as headers, use structural markup to identify their hierarchy and relationship.			1
	Line	Tag	Attribute	Value
	36	TABLE	-	-
6.1	If style sheets are ignored or unsupported, ensure that pages are still readable and usable.			
6.3	Provide alternative content for each SCRIPT that conveys information or functionality.			
6.3	Make sure pages are still usable if programmatic objects do not function.			4
	Line	Tag	Attribute	Value
	12	SCRIPT	-	-
	14	SCRIPT	-	-
	15	SCRIPT	-	-
	16	SCRIPT	-	-
7.1	Make sure that the page does not cause the screen to flicker rapidly.			
8.1	Provide accessible alternatives to the information in scripts, applets, or objects.			4
	Line	Tag	Attribute	Value
	12	SCRIPT	-	-
	14	SCRIPT	-	-
	15	SCRIPT	-	-
	16	SCRIPT	-	-
11.4	If you can't make a page accessible, construct an alternate accessible version.			
14.1	Use the simplest and most straightforward language that is possible.			

WAI - Priorità 1

Priority 2 Checkpoints

Collapse Section ▲ | [Top of Page](#)



Warnings

12 tests, 18 instances on page

Guideline	Instances																				
3.1 Where it's possible to mark up content instead of using images, use a markup language .																					
3.2 Make sure your document validates to formal published grammars .																					
5.3 Avoid using tables to format text documents in columns unless the table can be linearized .																					
5.5 If this is a data table (not used for layout only), provide a caption .	1																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Line</th> <th>Tag</th> <th>Attribute</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>36</td> <td>TABLE</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Line	Tag	Attribute	Value	36	TABLE	-	-												
Line	Tag	Attribute	Value																		
36	TABLE	-	-																		
6.4 If objects use event handlers, make sure they do not require use of a mouse .																					
9.2 Make sure that all elements that have their own interface are operable without a mouse .	4																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Line</th> <th>Tag</th> <th>Attribute</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>SCRIPT</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>SCRIPT</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>SCRIPT</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>SCRIPT</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Line	Tag	Attribute	Value	12	SCRIPT	-	-	14	SCRIPT	-	-	15	SCRIPT	-	-	16	SCRIPT	-	-
Line	Tag	Attribute	Value																		
12	SCRIPT	-	-																		
14	SCRIPT	-	-																		
15	SCRIPT	-	-																		
16	SCRIPT	-	-																		
10.1 If scripts create pop-up windows or change the active window, make sure that the user is aware this is happening .	4																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Line</th> <th>Tag</th> <th>Attribute</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>SCRIPT</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>SCRIPT</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>SCRIPT</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>SCRIPT</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Line	Tag	Attribute	Value	12	SCRIPT	-	-	14	SCRIPT	-	-	15	SCRIPT	-	-	16	SCRIPT	-	-
Line	Tag	Attribute	Value																		
12	SCRIPT	-	-																		
14	SCRIPT	-	-																		
15	SCRIPT	-	-																		
16	SCRIPT	-	-																		
11.1 Use the latest technology specification available whenever possible .																					
12.3 Group related elements when possible .																					
13.1 Make sure that all link phrases make sense when read out of context .																					
13.3 Provide the user with a site map or table of contents , a description of the general layout of the site, the access features used, and instructions on how to use them.																					
13.4 Provide a clear, consistent navigation structure .																					

WAI - Priorità 2

Priority 3 Checkpoints

Collapse Section | Top of Page



Errors

1 tests, 1 instances on page

Hide Code Fragments

Guideline	Instances
5.5 Provide a summary for tables.	1

Line	Tag	Attribute	Value
21	TABLE	-	-



Warnings

9 tests, 9 instances on page

Guideline	Instances	Line Numbers
4.2 Use the ABBR and ACRONYM elements to denote and expand any abbreviations and acronyms that are present.		
9.4 Consider specifying a logical tab order among form controls, links, and objects.		
10.3 If this is a layout table used for formatting text in columns, provide a linear text alternative .		
11.3 Allow users to customize their experience of the web page.		
13.5 Provide navigation bars for easy access to the navigation structure.		
13.8 Provide distinguishing information at the beginning of headings, paragraphs, lists, etc.		
13.9 If this document is part of a collection, provide metadata that identifies this document's location in the collection.		
14.2 Where appropriate, use icons or graphics (with accessible alternatives) to facilitate comprehension of the page.		
14.3 Use a consistent style of presentation between pages.		

WAI - Priorità 3

Il livello di priorità di ogni checkpoint, è stato assegnato basandosi sull'impatto che lo stesso ha nell'accessibilità del sito:

- **Priorità 1:** Uno sviluppatore dei contenuti del sito **deve** soddisfare questo checkpoint, altrimenti uno o più gruppi di utenti troveranno impossibile accedere alle informazioni contenute nel documento;
- **Priorità 2:** Uno sviluppatore dei contenuti del sito **dovrebbe** soddisfare questo checkpoint, altrimenti uno o più gruppi di utenti potrebbero trovare difficoltoso accedere alle informazioni contenute nel documento;
- **Priorità 3:** Uno sviluppatore dei contenuti del sito **potrebbe** soddisfare questo checkpoint, altrimenti uno o più gruppi di utenti potrebbero trovare, in qualche caso, difficoltà nell'accesso alle informazioni contenute nel documento.

Vengono poi definiti 3 livelli di conformità di un documento:

- **Livello A:** tutti i checkpoint di priorità 1 sono soddisfatti;
- **Livello AA:** tutti i checkpoint di priorità 1 e 2 sono soddisfatti;
- **Livello AAA:** tutti i checkpoint di priorità 1, 2 e 3 sono soddisfatti.

In conclusione quindi, si può affermare che il sito risulta conforme al **Livello AA**.

Sintesi:

Punti di forza:

- Nessun problema riscontrato con i browser testati;
- Non ci sono grandi problemi per quanto riguarda la validazione HTML.

Punti di debolezza:

- Tempo di accesso alla home page con modem 56K molto lungo (circa 4 minuti); i navigatori del web pretendono una visualizzazione della pagina quasi immediata;
- Sito difficilmente reperibile sui più diffusi motori di ricerca (Google, Yahoo! Search, MSN Live Search);
- Numero di referenze da altri siti non molto elevato;
- Il sito non rispetta appieno gli standard di conformità WAI della W3C e non risulta quindi totalmente accessibile ad utenti disabili.

3.7. USABILITÀ

Valutazione:

Sottocaratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Efficacia	3	1	3
Efficienza	2	1	2
Soddisfazione	2,5	1	2,5

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

Analisi:

Test di usabilità

Il test di usabilità è stato condotto servendoci di 5 utenti con differente formazione e conoscenza del web ed assegnando loro compiti tipici da eseguire; dopo una attenta osservazione, sono stati raccolti e analizzati i dati ed espresse conclusioni sulla base degli stessi.

Nessuno degli utenti selezionati ha visitato in precedenza il sito in questione; ciò permetterà di ottenere ottimi e validi risultati, non influenzati da precedenti esperienze di fruizione del sito.

