

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

**ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA**  
**Docente: Roberto Polillo**

**VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SITO WEB:**  
**[www.alitalia.it](http://www.alitalia.it)**

**21/06/2004**



Sottocorno Daniele [daniele.sottocorno@libero.it](mailto:daniele.sottocorno@libero.it)  
Tarro Stefano [tarste@hotmail.com](mailto:tarste@hotmail.com)  
Tremolada Enzo [enzo.tremolada@libero.it](mailto:enzo.tremolada@libero.it)

## 1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Nome del sito  
[www.alitalia.it](http://www.alitalia.it)

### Home page

The screenshot shows the Alitalia website home page. At the top, there's a navigation bar with the Alitalia logo and a 'Promozione e-ticket >' link. Below this, a large banner reads 'solo se acquisti online' with the MilleMiglia logo. The main content area is divided into several sections:

- Left sidebar:** A vertical menu with links: 'Prenota e acquista', 'Orari', 'Offerte speciali', 'Programma MilleMiglia', 'Info di viaggio', 'Servizi', 'Assistenza Clienti', 'Partner di volo', 'Alitalia per le aziende', and 'corporate.alitalia.it'.
- Central booking area:** Titled 'Prenota e acquista il tuo biglietto', it features tabs for 'Andata e Ritorno', 'Solo Andata', and 'Altre Opzioni'. It includes input fields for 'Da:' (Aeroporto di partenza), 'A:' (Aeroporto di destinazione), 'Data Partenza:' (10, Giugno), 'Orario:' (Intera giornata), 'Cerca per:' (Prezzo, Orario), 'Data Ritorno:', 'Classe:' (Economy, Business), and 'Adulti:'. A 'CERCA' button is at the bottom right of this section.
- Right sidebar:** Contains a 'Ricerca' section with a 'CERCA' button and a 'Ricerca avanzata' link. Below it is the 'MilleMiglia' section with a 'LOG-IN' button and links for 'Trova il tuo PIN' and 'Iscriviti'. At the bottom is a 'Verifica lo stato del volo:' section with input fields for 'Numero di volo:' (AZ) and 'Data:' (10/Giu/2004), and an 'Altre opzioni' link.

Below the booking area, there's a large promotional banner for 'Londra' starting at '€99 a/r + tasse'. To the right of this banner, under 'Novità e Offerte', is a 'Speciale Londra e Parigi!' offer for Roma-Parigi (133 €) and Milano-Londra (99 € a/r), with a bonus of 1000 miglia. Below this are three smaller promotional boxes: 'Vola in Italia!' (98 € a/r), 'Speciale Spagna' (129 € a/r), and 'Da non perdere!' (Tokyo and Osaka).

At the bottom, there's a footer with links: 'Investor relations', 'Comunicati stampa', 'Notizie legali', 'Privacy', 'Sicurezza', 'Mappa sito', 'Cerca', 'FAQ', 'News', and '© Copyright'. A small note at the bottom left says 'Choose your country' and 'English site'.

### Requisiti generali del sito

Il sito ha l'obiettivo di attirare e informare l'utente sulla disponibilità, sui prezzi, sull'offerta e creare un rapporto di fiducia durevole nel tempo utilizzando delle particolari agevolazioni per i soci. Si rivolge a tutti gli utenti che amano viaggiare, indipendentemente dalle loro conoscenze informatiche ed il contesto d'uso principale è la vendita on line di un biglietto aereo.

### Obiettivi della valutazione

Abbiamo analizzato l'intero sito, in tutte le sue componenti e funzionalità concentrandoci soprattutto sul l'acquisto on line e la ricerca di informazioni utili all'utente. Bisogna tenere presente che il sito è in continuo aggiornamento.

## 2. METODOLOGIA USATA

Il team di valutazione è composto da:

Daniele: 21 anni, studente nella facoltà di informatica, perito nell'elettronica e nelle telecomunicazioni, lavora nell'ambito elettronico-informatico.

Stefano: 24 anni, studente nella facoltà di informatica, perito in informatica.

Enzo: 21 anni, studente nella facoltà di informatica, maturità scientifica.

Ognuno si è occupato di una o più parti che è stata poi revisionata dagli altri componenti del team.

Per ottenere ulteriori informazioni abbiamo utilizzato il sito [www.netcraft.com](http://www.netcraft.com) che dispone di uno strumento per l'analisi dell' Up-time.

Considerando che per redarre questo documento comprensivo di: analisi del sito, test di usabilità, acquisizione delle immagini, scenari di contesto d'uso; abbiamo impiegato circa dieci giorni con cinque ore lavorative in media, ogni sezione ha occupato circa dieci ore.

Abbiamo valutato le singole parti in funzione dell'obiettivo che credevamo il sito volesse raggiungere e, come appreso a lezione, di come potessero essere percepite da una tipologia molto vasta di utenti.

Per formulare le raccomandazioni finali, abbiamo tenuto in considerazione tutte le informazioni raccolte durante l'analisi e le reazioni dimostrate durante i test, confrontandoli con siti analoghi che erano in grado di offrire.

### **3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE**

#### **3.1. ARCHITETTURA**

##### **Valutazione: 4**

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

##### **Analisi:**

##### **Struttura**

Per valutare la struttura è necessario tenere conto di alcuni punti; per esempio è bene osservare se il sito è coerente con gli obiettivi, se è di comprensione immediata agli utenti e se la terminologia è comprensibile senza ambiguità.

Diagramma completo del sito: il sito si struttura di almeno tre livelli di navigazione ibrida, cioè gerarchica e ipertestuale.

Nella seguente immagine, per facilitarne la comprensione, non vengono riportati tutti i link presenti tra le varie pagine.