Gli utenti campione inoltre, appartengono alle categorie di utenti a cui il sito intende rivolgersi (giovani, amanti dei viaggi, ecc).

Le fasi del test di usabilità, sono state così suddivise:

- Fase 1: Preparazione del test (Crivaro);
- Fase 2: Esecuzione del test (Bartucca, Cucinotta);
- Fase 3: Analisi dei risultati (Team al completo);
- Fase 4: Conclusioni (Team al completo).

Le metriche utilizzate per la valutazione dell'usabilità del sito sono:

- Il tempo richiesto per svolgere un determinato compito;
- Il tasso di errore;
- La soddisfazione dell'utente;
- La percentuale dei compiti portati a termine con successo.

Per la valutazione dell'usabilità del sito, è stata utilizzata la tecnica del "Thinking aloud", per attuare la quale abbiamo chiesto a ciascuno degli utenti campione di svolgere un compito e, contemporaneamente, di esprimere ad alta voce le proprie impressioni.

Compiti da svolgere

È stato chiesto ad ogni utente di svolgere 5 compiti tipici per il genere di sito in questione; in particolare, i compiti da svolgere sono stati i seguenti:

1. Cercare l'orario dei voli con destinazione "Grecia" (aeroporto di arrivo "Atene") in partenza da Milano "Malpensa" in data 15 Luglio 2007;
2. Cercare le offerte Alpitour con destinazione "Mar Rosso Egitto" in data 1 Agosto 2007;
3. Calcolare il preventivo relativo alla vacanza:
 - Tipo di viaggio: volo + soggiorno;
 - Destinazione: Ibiza;
 - Data di partenza: 15 Luglio 2007;
 - Durata: 5 - 10 giorni.

Successivamente, inserire dei dati a propria scelta per arrivare al termine del preventivo e comunicare ad alta voce il prezzo totale in euro;

4. Aprire la pagina "Mappa del sito" e cliccare sul link "Privacy";
5. Consultare le "Pagine introduttive" del catalogo "Croazia" relativo all'estate 2007.

Questionario pre-test

A ciascun utente campione, è stato chiesto di compilare il seguente questionario (in modo da conoscerne le caratteristiche e la preparazione):

1. Nome;
2. Età;
3. Titolo di studio;
4. Professione;
5. Esperienza d'uso del web (scarsa, media, buona, ottima);
6. Numero di ore alla settimana trascorse sul web (meno di 5, tra 5 e 10, più di 10);
7. Hai già utilizzato il sito in esame?
8. Hai mai utilizzato siti simili?

Utenti campione

Vengono di seguito riportate le risposte degli utenti alle domande del precedente questionario:

Domanda	Utente 1	Utente 2	Utente 3	Utente 4	Utente 5
Nome	Maria	Luca	Roberta	Giovanna	Marco
Età	43	23	24	31	21
Titolo di studio	Diploma	Diplomato	Diplomata	Laureata	Diplomato
Professione	Operaia	Studente universitario	Studentessa universitaria	Dirigente amministrativo	Disoccupato
Esperienza del web	Scarsa	Ottima	Media	Media	Buona
Ore trascorse sul web	Meno di 5	Più di 10	Tra 5 e 10	Tra 5 e 10	Meno di 5
Utilizzo precedente del sito	No	No	No	No	No
Utilizzo di siti simili	No	No	No	No	No

Esecuzione del test

Per ogni utente campione, vengono di seguito riportati i problemi riscontrati durante l'esecuzione dei compiti loro assegnati.

Utente 1

Compito 1

L'utente è inizialmente disorientato e non trova immediatamente la voce corretta per svolgere il compito; dopo aver controllato la parte superiore della home page, nota la voce "Orario voli" nel menu di primo livello e vi clicca sopra.

Una volta visualizzata la nuova pagina, seleziona facilmente "Paese di arrivo", "Aeroporto di arrivo", "Città" e "Data di partenza", inserendo i dati richiesti nel compito.

Nel selezionare "Data di partenza" però, sembra non accorgersi del calendario posto al fianco del campo data e la immette manualmente.

Termina correttamente il compito cliccando sul pulsante "Trova".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 3:42 minuti.

Compito 2

L'utente clicca sulla voce "TrovaOfferte" del menu ed inserisce correttamente i dati richiesti nel testo del compito (non utilizza il calendario per l'inserimento della data).

Termina correttamente il compito cliccando sul pulsante "Trova".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 1:07 minuti.

Compito 3

L'utente tenta inizialmente di accedere al preventivo cliccando sul testo "Fai subito IL PREVENTIVO", non accorgendosi che i campi necessari sono poco più a destra; dopodichè, notati gli stessi, inserisce i dati richiesti e, dopo qualche secondo di attesa dovuta alla ricerca del pulsante "Trova" invia le informazioni al sistema.

Nella pagina dei risultati corrispondenti ai valori immessi, seleziona la prima vacanza e clicca sul corrispondente pulsante "Preventivo".

Nella pagina di scelta del volo e della durata della vacanza, non comprende subito il significato delle check-box poste a lato delle precedenti voci e clicca su “avanti” prima di selezionarle.

Dopo aver letto il messaggio di errore del sistema, seleziona una delle proposte disponibili quindi procede correttamente con il preventivo.

Letto il prezzo in euro, il compito può considerarsi concluso.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 9:08 minuti.

Compito 4

L'utente cerca il link “Mappa del sito” dall'alto in basso nella pagina; dopo aver raggiunto il fondo della stessa, lo trova nel footer e lo clicca.

Nella nuova pagina clicca (dopo alcuni secondi di esitazione) su “Espandi tutto” e poi sulla voce “Privacy”.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 1:40 minuti.

Compito 5

L'utente si dirige deciso sulla voce “Cataloghi” del menu di primo livello, successivamente clicca sul link “Croazia” e infine apre il pdf relativo alle pagine introduttive del catalogo.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 40 secondi.

Utente 2

Compito 1

L'utente trova subito la voce “Orario voli” nel menu di primo livello e vi clicca sopra.

Visualizzata la nuova pagina, seleziona agevolmente “Paese di arrivo”, “Aeroporto di arrivo”, “Città” e “Data di partenza”, inserendo i dati richiesti nel compito.

Termina correttamente il compito cliccando sul pulsante “Trova”.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 18 secondi.

Compito 2

L'utente clicca sulla voce "TrovaOfferte" del menu ed inserisce correttamente i dati richiesti nel testo del compito.

Termina correttamente il compito cliccando sul pulsante "Trova".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 35 secondi.

Compito 3

L'utente clicca sulla voce "TrovaVacanze" del menu di primo livello, ricerca la vacanza e una volta trovati i dati corrispondenti seleziona la prima vacanza e clicca sul corrispondente pulsante "Preventivo".

Continua l'azione inserendo i dati mancanti senza commettere errori.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 1:51 minuti.

Compito 4

L'utente, possedendo un'ottima conoscenza del Web, cerca immediatamente il link "Mappa del sito" in fondo alla pagina (nel footer), vi clicca sopra e, apparsa la pagina, clicca sul link "Home" e porta a termine il compito cliccando subito su "Privacy".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 8 secondi.

Compito 5

L'utente nota subito la voce "Cataloghi" nel menu di primo livello e vi clicca sopra.

Una volta visualizzata la nuova pagina, ricerca il catalogo "Croazia" relativo all'estate 2007 e, trovatolo, vi clicca sopra; aperta la nuova pagina trova subito il link riguardante le pagine introduttive del catalogo.

Termina correttamente il compito cliccando sul link relativo alle stesse.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 16 secondi.

Utente 3

Compito 1

L'utente nota la voce "Orario voli" nel menu di primo livello solo dopo aver osservato interamente la home page del sito; dopodichè vi clicca sopra.

Una volta visualizzata la nuova pagina, seleziona "Paese di arrivo", "Aeroporto di arrivo", "Città" e "Data di partenza", inserendo i dati richiesti dal compito.

Termina correttamente il compito cliccando sul pulsante "Trova".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 1:59 minuti.

Compito 2

L'utente clicca sulla voce "TrovaOfferte" del menu ed inserisce correttamente i dati richiesti nel testo del compito.

Termina correttamente il compito cliccando sul pulsante "Trova".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 48 secondi.

Compito 3

L'utente clicca sulla voce "TrovaVacanze" del menu, ricerca la vacanza e una volta visualizzati i risultati corrispondenti seleziona la prima vacanza della lista e clicca sul corrispondente pulsante "Preventivo".

Continua l'azione inserendo i dati mancanti facendo inizialmente fatica a trovare il pulsante "avanti" per la continuazione del preventivo.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 3:02 minuti.

Compito 4

L'utente, non riesce a trovare immediatamente il link "Mappa del sito" nel footer in fondo alla pagina; una volta trovato il link vi clicca sopra e, apparsa la pagina, clicca sul link "Home" e porta a termine il compito cliccando su Privacy".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 1:00 minuti.

Compito 5

L'utente nota subito la voce "Cataloghi" nel menu di primo livello del sito e vi clicca sopra.

Una volta visualizzata la nuova pagina, legge attentamente il testo che appare all'inizio della stessa, dopodiché ricerca il catalogo "Croazia" relativo all'estate 2007.

Una volta trovato lo vi clicca sopra e, aperta la nuova pagina, trova subito il link riguardante le pagine introduttive.

Termina correttamente il compito cliccando sul link relativo alle stesse.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 43 secondi.

Utente 4

Compito 1

L'utente nota la voce "Orario voli" nel menu di primo livello e vi clicca sopra.

Una volta visualizzata la nuova pagina, seleziona "Paese di arrivo", "Aeroporto di arrivo", "Città" e "Data di partenza", inserendo i dati richiesti nel compito.

Termina correttamente il compito cliccando sul pulsante "Trova".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 2:00 minuti.

Compito 2

L'utente clicca sulla voce "TrovaOfferte" del menu di primo livello ed inserisce correttamente i dati richiesti nel testo del compito.

Termina correttamente il compito cliccando sul pulsante "Trova".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 44 secondi.

Compito 3

L'utente clicca sulla voce "TrovaVacanze" del menu, ricerca la vacanza e una volta visualizzati i risultati corrispondenti seleziona una delle vacanze e clicca sul corrispondente pulsante "Preventivo".

Continua l'azione inserendo i dati mancanti senza commettere errori.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 3:00 minuti.

Compito 4

L'utente, non riesce a trovare immediatamente il link "Mappa del sito" nel footer in fondo alla pagina; una volta trovato il link vi clicca sopra e, apparsa la pagina, clicca sul link "Home" e porta a termine il compito cliccando su Privacy".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 54 secondi.

Compito 5

L'utente nota subito la voce "Cataloghi" nel menu di primo livello e vi clicca sopra. Una volta visualizzata la nuova pagina ricerca il catalogo "Croazia" relativo all'estate 2007; trovato lo stesso, vi clicca sopra e, aperta la nuova pagina, seleziona subito il link riguardante le pagine introduttive.

Termina correttamente il compito cliccando sul link relativo alle stesse.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 42 secondi.

Utente 5

Compito 1

L'utente osserva per prima cosa le voci del menu di primo livello e, trovata "Orario voli", la seleziona. Dopo aver letto accuratamente la spiegazione relativa al procedimento di ricerca dell'orario dei voli posta sopra i campi di selezione, compila senza commettere errori i campi richiesti e clicca su "Trova".

Nota: Al momento dell'inserimento della "Data di partenza", l'utente inizialmente comincia ad introdurla tramite tastiera poi, accortosi dell'immagine del calendario, abbandona la sua idea iniziale e la seleziona tramite l'utilizzo dello stesso.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 1:03 minuti.

Compito 2

L'utente seleziona la voce "TrovaOfferte" dal menu di primo livello del sito e compila i campi nella successiva pagina come da istruzioni.

Conclude il compito cliccando su "Trova".

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 47 secondi.

Compito 3

L'utente, seleziona i dati richiesti dal compito nei campi select del box relativo al preventivo on-line presente in home page e clicca su "Trova".

Scelta una meta dai risultati della ricerca clicca sul relativo pulsante "Preventivo".

Dopo aver letto la spiegazione sul procedimento da seguire per il calcolo del preventivo nella nuova pagina, seleziona e compila i campi in base alle sue preferenze.

Al contrario degli altri utenti, quando richiesto seleziona anche il noleggio di un'auto per potersi muovere durante il periodo della vacanza ma, trovando incomprensibile questa pagina (non capisce quale sia la differenza tra un tipo di auto e l'altra se non nel prezzo), decide di selezionare la prima della lista e premere "avanti".

Al termine dell'inserimento, attende l'elaborazione dei dati inseriti e legge il prezzo totale della vacanza.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 3:56 minuti.

Compito 4

L'utente, non trovando la voce "Mappa del sito" nel menu di primo livello, scorre subito la pagina fino in fondo e, dopo aver trovato il link, lo seleziona.

Nella nuova pagina è indeciso se cliccare su "Home" o "Espandi tutto"; alla fine protende per questo ultimo.

Scorrendo la lista trova la voce "Privacy" e termina il compito con il click sulla stessa.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 35 secondi.

Compito 5

L'utente clicca sulla voce "Cataloghi" del menu di primo livello del sito e successivamente seleziona il catalogo "Croazia" cliccando sull'immagine della sua copertina.

Nella nuova pagina non ha problemi a trovare il link corretto per terminare il compito.

Risultato: Il compito è stato portato a termine correttamente in 30 secondi.

Tabella comparativa dei risultati

Nella seguente tabella, viene riassunto l'esito del test; sono indicati i compiti completati totalmente o parzialmente, quelli abbandonati e il tempo impiegato (in minuti) da ogni utente campione per portare a termine un dato compito.