<b>Prenota e acquista</b>	
<b>Orari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta gli orari</li> <li>Verifica lo stato del volo</li> </ul>
<b>Offerte speciali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vola in Italia</li> <li>Vola in Europa</li> <li>Vola nel mondo</li> <li>Concorso "Premi qui" <ul style="list-style-type: none"> <li>Terza estrazione</li> <li>Estrazione finale</li> <li>Regolamento</li> </ul> </li> </ul>
<b>Programma MilleMiglia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I Club esclusivi <ul style="list-style-type: none"> <li>Club Ulisse</li> <li>Club Freccia Alata</li> </ul> </li> <li>Perché iscriversi <ul style="list-style-type: none"> <li>Iscriviti online</li> </ul> </li> <li>Novità del Programma</li> <li>Accumula miglia <ul style="list-style-type: none"> <li>Con Alitalia</li> <li>Con i Partner SkyTeam</li> <li>Con i Partner Aerei</li> <li>Alberghi</li> <li>Autonoleggi</li> <li>Telecomunicazioni</li> <li>Carte di Credito</li> <li>Altri Partner</li> <li>Boutique Alitalia</li> <li>Calcola le tue miglia</li> </ul> </li> <li>Spendi le tue miglia <ul style="list-style-type: none"> <li>Con Alitalia</li> <li>Con i Partner SkyTeam</li> <li>Con i Partner Aerei</li> <li>MilleMiglia CharityProgram</li> </ul> </li> <li>Offerte speciali <ul style="list-style-type: none"> <li>Offerte MilleMiglia</li> <li>Offerte dei Partner</li> </ul> </li> <li>Servizi MilleMiglia <ul style="list-style-type: none"> <li>Servizi dedicati</li> <li>Customer Service</li> </ul> </li> </ul>
<b>Info di viaggio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documenti di viaggio <ul style="list-style-type: none"> <li>Vademecum del viaggiatore</li> <li>Procedure di ingresso negli USA</li> </ul> </li> <li>In viaggio per affari <ul style="list-style-type: none"> <li>LINK</li> <li>Easyfly</li> </ul> </li> <li>Servizi al passeggero <ul style="list-style-type: none"> <li>Minori</li> <li>Anziani</li> <li>Assistenze speciali</li> <li>Viaggiare con animali</li> <li>Voglia di volare</li> <li>Benessere a bordo</li> <li>Donne in gravidanza</li> </ul> </li> <li>Tutto sui bagagli <ul style="list-style-type: none"> <li>Informazioni generali</li> <li>Bagagli speciali</li> </ul> </li> <li>Per l'aeroporto <ul style="list-style-type: none"> <li>Roma Fiumicino</li> <li>Milano Malpensa</li> <li>Altri aeroporti italiani</li> <li>Volobus</li> </ul> </li> <li>In aeroporto <ul style="list-style-type: none"> <li>I tempi del check-in</li> <li>Sale VIP</li> </ul> </li> <li>In volo <ul style="list-style-type: none"> <li>Classi</li> <li>Pasti</li> <li>Intrattenimento</li> <li>Boutique Alitalia</li> <li>Altri servizi</li> </ul> </li> </ul>
<b>Servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquista sul sito</li> <li>Acquista al telefono</li> <li>Acquista in aeroporto</li> <li>Check-in al telefono</li> <li>Check-in in aeroporto</li> <li>Biglietto elettronico</li> <li>Cerca il tuo bagaglio</li> <li>Alitalia Web Hotel</li> </ul>
<b>Assistenza Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I tuoi suggerimenti</li> <li>Reclami</li> <li>Uffici Alitalia</li> <li>Assistenza bagagli <ul style="list-style-type: none"> <li>Bagagli danneggiati</li> <li>Bagagli smarriti</li> <li>Cerca il tuo bagaglio</li> </ul> </li> <li>Call Center</li> <li>FAQ</li> </ul>
<b>Partner di volo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SkyTeam <ul style="list-style-type: none"> <li>La storia</li> <li>I vantaggi</li> <li>Le offerte</li> </ul> </li> <li>Code-sharing Partner</li> </ul>
<b>Alitalia per le aziende</b>	
<b>corporate.alitalia.it</b>	

Il sito ha l'obiettivo di attirare e informare l'utente sulla disponibilità, sui prezzi, sull'offerta e creare un rapporto di fiducia durevole nel tempo utilizzando delle particolari agevolazioni per i soci. Riteniamo quindi che il sito sia ben costruito e rispetti questi obiettivi.

Sembra essere costruito per qualsiasi utente dal più inesperto al più esperto e utilizza una terminologia semplice con molti link di supporto.

### **Mappa del sito**

La mappa del sito esiste ed è raggiungibile tramite un link nel menù di supporto posto nella parte inferiore del sito, essendo sempre presente nella struttura del sito è accessibile da ogni pagina .

Data la profondità del sito e i suoi innumerevoli contenuti, viene purtroppo proposta su una lunga pagina con solo tre livelli, anche se molto spesso capita di incontrare durante la navigazione il quarto livello con contenuti assai importanti, ad esempio una sottosezione relativa alle informazioni di viaggio e bagagli.

## Mappa del sito

Prenota e acquista	Servizi
Orari	Acquista sul sito
Consulta gli orari	Acquista al telefono
Verifica lo stato del volo	Acquista in aeroporto
Offerte speciali	Check-in al telefono
Vola in Italia	Check-in in aeroporto
Vola in Europa	Biglietto elettronico
Vola nel mondo	Cerca il tuo bagaglio
Concorso "Premi qui"	Alitalia Web Hotel
Estrazione finale	Assistenza Clienti
Regolamento	I tuoi suggerimenti
Programma MilleMiglia	Reclami
I Club esclusivi	Uffici Alitalia
Club Ulisse	Assistenza bagagli
Club Freccia Alata	Bagagli danneggiati
Perché iscriversi	Bagagli smarriti
Iscriviti online	Cerca il tuo bagaglio
Novità del Programma	Call Center
Accumula miglia	FAQ
Con Alitalia	Partner di volo
Con i Partner SkyTeam	SkyTeam
Con i Partner Aerei	La storia
Alberghi	I vantaggi
Autonoleggi	Le offerte
Telecomunicazioni	Code-sharing Partner
Carte di Credito	Alitalia per le aziende
Altri Partner	corporate.alitalia.it
Boutique Alitalia	
Calcola le tue miglia	
Spendi le tue miglia	
Con Alitalia	
Con i Partner SkyTeam	
Con i Partner Aerei	
MilleMiglia Charity Program	
Offerte speciali	
Offerte MilleMiglia	
Offerte dei Partner	
Servizi MilleMiglia	
Servizi dedicati	
Customer Service	
Info di viaggio	
Documenti di viaggio	
Vademecum del viaggiatore	
Procedure di ingresso negli USA	
In viaggio per affari	
LINK	
Easyfly	
Servizi al passeggero	
Minori	
Anziani	
Assistenze speciali	
Viaggiare con animali	
Voglia di volare	
Benessere a bordo	
Donne in gravidanza	
Tutto sui bagagli	
Informazioni generali	
Bagagli speciali	
Per l'aeroporto	
Roma Fiumicino	
Milano Malpensa	
Altri aeroporti italiani	
Volobus	
In aeroporto	
I tempi del check-in	
Sale VIP	
In volo	
Classi	
Pasti	
Intrattenimento	
Boutique Alitalia	
Altri servizi	

Comunque la mappa è facile da utilizzare e consente l'accesso diretto ai contenuti delineando la struttura corretta del sito, è degno di nota la terminologia usata che rispecchia quella del menù.

### **Navigazione**

L'apparato di navigazione è coerente con la struttura del sito ed avviene tramite un menù principale posto sul lato sinistro, che scorre tre livelli un menù a cartelle per la sezione "prenota e acquista", un menù di supporto a piè di pagina e all'interno della zona centrale della pagina viene riproposto un piccolo menu contestuale tramite link. Purtroppo questi ultimi spesso traggono in inganno l'utente che vede solo alcune possibilità selezionabili, oppure non sono presenti nel menù principale.

Inoltre il sito dispone di un utilissimo menù breadcrumb che tiene nota del percorso effettuato dall'utente.

foto

### **Sintesi:**

#### Punti di forza:

La struttura è adeguata ed è di immediata comprensione per l'utente, la mappa pur essendo lunga è accessibile, la terminologia usata è semplice ed infine i menù sono di facile comprensione. La navigazione è di facile uso e comprensione.

#### Punti di debolezza:

La mappa non è completa poiché si ferma al terzo livello, alcune pagine importanti non sono presenti nei menù, le voci del menù di supporto posto nella parte inferiore della pagina non compaiono nella mappa.



## 3.2. COMUNICAZIONE

### Valutazione: 3

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

#### Analisi:

#### Home page

The screenshot displays the Alitalia website's home page, which is designed for flight booking and MilleMiglia program management. The layout is divided into several sections:

- Header:** Features the Alitalia logo, a navigation bar with "Promozione e-ticket >", and a prominent banner stating "solo se acquisti online" (only if you buy online) next to the MilleMiglia logo.
- Left Sidebar:** A vertical menu with links to "Prenota e acquista", "Orari", "Offerte speciali", "Programma MilleMiglia", "Info di viaggio", "Servizi", "Assistenza Clienti", "Partner di volo", "Alitalia per le aziende", and "corporate.alitalia.it".
- Main Booking Area:** Titled "Prenota e acquista il tuo biglietto", it includes tabs for "Andata e Ritorno", "Solo Andata", and "Altre Opzioni". It contains form fields for departure and destination airports, departure and return dates, times, and flight class (Economy or Business). A "CERCA" (Search) button is located at the bottom right of this section.
- Special Offers:** A large section titled "Londra" highlights a "Speciale Londra e Parigi!" offer, showing prices starting from €99 a/r + taxes. Below this, there are smaller promotional tiles for "Vola in Italia!", "Speciale Spagna", and "Da non perdere!".
- Right Sidebar:** Contains a "Ricerca" (Search) field, a "Ricerca avanzata" (Advanced Search) link, a "MilleMiglia CLUB" section with "LOG-IN" and "Trova il tuo PIN" options, and a "Verifica lo stato del volo:" (Check flight status) section with fields for flight number and date.
- Footer:** Includes a "Choose your country" dropdown, a link to the "English site", and a row of links: "Investor relations", "Comunicati stampa", "Notizie legali", "Privacy", "Sicurezza", "Mappa sito", "Cerca", "FAQ", "News", and "© Copyright".

Come si può vedere dall'immagine l'obiettivo del sito è immediatamente riconoscibile, difatti propone l'acquisto di un biglietto aereo. Inoltre viene più volte proposto un link che entri nell'area MilleMiglia.

La pagina presenta nella parte superiore uno spazio riservato agli iscritti a MilleMiglia, con possibilità di accedere ad alcune promozioni per gli iscritti stessi; la parte centrale ed inferiore della pagina è suddivisa in tre colonne (quella centrale è più grossa) in cui sono trattati vari aspetti. Nella parte sinistra si dà spazio ad un menu di navigazione del sito con numerose voci da esplorare e si dà la possibilità all'utente di iscriversi al servizio di mailing list; nella colonna centrale sono inseriti i servizi d'impatto come la prenotazione ed acquisto on-line e l'illustrazione delle offerte più vantaggiose ed attraenti; nella parte destra ci si concentra soprattutto sull'utente offrendogli la

possibilità di iscriversi ed accedere ad un'area riservata, verificare lo stato di un volo, effettuare particolari ricerche tramite un motore di ricerca interno al sito, visualizzare le news.

### **Brand Image**

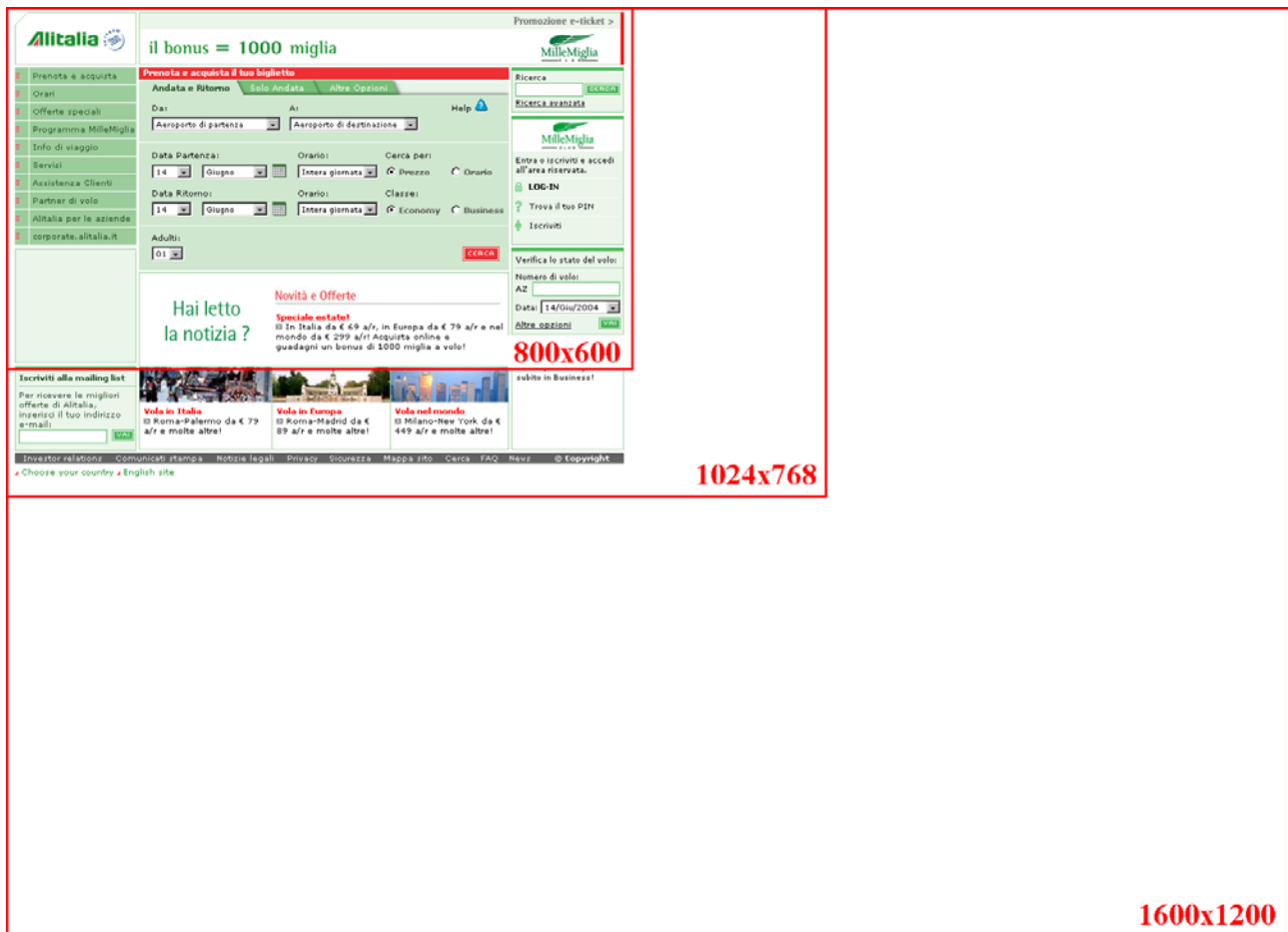
Alitalia punta molto sulla figura dell'Italia nel mondo, infatti al posto di banner pubblicitari, occupa lo spazio dedicato con immagini rappresentative del panorama e della cultura italiana (espressione del made in Italy).