	Compito 1		Compito 2		Compito 3		Compito 4		Compito 5	
	Esito	Tempo	Esito	Tempo	Esito	Tempo	Esito	Tempo	Esito	Tempo
Utente 1	O	03:42	O	01:07	O	09:08	O	01:40	O	00:40
Utente 2	O	00:18	O	00:35	O	01:51	O	00:08	O	00:16
Utente 3	O	01:59	O	00:48	O	03:02	O	01:00	O	00:43
Utente 4	O	2:00	O	00:44	O	03:00	O	00:54	O	00:42
Utente 5	O	01:03	O	00:47	O	03:56	O	00:35	O	00:30

Legenda: 'O' compito completato totalmente, ' / ' compito completato parzialmente, 'X' compito abbandonato.

Questionario post-test

Al termine del test di usabilità, è stato chiesto a ciascun utente di rispondere ad alcune domande per comprendere il livello di gradimento del sito; vengono di seguito riportate le risposte.

1. Quale impressione generale ti ha fatto il sito?

Maria	Mi sembra un sito abbastanza complicato da usare; non si trovano facilmente le informazioni che si cercano.
Luca	Il sito è accattivante graficamente però potrebbe essere un po' confusionario per chi non ha grandi esperienze del web.
Roberta	Buona.
Giovanna	Una buona impressione.
Marco	Il sito mi ha dato l'impressione di essere ben organizzato e curato graficamente.

2. Quali aspetti ti sono piaciuti di più e perché?

Maria	I colori, li ho trovati abbastanza rilassanti.
Luca	I colori e le fotografie, invogliano la visione del sito. Comunque la grafica in generale.
Roberta	Le immagini perché sono molto esplicative.
Giovanna	Quando si ricerca una vacanza, si ricevono tutte le informazioni che la riguardano.
Marco	Il banner nella home page, perché attira molto l'attenzione ed è l'unica cosa che scorre velocemente in un sito praticamente senza animazioni.

3. Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto e perché?

Maria	Per alcuni aspetti il sito mi manda in confusione, non so bene quello che devo fare per raggiungere il mio obiettivo.
Luca	Secondo me l'home page dovrebbe stare tutta in una schermata. Anche se so che per un sito di queste dimensioni è quasi impossibile.
Roberta	Nel calcolo del preventivo non ci si accorge immediatamente dei tasti per continuare poiché sono posizionati nella parte alta del sito.
Giovanna	Non saprei.
Marco	Non mi è piaciuto il fatto che non vengano mai mostrate immagini sull'interno delle camere degli hotel ma solo foto esterne dello stesso e poi nel preventivo non si capisce niente nella pagina relativa al noleggio delle auto.

4. Quali parti o funzioni secondo te sarebbe utile aggiungere al sito?

Maria	Non so, non sono un'esperta.
Luca	L'acquisto del pacchetto viaggio direttamente on-line senza doversi appoggiare ad un'agenzia viaggi.
Roberta	L'acquisto on-line dei viaggi.
Giovanna	L'acquisto del pacchetto viaggio direttamente on-line.
Marco	Credo che un motore di ricerca interno al sito sarebbe l'ideale perché le informazioni trattate sono veramente tante.

5. Quali parti o funzioni secondo te si potrebbero eliminare?

Maria	Non so.
Luca	Nessuna.
Roberta	Non saprei.
Giovanna	Non saprei.
Marco	Credo nessuna.

6. La struttura del sito ti è sembrata adeguata?

Maria	Abbastanza.
Luca	Si.
Roberta	Si.
Giovanna	Si.
Marco	Si, è chiara e organizzata.

7. Come si potrebbe migliorare?

Maria	Non so.
Luca	Forse inserendo la voce "Preventivo" direttamente nel menu.
Roberta	Non saprei.
Giovanna	Non saprei.
Marco	Migliorando la maschera di calcolo del preventivo in home-page (magari facendola più grande).

8. Ti è sembrato facile navigare nel sito?

Maria	No, credo che ci siano troppi modi per poter raggiungere la stessa informazione.
Luca	Si.
Roberta	Abbastanza, ma c'è una mole di informazioni troppo grande.
Giovanna	Si.
Marco	Si, la navigazione è abbastanza immediata.

9. Hai dei miglioramenti da suggerire?

Maria	Non sono pratica in questo campo.
Luca	Non saprei.
Roberta	Non saprei.
Giovanna	No.
Marco	No.

10. I termini usati sono di facile comprensione?

Maria	Si, sono comprensibili anche a chi non è molto pratico.
Luca	Si, anche se non capisco il motivo per cui nel menu di primo livello hanno scritto tutte le parole attaccate, come ad esempio "tovavacanze" invece di "trova vacanze".
Roberta	Si.
Giovanna	Si.
Marco	Non ho letto nessun termine complicato durante il test.

11. A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?

Maria	Si, anche se Alpitour la conoscevo già prima di visitare il sito.
Luca	Si. L'immagine della home è molto auto-esplicativa.
Roberta	Si, si capisce subito che si tratta di un'azienda che vende viaggi.
Giovanna	Si, l'home page dà una chiara sensazione dello scopo del sito.
Marco	Certo, il banner e il box del preventivo sono molto chiari in questo senso.

12. Hai dei miglioramenti da suggerire?

Maria	No.
Luca	Separare le parole nel menu di primo livello.
Roberta	No.
Giovanna	No.
Marco	Aggiungerei la mappa del sito al menu invece di mettere il link nel footer, perché non essendoci un motore di ricerca almeno posso vedere come è strutturato il sito per regolarmi.

13. Il sito ti sembra coerente con l'immagine che l'azienda vuole dare?

Maria	Si.
Luca	Si.
Roberta	Si.
Giovanna	Certo.
Marco	Si.

14. Ti piace la grafica del sito?

Maria	E' la cosa più bella che ho notato.
Luca	Si, in quanto la grafica è molto semplice, chiara e intuitiva.
Roberta	Si.
Giovanna	Si.
Marco	Assolutamente si, molto ben definita e rispettata in tutte le pagine del sito.

15. Trovi che i caratteri siano ben leggibili?

Maria	Li avrei preferiti un po' più grandi.
Luca	Si, anche se credo che persone con problemi alla vista facciano fatica a leggere. Inoltre, i testi sono stati scritti in blu e questo potrebbe affaticare ulteriormente la lettura.
Roberta	Si.
Giovanna	Si, ma i testi sono scritti con un font un po' troppo piccolo.
Marco	Si, il fatto di scrivere tutti in minuscolo affatica di meno gli occhi, anche se avrei preferito testi scritti in nero.

16. Trovi che le immagini siano ben scelte?

Maria	Si, belle.
Luca	Si, molto.
Roberta	Si.
Giovanna	Certo.
Marco	A parte quelle degli hotel, trovo che le immagini (soprattutto quelle dei paesaggi) siano molto belle e suggestive.