E' presente un richiamo al tricolore italiano (presente anche nel logo) tramite sfondi e scritte addirittura nella home page delle altre lingue vengono presentati stralci significativi che attirano il cliente a viaggiare.



## Grafica : Layout



Il sito è stato realizzato per una risoluzione ottimale 800x600 pixel, purtroppo alzando la risoluzione il sito è statico e viene presentato in alto a sinistra del monitor.

## Grafica : Gestalt

Il Layout facilita la comprensione dei contenuti poiché focalizza l'importanza nella sezione centrale.

## Grafica : Colore

I colori sembrano essere utilizzati in maniera adeguata.

Ci siamo trovati in disaccordo sull'utilizzo dei colori dei bottoni per l'accesso nelle varie aree, in quanto alcuni di noi ritenevano che l'uso di colore rosso, tipicamente di allarme-attenzione, inibisse l'utente nel procedere nell'acquisto del biglietto ed altri invece che sia studiato apposta per aumentare la coscienza dell'utente.



### **Grafica : Tipografia**

I caratteri sono corretti rispetto allo sfondo e rendono il testo ben leggibile, non ci sono molti cambi di font.

### **Grafica : Attrattiva**

L'impostazione grafica è gradevole e l'attenzione dell'utente viene richiamata in maniera adeguata.

### **Sintesi:**

#### Punti di forza:

A differenza della maggior parte dei siti apprezziamo la mancanza di pubblicità ad altre società, che potrebbero disturbare la comprensione delle pagine. Inoltre il sito presenta una grafica gradevole.

#### Punti di debolezza:

Il logo Alitalia è posto in alto a sinistra ma ha dimensioni tali che il sito può sembrare di una qualsiasi altra azienda.

Incoerente l'utilizzo dei colori dei bottoni.

A differenza di altre compagnie aeree, Alitalia non comunica al cliente di quale flotta dispone con relativa foto e non presenta nemmeno la piantina dei posti acquistati.

## Airbus A319

The SWISS version of the Airbus A319, at 33.8 metres in length the smallest of the Airbus A320 family, seats 110 to 126 passengers. SWISS relies on the A319 on distances up to 3,000 kilometres. It is powered by twin CFM56 engines for an average cruising speed of 750 km/h. SWISS deploys seven Airbus A319's on flights within Europe and between Switzerland and North Africa and the Middle East. Their average age is 5 years.



Click on picture to enlarge

### Seatmap

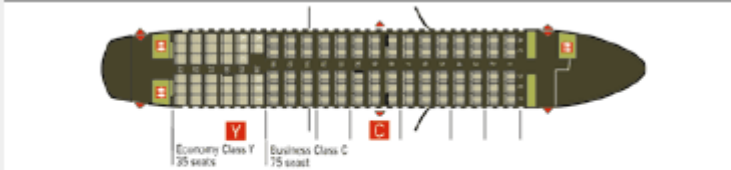


Immagine da  
[www.swiss.com](http://www.swiss.com)

### Technical details

### 3.3. FUNZIONALITÀ

#### Valutazione: 1

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

#### Analisi:

##### Adeguatezza : Transazioni

Le aree riservate alle transazioni ricoprono un ruolo di primaria importanza all'interno del sito; esse riguardano la prenotazione dei voli, lo stato del volo e gli orari, il programma MilleMiglia e la ricerca del bagaglio.

##### PRENOTAZIONE DEL VOLO

Contrariamente a quanto un utente potrebbe aspettarsi, le form di prenotazione sono di tre tipi, differenti per alcune voci, e sono posizionate in modo diverso a seconda delle pagine che le ospitano; manca inoltre ogni integrazione con il capitolo delle promozioni. Il risultato è uno strumento che, anche se funzionale, trasmette un senso di disordine e indispette il fruitore del servizio. Ad esempio, si viene subito attirati dal form della Home che, solo dopo la compilazione, si rivela essere uno strumento concepito esclusivamente per i passeggeri adulti e ci si vede costretti a cercare la pagina corretta e rifare tutta l'operazione.

**Prenota e acquista il tuo biglietto**

**Andata e Ritorno** | Solo Andata | Altre Opzioni

Da:  A:  Help ?

Data Partenza:    Orario:  Cerca per: ☒ Prezzo ☐ Orario

Data Ritorno:    Orario:  Classe: ☒ Economy ☐ Business

Adulti:

La prima form di prenotazione si trova nella Home, ha la possibilità di prenotare un andata e ritorno, solo andata, prenotare quattro tratte e selezionare la classe; si possono selezionare solo passeggeri adulti.

**Prenota e Acquista il tuo Biglietto**

**Andata e ritorno** | Solo Andata | Altre Opzioni

Da:  A:  [Aiuto ?](#)

Data Partenza:      Orario:

Data Ritorno:      Orario:

**Passeggeri:**

Passeggero 1:

Passeggero 2:

Passeggero 3:

Passeggero 4:

Bambini (0-23 mesi):

**Classe:** ☒ Economy ☐ Business **Cerca per:** ☒ Prezzo ☐ Orario

**Ricerca avanzata (facoltativa):**

☐ Solo voli non stop ☐ Tariffa piena

**CERCA**

La seconda si raggiunge dal menù di navigazione primaria: differisce dalla precedente in quanto si possono selezionare passeggeri adulti o bambini da 2 a 12 anni, cosa non possibile nel precedente.