17. Lo stile usato per i testi ti sembra giusto?

Maria	Si.
Luca	Si, tranne il colore. Io avrei usato il nero.
Roberta	Si.
Giovanna	Cambierei il colore del testo.
Marco	Si.

18. Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?

Maria	Assolutamente no, troppo dispersivo.
Luca	Si.
Roberta	Si, abbastanza.
Giovanna	Si.
Marco	Si, con pochi click si arriva subito all'informazione cercata.

19. Il sito ti è sembrato, nel complesso, facile da usare?

Maria	No, per i motivi che ho già spiegato.
Luca	Si.
Roberta	Si.
Giovanna	Abbastanza.
Marco	Si, anche se in alcune pagine la navigazione non è immediata (tipo nel preventivo).

20. Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci? (Specificare quali)

Maria	Non navigo molto su internet, questo è il primo sito del genere che ho visitato.
Luca	Non conosco altri siti del genere.
Roberta	Non conosco siti analoghi.
Giovanna	Non ho mai navigato in siti di questo genere.
Marco	Non ho mai utilizzato siti di agenzie di viaggi prima di oggi.

Elenco dei problemi individuati

Nella seguente tabella, vengono riportati i problemi individuati durante il test di usabilità sulla base delle informazioni forniteci dagli utenti campione e sulle nostre impressioni al termine del test.

A ciascun problema, corrisponde una lettera che indica il livello di importanza corrispondente allo stesso, in base alle difficoltà che potrebbe comportare in termini di usabilità del sito.

I problemi più rilevanti vengono contrassegnati con la lettera A, quelli di media entità con la lettera B, mentre quelli meno significativi con la lettera C.

Il metro di giudizio con il quale è stato assegnato il grado di priorità ad ogni problema, è basato sul numero di volte in cui lo stesso è stato riscontrato da parte degli utenti campione e sugli effetti che questo ha comportato sul completamento del compito loro richiesto.

Problema identificato	Priorità
Font utilizzato per i testi troppo piccolo.	A
Il colore blu utilizzato per i testi non è adatto sullo sfondo bianco (disturba la visibilità del testo).	A
L'enorme mole di informazioni rende complessa la ricerca delle stesse.	C
Alcune immagini presenti nel sito sono link e altre no; possibile disorientamento dell'utente.	B
La home page è troppo lunga per essere contenuta in una sola schermata.	B
Il colore del testo nel menu di secondo livello è troppo simile a quello utilizzato per lo sfondo dello stesso; questo diminuisce la visibilità delle voci.	B
Le voci del menu di primo livello formate da più parole vengono unite in un'unica parola (ad eccezione di "Orario voli"); oltre a non comprenderne il motivo, ciò potrebbe influire sulla comprensione delle stesse.	B
Accedendo alla sezione relativa al calcolo del preventivo, la struttura del sito cambia totalmente (nel menu di primo livello viene aggiunta la voce "Home page", scompare il menu di secondo livello, cambiano i colori utilizzati nelle pagine).	B
Non è immediata la comprensione di quale sia il link per tornare all'home page del sito.	A
Manca un motore di ricerca interna al sito; data l'enorme mole di informazioni sarebbe l'ideale.	A
Calcolo del preventivo: nelle opzioni della select "Tipologia camera" presente nella tabella relativa alla scelta delle camere, viene presentata una sigla (RQ) della quale non si comprende il significato (sono sempre preferibili parole scritte per intero e non troncate per una completa comprensione delle informazioni).	A
Nella sezione relativa al calcolo del preventivo, il link alla home page compare nel menu di primo livello mentre nel sito è rappresentato dal logo Alpitour; una ulteriore causa di incomprensione, è la presenza del logo stesso anche nel preventivo (qui però privo della sua funzione originaria ma solo per una questione di rafforzamento del brand).	A
Il sito, compare raramente nelle pagine dei risultati dei motori di ricerca presi in considerazione (Google, Yahoo! Search, MSN Live Search) poiché non dispone di keywords.	A
Manca una sezione contatti per rivolgersi direttamente ai responsabili del sito e richiedere informazioni riguardanti lo stesso.	B
Il tempo di caricamento della home page del sito utilizzando un modem tradizionale 56K è troppo eccessivo.	A
Il sito non è totalmente accessibile agli utenti disabili poiché non pienamente conforme agli standard WAI del W3C.	C

EFFICACIA

Ognuno degli utenti campione prestatisi al test di usabilità ha terminato i compiti assegnati. Non sono stati rilevati aspetti che riducano l'efficacia del sito in base alle conoscenze pregresse possedute dagli utenti, all'età o al tipo di formazione scolastica.

EFFICIENZA

Si è notato un sensibile aumento dei tempi di svolgimento di alcuni compiti da parte degli utenti in base al tipo di conoscenza del web posseduta; più questa era bassa, più i tempi per il raggiungimento dell'obiettivo si allungavano.

Il caso più eclatante, si è verificato con l'Utente 1, il quale ha impiegato quasi 10 minuti per portare a termine il compito 3 (calcolo del preventivo on-line); seppur il risultato finale sia stato il completo raggiungimento dell'obiettivo, il tempo è distante da quello impiegato nei restanti casi.

E' pur vero che il tempo risulta comunque accettabile da parte degli utenti del sito che intendano svolgere nella realtà lo stesso compito.

Nella seguente tabella, vengono riportati i tempi (espressi in secondi) impiegati dagli utenti per svolgere i compiti loro assegnati e il tempo medio impiegato per ogni compito:

	Utente 1	Utente 2	Utente 3	Utente 4	Utente 5	Tempo medio impiegato
Compito 1	222''	18''	119''	120''	63''	108''
Compito 2	67''	35''	48''	44''	47''	48''
Compito 3	548''	111''	182''	180''	236''	251''
Compito 4	100''	8''	60''	54''	35''	51''
Compito 5	40''	16''	43''	42''	30''	34''

Il tempo medio per l'esecuzione dei 5 compiti richiesti risulta quindi: $2468 / 25 = 99''$, cioè circa 1 minuto e 40 secondi.

Dal momento che i compiti inseriti nel test di usabilità erano di medio/bassa difficoltà, il tempo medio ricavato sembra accettabile.

In questa tabella viene invece mostrato il tempo medio impiegato da ogni singolo utente per portare a termine i compiti richiesti nel test di usabilità:

Utente	Tempo medio impiegato
Utente 1	195''
Utente 2	38''
Utente 3	90''
Utente 4	88''
Utente 5	82''

Analizzando i dati presenti nelle 2 precedenti tabelle, si può notare che la differenza tra il tempo medio minimo e quello massimo è molto ampia (circa 160 secondi) e che i compiti che più pesano su questo divario sono quelli che necessitano di una più ampia conoscenza del web (posizionamento dei link e degli oggetti all'interno del sito, utilizzo delle form, inserimento e ricerca dei dati nelle select).

Essendo il tempo medio dell'esecuzione dei compiti assegnati di 99'', si nota come in 4 casi su 5 questi vengano terminati entro tale limite e solo in un caso lo stesso venga oltrepassato.

Valutando i dati ottenuti, si può quindi concludere che l'esperienza del web è determinante ed influenza pesantemente l'efficienza del sito.

SODDISFAZIONE

Riportiamo nella seguente tabella i dati sul livello di gradimento espresso dagli utenti campione in relazione ad ogni singolo compito richiesto (scala di voto: da 1 a 5).

	Utente 1	Utente 2	Utente 3	Utente 4	Utente 5	Media
Compito 1	2	5	2,5	2,5	3	3
Compito 2	3,5	4	3	3	3	3,3
Compito 3	1,5	3,5	3	3	1,5	2,5
Compito 4	2,5	5	2	2	2,5	2,8
Compito 5	4	4	2,5	3	4	3,5

Il livello di soddisfazione medio per l'esecuzione dei compiti richiesti è quindi: $75,5 / 25 \approx 3$.

Mentre il grado di soddisfazione di ciascun utente nello svolgimento dei cinque compiti è:

Utente	Soddisfazione
Maria	2,7
Luca	4,3
Roberta	2,6
Giovanna	2,7
Marco	2,8

Sebbene il grado di soddisfazione generale sia circa 3 e, quindi, sufficiente, notiamo dalla tabella precedente che il giudizio finale è per 4 utenti su 5 non pienamente sufficiente.

I compiti il cui svolgimento ha soddisfatto meno gli utenti sono, nell'ordine, il terzo, il quarto ed il primo.

Dai valori del grado di soddisfazione associati al terzo e al quarto compito, deduciamo che queste funzioni sono poco apprezzate e quindi dovrebbero essere modificate.

Il terzo compito in particolare, che consisteva nel calcolo del preventivo di una vacanza, non è piaciuto all'utente a causa della mancata scorrevolezza e semplicità della funzione. Alpitour dovrebbe riuscire a migliorarla presentando, per prima cosa una struttura e una grafica identica al resto del sito e, successivamente, agevolando l'utente nell'esecuzione e compilazione di tutti i campi rendendo più semplice la selezione degli stessi, mettendo online l'help (ancora non disponibile) e organizzando in modo più istintivo il procedimento della transazione.

3.8. SINTESI

Qui sotto, vengono riportate la tabella riassuntiva dei voti assegnati alle varie sottocaratteristiche durante la valutazione del sito e il relativo diagramma a stella.

Caratteristica	Voto	Peso	Voto pesato
Architettura	2,33	2,50	2,60
Struttura	2,5	1	2,5
Mappa del sito	1	0,5	0,5
Navigazione	3,5	1	3,5
Comunicazione	3,67	3,00	3,67
Home page	4	1	4
Brand image	3,5	1	3,5
Grafica	3,5	1	3,5
Funzionalità	2,75	2,00	2,75
Adeguatezza	2,5	1	2,5
Correttezza	3	1	3
Contenuto	3,63	4,00	3,63
Categorizzazione / labelling	3,5	1	3,5
Stile	3	1	3
Informazione	4	1	4
Localizzazione	4	1	4
Gestione	3,33	4,00	2,50
Disponibilità	3,5	1	3,5
Monitoraggio	1	1	1
Aggiornamento	3	1	3
Relazioni con gli utenti	2,5	1	2,5
Accessibilità	2,00	3,00	1,83
Tempi d'accesso	1	1	1
Reperibilità	1	1	1
Indipendenza dal browser	4	0,75	3
Accessibilità per i disabili	2	0,25	0,5
Usabilità	2,50	3,00	2,50
Efficacia	3	1	3
Efficienza	2	1	2
Soddisfazione	2,5	1	2,5

Tabella riassuntiva della valutazione del sito.

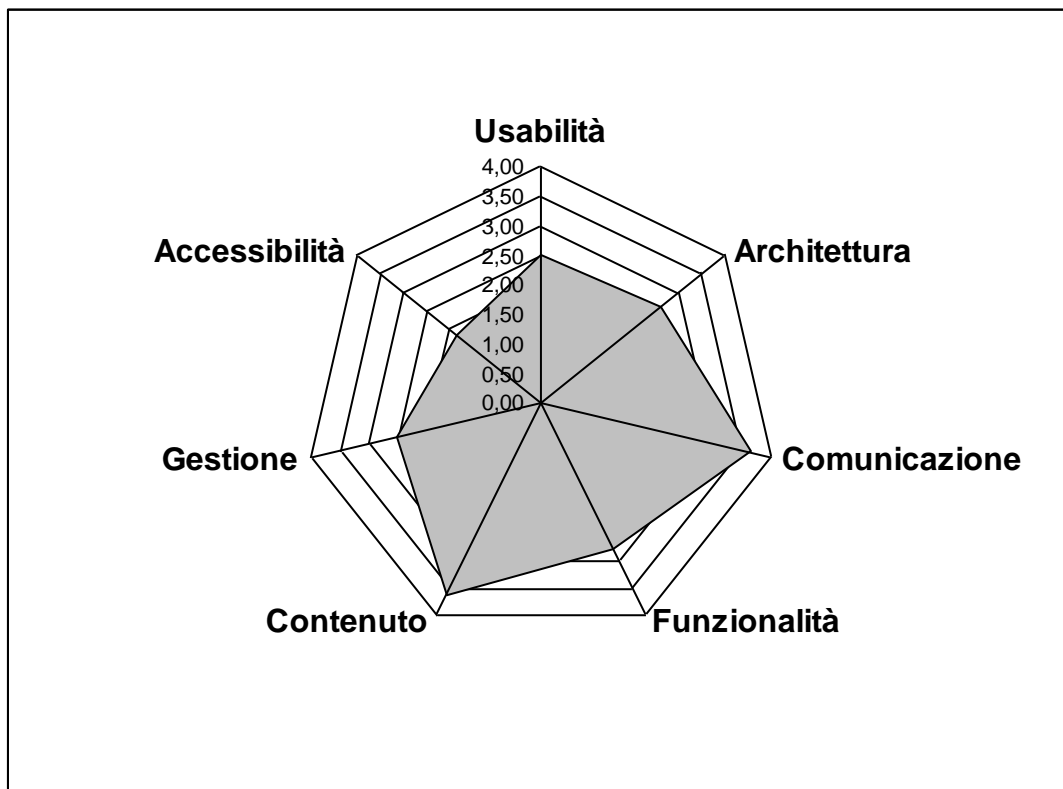


Diagramma a stella con i voti alle sottocaratteristiche del sito.

Dal diagramma, emerge chiaramente che il sito non è stato ben progettato; infatti, le sole caratteristiche degne di una valutazione più che positiva, sono quelle legate alla **Comunicazione** e al **Contenuto** del sito mentre, soprattutto l'**Accessibilità**, la **Gestione** e l'**Usabilità** risultano carenti.