Prenota e acquista

Orari

Offerte speciali

Concorso "Premi qui"

Speciale Giappone

Speciale Italia

**Speciale Londra**

Speciale Parigi

Speciale Spagna

Programma MilleMiglia

Info di viaggio

Servizi

Assistenza Clienti

Partner di volo

Alitalia per le aziende

corporate.alitalia.it

Home > Offerte speciali > Speciale Londra

Speciale Londra

**Acquistare online è un'occasione da non perdere!**

Divertimento e cultura: scopri **Londra** tutto l'anno e approfitta delle nostre tariffe! E se sei Socio MilleMiglia **acquista il tuo biglietto online**, fino al 30 giugno dedicato a te un bonus di **1000 miglia** a volo!

L'offerta va acquistata almeno **10 giorni prima** della data di partenza.  
Per ulteriori informazioni consulta le condizioni dell'offerta.

Alcuni esempi:

**Roma - Londra**

**€ 99 (andata e ritorno)**  
 + € 12 di crisis surcharge +  
 € 16 euro di fuel surcharge +  
 € 32,41 di tasse aeroportuali e  
 sicurezza bagaglio + € 5 di  
 servizio di vendita

**Milano Malpensa - Londra**

**€ 99 (andata e ritorno)**  
 + € 12 di crisis surcharge +  
 € 16 di fuel surcharge + € 33,32  
 di tasse aeroportuali e sicurezza  
 bagaglio + € 5 di servizio  
 vendita

**Catania - Londra**

**€ 99 (andata e ritorno)**  
 + € 12 di crisis surcharge + € 16  
 di fuel surcharge + € 47,03 di  
 tasse aeroportuali e sicurezza  
 bagaglio + € 5 di servizio vendita

Andata e ritorno

Da:

A:

Data Partenza:

Orario:

Data Ritorno:

Orario:

Adulti:

Investor relations

Comunicati stampa

Notizie legali

Privacy

Sicurezza

Mappa sito

Cerca

FAQ

News

© Copyright

La terza si trova nella sezione “Offerte Speciali”; nonostante la sezione centrale attiri molto l’attenzione dell’utente, che è invitato a cliccare su un’offerta, tali proposte non sono interattive e bisogna selezionare nella form laterale il volo prescelto. Essa ha funzionalità similari a quella della Home, eccezion fatta per la classe, e, come tutte le altre, pone i voli in promozione in cima alla lista delle possibilità selezionabili, ma senza dare alcuna distinzione grafica, che ben concorderebbe con l’enfasi e lo spazio che gli esempi di promozioni occupano nel sito.

16



## Acquista

01 → 02 → 03 → 04 → 05 → 06  
 Cerca il Volo Scegli il Volo Dettaglio Biglietto Dati Passeggero **Acquista** Ricevuta

Aiuto ?

Volo	Partenza	Arrivo	Aeromobile	Stop
<u>AZ 1029</u>	Giovedì, 10 giugno <u>Milano - Malpensa</u> 13:40 Classe: Economy	<u>Roma - Fiumicino</u> 15:00	M82	0
<u>AZ 1020</u>	Domenica, 20 giugno <u>Roma - Fiumicino</u> 07:05 Classe: Economy	<u>Milano - Malpensa</u> 08:25	M80	0

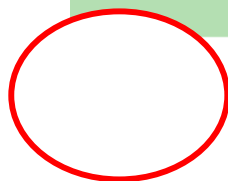
**Dettaglio prezzi:**

1 Adulto/i :	EUR	188.00	<a href="#">Regole Tariffarie</a>
Tasse:	EUR	23.79	
Servizio di vendita:	EUR	3.00	
<b>Totale:</b>	EUR	<b>214.79</b>	

**Pagamento:**

Tipo di carta:	<input type="text" value="Scegli"/>
Numero Carta:	<input type="text"/>
Scadenza:	<input type="text" value="Gennaio"/> <input type="text" value="2004"/>
Email (per ricevere la conferma dell'acquisto):	<input type="text"/>

**ACQUISTA ORA**



L'intera operazione di prenotazione non appare particolarmente complessa: si articola in sei punti, i dati necessari sono minimali e inseriti in una buona veste grafica, ma la barra di stato presente in testa alla pagina, pur indicandoci la fase di compilazione e dandoci un feed back in fase di caricamento, non ci permette di tornare indietro.

Al termine della raccolta delle informazioni viene presentato un riassunto con il prezzo del volo incluso di tasse e servizio vendita.

E' possibile quindi scegliere la modalità di pagamento con varie carte di credito

L'utente dovrebbe essere in qualche modo rassicurato dalla presenza del link "VeriSign", un sistema di autenticazione e sicurezza della propria carta.

Dettaglio prezzi:			
2 Adulto/i :	EUR	656.00	<a href="#">Regole Tariffarie</a>
Tasse:	EUR	46.78	
Servizio di vendita:	EUR	6.00	
<b>Totale:</b>	EUR	<b>708.78</b>	

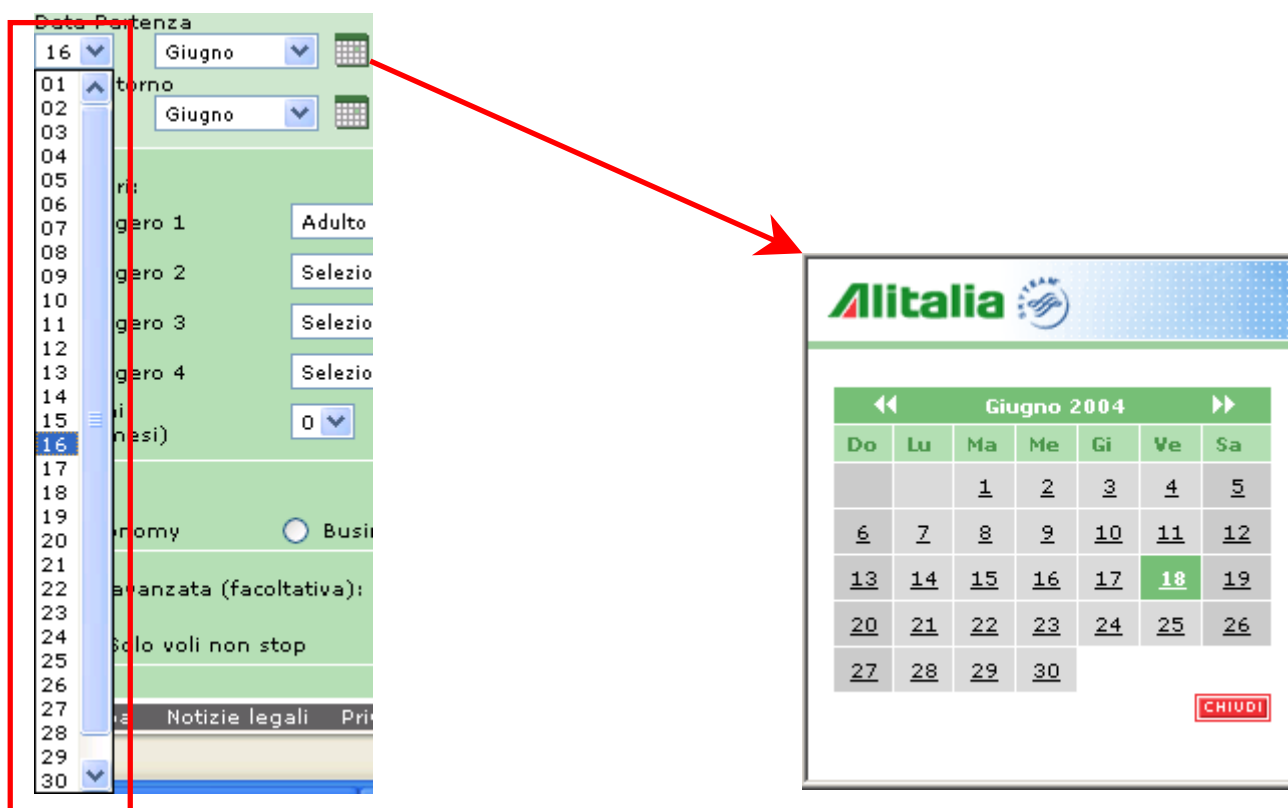
Pagamento:	
Tipo di carta:	Scegli <input type="button" value="v"/>
Numero Carta:	<div> <div>Scegli</div> <div>           AMERICAN EXPRESS            MASTERCARD            VISA            DINERS CLUB         </div> </div>
Scadenza:	<input type="button" value="v"/>
Email (per ricevere la conferma	<input type="text"/>

Inoltre per ricevere la conferma dell'avvenuto acquisto è necessario introdurre il proprio indirizzo di posta elettronica.

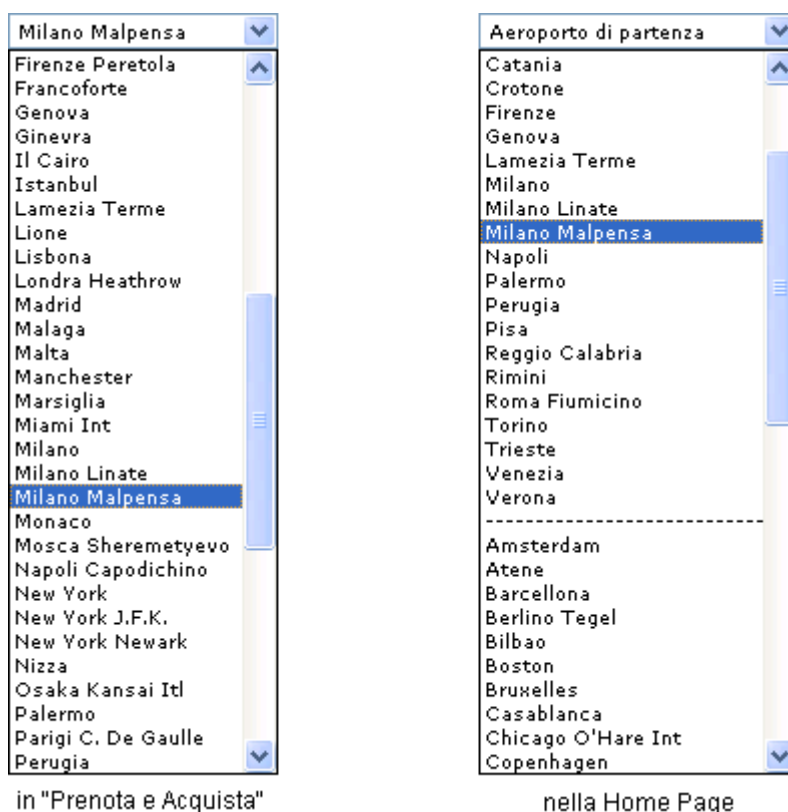
#### Difetti:

Dalla nostra analisi sono emersi alcuni difetti molto gravi riguardanti il sistema di prenotazione on line dei voli, che pregiudicano il buon lavoro fatto in questo settore dall'azienda; il primo è il differente posizionamento dei form nelle varie pagine del sito, accompagnato da diversità degli stessi: riteniamo inconcepibile il fatto che in certi menù sia possibile specificare un passeggero bambino (anche se non esplicitato nel sito, si presume abbia prelazione nella scelta di un posto vicino all'adulto), mentre in altri non vengano fatte distinzioni di età. Un'altra grave lacuna è quella del numero di passeggeri prenotabili contemporaneamente: essendo di quattro il massimo, una famiglia con tre figli si vede costretta al momento della prenotazione a correre il rischio di non poter prendere lo stesso aereo.

Altri difetti, definiti da noi però veniali, riguardano il campo per selezionare il giorno durante la prenotazione che è troppo esteso, mentre sembra essere utile ma poco visibile il calendario che permette la selezione automatica del giorno e del mese.

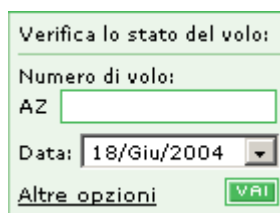


Inoltre è emersa durante l'analisi la diversità del menu a tendina per la selezione della città durante una prenotazione. A sinistra possiamo notare quella della pagina "Prenota e Acquista", mentre a destra c'è quella della Home page: riteniamo inoltre che la seconda soluzione sia più valida in quanto separa le città italiane da quelle estere, facilitando e velocizzando la scelta.



## VERIFICA DELLO STATO DEL VOLO E ORARI

Anche per la verifica dello stato del volo esistono tre form differenti.