Viene di seguito riportato anche il diagramma relativo alla valutazione delle singole sottocaratteristiche:

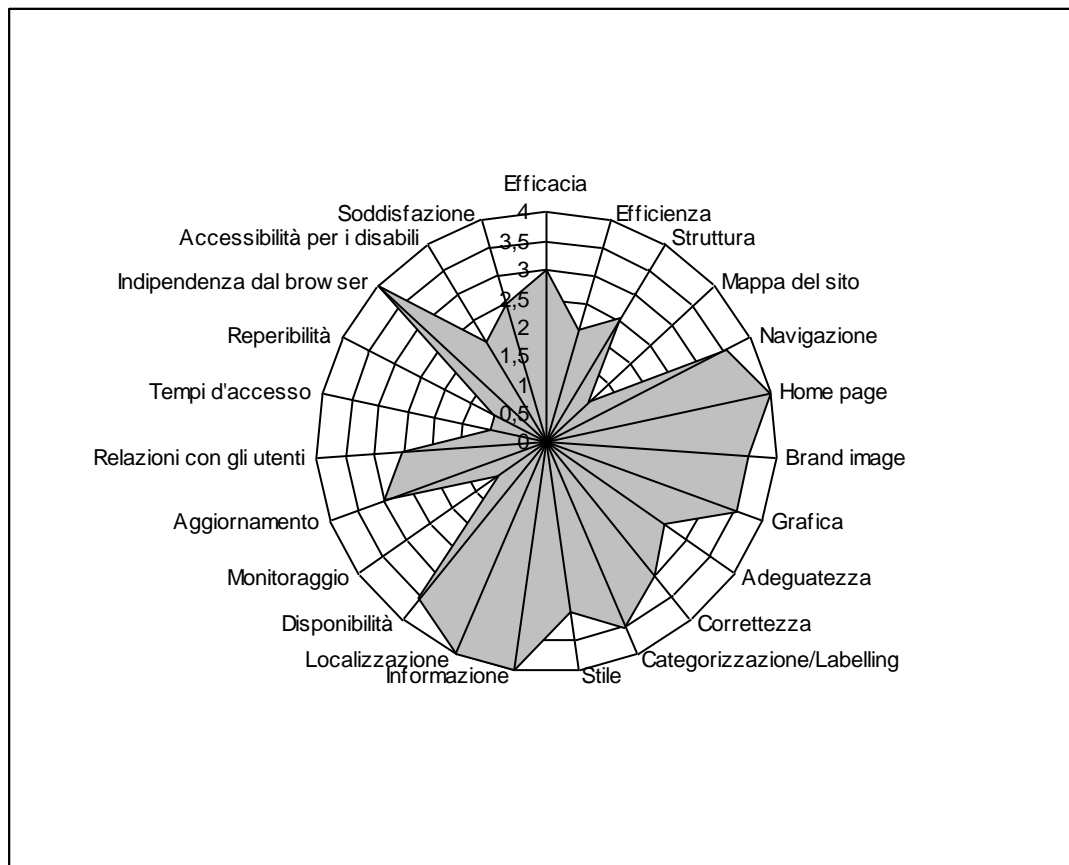


Diagramma con la valutazione relativa alle singole sottocaratteristiche.

Osservando questo ultimo grafico, si possono facilmente comprendere quali siano le migliorie da apportare al sito e quali i punti di forza dello stesso.

Si può infatti notare come una grande attenzione sia stata posta dagli sviluppatori nella valorizzazione della **home page** e della **brand image**, nella cura dell'**informazione** e della **grafica**, mentre si siano tralasciati aspetti basilari come una adeguata **mappa del sito** e la **reperibilità** dello stesso attraverso l'uso dei motori di ricerca.

Sintesi:

Punti di forza:

- Dalla home page è chiaramente riconoscibile l'obiettivo del sito;
- Il sito è coerente con la brand image dell'azienda;
- Pagine comprensibili anche da utenti daltonici;
- Grafica accattivante e non invasiva;
- Ottimo uso delle associazioni di colore per definire il genere di informazioni trattate;
- Risultati delle ricerche coerenti con i dati immessi dall'utente;
- Ottima gestione degli errori nella funzione di calcolo del preventivo;
- Segnalazione degli errori tempestiva e chiaramente segnalata all'utente;
- Linguaggio utilizzato per informare gli utenti a seguito di errori commessi nell'inserimento di valori nei campi di ricerca comprensibile anche da utenti con poca conoscenza del web;
- Nei messaggi di errore viene indicato in modo specifico la natura dell'errore e il procedimento necessario per correggerlo;
- Categorizzazione degli argomenti ed etichette ben definite;
- Ottimo rispetto dei principi della "piramide invertita";
- Sito accessibile e navigabile con i principali browser internet;

Punti di debolezza:

- La mappa del sito rappresenta solo in parte la sua reale struttura;
- Il menu di secondo livello del sito non viene visualizzato in tutte le pagine;
- Dimensione minima dei caratteri troppo piccola;
- In alcune pagine non si rispetta la coerenza del significato dei colori come nel resto del sito;
- In caso di errore il lavoro svolto precedentemente dall'utente non viene sempre preservato;
- Quasi inesistente la presenza di segnalazione di campi obbligatori nelle form;
- Non è possibile comunicare direttamente con i gestori del sito per chiedere informazioni;
- Il sito non dispone di un motore di ricerca interno;
- Mancanza dei controlli necessari al sempre corretto funzionamento del sistema nel caso di inserimento di parametri errati nel campo "data";
- Help nella funzione del calcolo del preventivo non ancora disponibile;
- Link non evidenziati in modo univoco;
- Tempi di accesso alla home page con modem 56K molto lunghi;
- Sito poco presente nei risultati delle ricerche dei più importanti motori di ricerca;
- Numero di referenze dagli altri siti non molto elevato;
- Il sito non rispetta appieno gli standard di conformità WAI della W3C e non risulta quindi totalmente accessibile ad utenti disabili;

4. RACCOMANDAZIONI FINALI

Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- **Ingrandire la dimensione del font**

Per i testi presenti nel sito sarebbe più idoneo utilizzare una dimensione del font più grande, dal momento che la maggior parte degli utenti campione ne hanno evidenziato la necessità nel test di usabilità, lamentando la presenza di caratteri eccessivamente piccoli e quindi poco leggibili.

- **Modificare il colore dei testi**

Il colore blu utilizzato per i testi del sito, su sfondo bianco, sembra affaticare la lettura; si consiglia un colore più scuro (ad esempio il nero).

- **Preservare sempre il lavoro dell'utente in caso di errore**

La preservazione del lavoro corretto già svolto dall'utente nel caso di un errore, è ottimizzato solo nella funzione di calcolo del preventivo mentre risulta carente nel resto del sito.

Ad esempio, nelle form di ricerca di una vacanza, se un utente si accorge di aver inserito un valore inesatto nella form solo dopo aver premuto il pulsante "Trova" (trovandosi quindi nella nuova pagina dei risultati della ricerca), utilizzando il tasto "Indietro" del browser per tornare alla pagina della form, perderebbe tutti i dati inseriti in precedenza e dovrebbe ricominciare dall'inizio il suo lavoro.