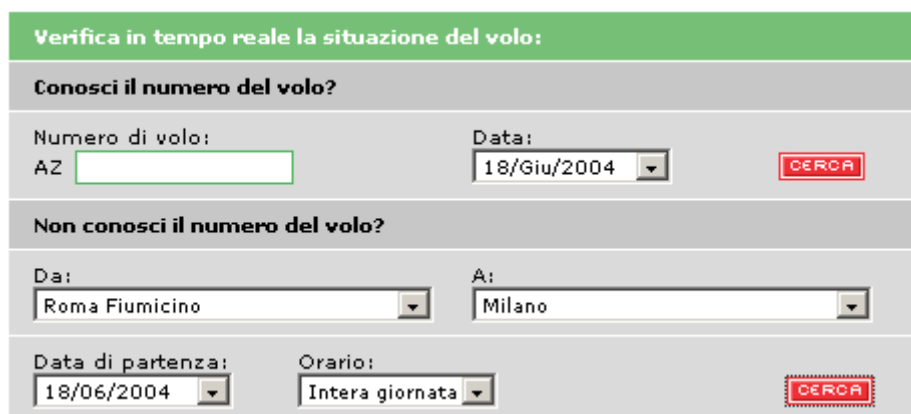
Verifica lo stato del volo:

Numero di volo:  
AZ

Data: 18/Giu/2004

[Altre opzioni](#)

La prima si trova nella Home, nella colonna di destra: è molto semplice e di immediato uso, ma necessita della conoscenza del numero del volo.



**Verifica in tempo reale la situazione del volo:**

**Conosci il numero del volo?**

Numero di volo: Data:  
AZ  18/Giu/2004

**Non conosci il numero del volo?**

Da: A:  
Roma Fiumicino Milano

Data di partenza: Orario:  
18/06/2004 Intera giornata

Selezionando il menù Orari incontriamo un altro form che integra le funzionalità di quello della Home con la possibilità di una ricerca indiretta attraverso l'aeroporto di partenza e di arrivo.

## Verifica lo stato del volo

CERCA - Lista - Risultati Help

Il servizio mostra l'itinerario del volo e indica l'orario programmato e quello effettivo espressi in ora locale. La richiesta di informazione è possibile per i voli partiti fino a 2 giorni prima e per quelli in partenza nei 7 giorni successivi rispetto alla data odierna. Puoi controllare lo status di un volo cercando per Itinerario, per numero del volo o per aeroporto.

Cerca per itinerario

Città di partenza:  
Scegli un aeroporto

Città di arrivo:  
Scegli un aeroporto

Data di partenza:  
18-Giu-2004

Orario:  
Intera giornata

CERCA

Cerca per numero del volo

Numero del volo:  
AZ

Data di partenza:  
18-Giu-2004

CERCA

Cerca per aeroporto

Partenza: ☒ Arrivo: ☐

Aeroporto:  
Scegli un aeroporto

Orario:  
1 (+/-1h)

CERCA

Se desideriamo effettuare la ricerca con tutte le opzioni possibili, siamo però costretti dal menù Orari a selezionare “Verifica lo stato del volo”. Le tre possibilità di ricerca rendono molto veloce l’operazione, anche nel caso si conosca poco del volo al quale siamo interessati.

## Verifica lo stato del volo

Cerca - Lista - **RISULTATI**

Lo status del volo è visualizzato di seguito. Seleziona Ritorna o Nuova Richiesta per continuare. Per ulteriori informazioni su aeroporti o voli seleziona codice dell'aeroporto (es. FCO) o Numero del volo.

X
La tua scelta

PARTENZA	ARRIVO	NUMERO DEL VOLO
Napoli ( <u>NAP</u> ) 18 Giu 2004 - 17:50	Roma ( <u>FCO</u> ) 18 Giu 2004 - 18:45	<u>AZ1274</u>

Numero del Volo: AZ1274

PARTENZA	STATUS	ARRIVO
Napoli ( <u>NAP</u> )	NON PARTITO	Roma ( <u>FCO</u> )
Programmato: 18 Giu 2004 - 17:50		Programmato: 18 Giu 2004 - 18:45
Previsto: 18 Giu 2004 - 17:50		Previsto: 18 Giu 2004 - 18:45

Durata del volo: 00 hr 55 mn

RITORNA
NUOVA RICHIESTA

Le risposte che ci vengono fornite sono complete e presentate in una discreta veste grafica.

Difetti:

Come per la prenotazione dei voli, è evidente il difetto della pluralità delle form. Abbiamo giudicato corretta la scelta della form dell' Home page, ma non possiamo esimerci da critiche nei confronti delle altre due; quella che si raggiunge da Orari\ Verifica lo stato del volo è un ottimo strumento di ricerca, ma il suo posizionamento all'interno del sito la rende di difficile individuazione, specie da parte di utenti inesperti, mentre quella presente nella pagina Orari risulta completamente inutile.

Il sito dà anche la possibilità di visionare gli orari dei voli, con l'apposito link nella barra di navigazione principale.

**Consulta gli orari:**

Da:  A:

**Periodo di riferimento:**

Dal:    Al:

**CERCA**

La form che appare è di facile utilizzo e inserita nella colonna centrale; come per lo stato del volo, dobbiamo però criticare fortemente la scelta del sito, in quanto dalla pagina sopra citata si può raggiungere una form più completa, che sarebbe potuta essere integrata nella pagina di primo livello, eliminando così ridondanze e migliorandone la visibilità all'interno del sito.

**Consulta gli orari**

**CERCA - Risultati** [Help](#)

Puoi consultare il nostro orario online selezionando:  
- la città di partenza, la città di arrivo e il periodo oppure  
- il numero del volo e il mese

**→ Cerca per aeroporto e data**

**Città di partenza:**

**Città di arrivo:**

**Da:**   [Calendario](#)

**A:**   [Calendario](#)

**CERCA**

**→ Cerca per numero del volo e mese**

**Numero del volo:**

**Mese:**

**CERCA**

## Consulta gli orari

Cerca - **RISULTATI**

I risultati della tua richiesta sono visualizzati qui di seguito. Se desideri ulteriori informazioni seleziona il codice dell'aeroporto (es. FCO) o il numero del volo. Cliccando su **NUOVA RICHIESTA** in fondo allo schermo puoi procedere con una nuova ricerca.

X La tua richiesta				
CITTA' DI PARTENZA		CITTA' DI ARRIVO	PERIODO	
Milano		Roma	10-Giu-2004 a 20-Giu-2004	
→ I tuoi risultati				
PARTENZA	ARRIVO	VOLO	FREQUENZA	VALIDITA'
MXP 07:45	FCO 09:05	AZ1015	L M M G V S D	10-Giu-2004 a 26-Giu-2004
MXP 09:30	FCO 10:50	AZ1027	L M M G V S D	10-Giu-2004 a 25-Giu-2004
MXP 10:10	FCO 11:30	AZ1019	L M M G V S D	10-Giu-2004 a 26-Giu-2004
MXP 13:40	FCO 15:00	AZ1029	L M M G V S D	10-Giu-2004 a 29-Set-2004
MXP 15:45	FCO 17:05	AZ1039	L M M G V S D	10-Giu-2004 a 24-Giu-2004
MXP 19:00	FCO 20:20	AZ1041	L M M G V S D	10-Giu-2004 a 26-Giu-2004
MXP 20:15	FCO 21:35	AZ1043	L M M G V S D	10-Giu-2004 a 27-Giu-2004
MXP 21:00	FCO 22:20	AZ1047	L M M G V S D	10-Giu-2004 a 29-Ago-2004

\* Code sharing

# Date Diverse (partenza/arrivo)

Il numero tra parentesi accanto al numero del volo indica gli scali.