- **Inserire un motore di ricerca interno al sito**

La presenza di un motore di ricerca interno al sito è stata consigliata anche dagli utenti campione selezionati per eseguire il test di usabilità (poiché il sito offre una enorme mole di informazioni); questo consentirebbe di trovare immediatamente informazioni di interesse specifico.

- **Migliorare i controlli sull'inserimento dei dati nelle form**

Durante la valutazione delle funzioni presenti nel sito, si è notato che il campo relativo alla data di ogni form manca di un importante controllo sulla correttezza dell'inserimento dei dati; infatti, inserendo un carattere invece che un numero, il sistema non solo non rileva l'errore, ma permette all'utente di avviare la ricerca, ottenendo come risultato un errore difficilmente comprensibile.

- **Ridurre la dimensione della home page**

I tempi d'accesso alla home page con un modem tradizionale (56K) sono troppo elevati; questo, potrebbe causare la perdita del visitatore, in quanto l'utente non è disposto ad attendere a lungo il caricamento di una pagina.

- **Aggiornare la mappa del sito**

La mappa del sito, non corrisponde alla pagine presenti nello stesso; vengono correttamente collegato solo le pagine di primo livello, mentre i link a quelle di secondo livello, portano a pagine di "sintesi" che non sono quelle raggiungibili dai link presenti nel sito.

Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti

- **Permettere la comunicazione diretta con i gestori del sito**

Si sente la mancanza di una linea diretta che permetta il collegamento tra gli utenti e i gestori del sito, in modo da rendere possibile la richiesta di informazioni e consigli.

- **Migliorare la visibilità del sito nei motori di ricerca**

La visibilità del sito nei motori di ricerca è molto scarsa; si consiglia di rendere il sito più reperibile utilizzando nel meta tag "keywords", presente all'interno del codice HTML, delle parole chiave che corrispondano al contenuto delle pagine.

Priorità 3: Interventi auspicati

- **Evidenziare i link in modo univoco**

La gestione dei link all'interno del sito è molto confusa; infatti, per indicare un collegamento ipertestuale, vengono utilizzati frasi sottolineate (come prevede lo standard), immagini, titoli di paragrafo, pulsanti.

Le incomprensioni, si verificano poiché non tutte le immagini sono link, così come i titoli dei paragrafi; può quindi accadere che in pagine dalla struttura simile un link sia rappresentato dall'immagine mentre in un'altra da un titolo.

L'ideale sarebbe uniformare tutti i titoli dei paragrafi in link dotandoli di una sottolineatura.

- **Mantenere lo stesso layout in ogni sezione del sito**

Accedendo alla sezione di calcolo del preventivo, si nota un sostanziale stravolgimento del layout delle pagine e dei colori utilizzati.

Infatti, a differenza delle altre pagine, nel menu di primo livello viene aggiunta la voce "Home page" (prima raggiungibile cliccando sul logo "Alpitour"), non è più presente il menu di secondo livello, cambiano i colori utilizzati nelle form.

- **Segnalare i campi obbligatori nelle form**

Nella quasi totalità delle form del sito, non è indicato se un certo campo di testo è obbligatorio oppure opzionale; si consiglia di rendere ben visibili i campi obbligatori e di distinguerli da quelli che non lo sono per una maggiore chiarezza.

- **Attivare l'help nella sezione relativa al calcolo del preventivo**

Nella sezione relativa al calcolo del preventivo, cliccando sul pulsante "Help" viene aperta una finestra del browser che avverte l'utente dell'indisponibilità del servizio. E' auspicabile che l'help per la compilazione del preventivo sia on-line il prima possibile.

- **Rispetto degli standard W3C**

Si auspica la modifica del codice delle pagine HTML e dei file CSS, affinché esso sia totalmente conforme agli standard HTML, CSS e WAI del W3C.

ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ

A. OBIETTIVI DEL TEST

Il test di usabilità è stato condotto su 5 utenti campione con differente formazione ed esperienza del web.

Il loro livello di esperienza comprende le diverse sfumature che portano da “Scarso” a “Ottimo” e i compiti richiesti per ottenere dei risultati significativi dal test di usabilità sono stati i seguenti:

1. Cercare l’orario dei voli con destinazione “Grecia” (aeroporto di arrivo “Atene”) in partenza da Milano “Malpensa” in data 15 Luglio 2007;
2. Cercare le offerte Alpitour con destinazione “Mar Rosso Egitto” in data 1 Agosto 2007;
3. Calcolare il preventivo relativo alla vacanza:
 - Tipo di viaggio: volo + soggiorno;
 - Destinazione: Ibiza;
 - Data di partenza: 15 Luglio 2007;
 - Durata: 5 - 10 giorni.

Successivamente, inserire dei dati a propria scelta per arrivare al termine del preventivo e comunicare ad alta voce il prezzo totale in euro;

4. Aprire la pagina “Mappa del sito” e cliccare sul link “Privacy”;
5. Consultare le “Pagine introduttive” del catalogo “Croazia” relativo all’estate 2007.

B. METODOLOGIA USATA

Per la valutazione dell’usabilità del sito, è stata utilizzata la tecnica del “Thinking aloud”, per attuare la quale abbiamo chiesto a ciascuno degli utenti campione di svolgere un compito e, contemporaneamente, di esprimere ad alta voce le proprie impressioni.

Compito degli osservatori è stato prima, quello di spiegare il significato del test e rispondere a domande sullo stesso, successivamente quello di osservare e prendere appunti durante il test (errori dell'utente, tempo impiegato per ogni singolo compito, impressioni dell'utente durante lo svolgimento dello stesso).

Il test con gli utenti, è stato effettuato in 2 giorni distinti, analizzando nel primo giorno i dati di 2 utenti e nel secondo quelli dei restanti 3; il tempo impiegato da ogni singolo utente è risultato relativo alla conoscenze pregresse possedute dallo stesso, e varia da un minimo di 5 minuti ad un massimo di 20 minuti.

Più precisamente:

- **Utente 1:** circa 20 minuti;
- **Utente 2:** circa 5 minuti;
- **Utente 3:** circa 10 minuti;
- **Utente 4:** circa 10 minuti;
- **Utente 5:** circa 10 minuti.

Al tempo precedente, va aggiunto quello impiegato per rispondere alle domande presenti nei questionari pre e post test di valutazione (circa 15 minuti).

Il tempo complessivo del test di usabilità è quindi di circa 1 ora (circa 2 ore e 15 minuti se si considerano anche i questionari).

I risultati ottenuti dal test di usabilità sono stati discussi approfonditamente dall'intero team di valutazione per circa 1 ora prima di trarre le conclusioni e proporre miglioramenti.

C. RISULTATI DEL TEST

I risultati, i problemi riscontrati, le misure raccolte, le reazioni e i commenti degli utenti, vengono accuratamente trattati nel paragrafo 3.7 relativo alla valutazione dell'**Usabilità** del sito.