[ACQUISTA](#)
[NUOVA RICHIESTA](#)

Nei risultati è possibile consultare l'elenco dei voli disponibili in una determinata fascia oraria ed è inoltre interessante notare con quale frequenza partano gli aerei; una funzione mancante è la possibilità di scorrere altri orari senza dover tornare alla pagina precedente.

## PROGRAMMA MILLEMIGLIA

Occupandoci del form per la registrazione al programma MilleMiglia, raggiungibile tramite il percorso [Home](#) > [Programma MilleMiglia](#) > [Perché iscriversi](#) > [Iscriviti on line](#), abbiamo riscontrato, oltre alla difficoltà nel raggiungere la pagina, una cattiva organizzazione dei campi da riempire, che non invoglia il cliente a compilare il modulo di iscrizione. Essi sono concentrati in un'unica pagina (in modalità 1600x1200 vengono visualizzati in 1½ schermata e con 800x600, che è il formato scelto, addirittura in 4) e la loro disposizione rimanda ad un senso di disordine e incoerenza. In fondo alla pagina di inserimento dati personali, troviamo due link di bassa visibilità disposti in ordine sparso: uno riporta il regolamento completo del programma, l'altro dovrebbe dare informazioni sulla tutela della nostra privacy. Entrambi sono inefficaci e mal implementati, il primo perché concentra un testo di oltre tremila parole in un'unica colonna, scoraggiando ovviamente l'utente a prenderne visione, il secondo perché non dà la possibilità di visionare gli articoli e i regolamenti citati.

**Dati Personali**

Nome\*:

Cognome\*:

Sesso\*: ☐ M ☐ F

Data di Nascita\*:  GG  MM  AAAA (è necessario essere maggiorenni)

Professione\*:

Lingua Preferita per la Corrispondenza\*:  Italiano Per i Residenti in Italia, solo Italiano.

Indirizzo Postale\*: ☐ Abitazione ☐ Ufficio

Azienda\*:  (Obbligatorio solo per Business)

Indirizzo\*:

Città\*:

CAP\*:

Paese\*:

Stato/Provincia:  (Obbligatorio solo per cittadini italiani e USA)

Telefono 1: Prefisso nazionale:  Prefisso di Area:  Numero:

Tipo:  Lasciando il tuo numero di cellulare, potrai ricevere informazioni utili dal Club MilleMiglia.

Telefono 2: Prefisso nazionale:  Prefisso di Area:  Numero:

Tipo:

Indirizzo e-mail\*:

\* Dati Obbligatori

[→ Preferenze di Viaggio](#)

Pasto Preferito:

1600x1200

Nonostante questa form venga compilata una sola volta per ogni cliente, riteniamo che una sensibile miglioria al servizio possa essere apportata attraverso la sostituzione della pagina campi da completare con una nuova più razionale, suddivisa in più pagine, con una maggior cura dell'impaginazione e dei link dedicati alla visualizzazione dei regolamenti del programma e delle normative sulla privacy.

## CERCA IL TUO BAGAGLIO

**WorldTracer: il sistema internazionale di ricerca**

Riferimento Pratica:  Es. ATLXS13166

Cognome:  Es. ROSSI

Tramite un semplice ed intuitivo percorso, [Home](#) > [Servizi](#) > Cerca il tuo bagaglio, si arriva ad una form minimale che, inserendo il numero di pratica e il cognome, permette all'utente di trovare il proprio bagaglio smarrito. Premendo il tasto VAI si apre una pagina del sito di Worldtracer, responsabile del motore di ricerca.



## Adeguatezza : Gestione degli errori

Il sito Alitalia, presentando molte pagine destinate alla compilazione da parte dell'utente, si mostra attento alla gestione degli errori.

Si sono verificati i seguenti errori:

- ♦ il campo relativo al Nome è obbligatorio
- ♦ il campo relativo all'Email è obbligatorio

**Dati Personali**

Nome*:	<input type="text"/>
Cognome*:	<input type="text" value="Ferrari"/>
Sesso*:	<input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Data di Nascita*:	<input type="text" value="01"/> <input type="text" value="01"/> <input type="text" value="1900"/> (è necessario essere maggiorenni) GG MM AAAA

**Prenota e Acquista il tuo Biglietto**

**Andata e ritorno** Solo Andata Altre Opzioni

Attenzione alle seguenti segnalazioni:

- Per proseguire con la tua prenotazione devi selezionare almeno un passeggero adulto.

Da:	A:	Aiuto ?
<input type="text" value="Ancona"/>	<input type="text" value="Barcellona"/>	
Data Partenza	Orario:	
<input type="text" value="20"/> <input type="text" value="Giugno"/>	<input type="text" value="Intera giornata"/>	
Data Ritorno	Orario:	
<input type="text" value="20"/> <input type="text" value="Giugno"/>	<input type="text" value="Intera giornata"/>	

**Passeggeri:**

Passeggero 1	<input type="text" value="Selezionare un tipo"/>
Passeggero 2	<input type="text" value="Selezionare un tipo"/>
Passeggero 3	<input type="text" value="Selezionare un tipo"/>
Passeggero 4	<input type="text" value="Selezionare un tipo"/>
Bambini (0-23 mesi)	<input type="text" value="0"/>

**Prenota e Acquista il tuo Biglietto**

**Andata e ritorno** Solo Andata Altre Opzioni

Attenzione alle seguenti segnalazioni:

- Seleziona la città di partenza del tuo volo
- non hai specificato la Città di Partenza del VOLO DI RITORNO

Da:	A:	Aiuto ?
<input type="text" value="scegli un aeroporto"/>	<input type="text" value="scegli un aeroporto"/>	
Data Partenza	Orario:	
<input type="text" value="19"/> <input type="text" value="Giugno"/>	<input type="text" value="Intera giornata"/>	

Tutte le voci da riempire durante le transazioni, pur non avendo una impaginazione perfetta e un'apparenza grafica degna di nota, sono molto comprensibili per l'utente, cosa che, insieme all'utilizzo del pop-up di help, riduce notevolmente il numero di errori.

Questi ultimi sono gestiti con efficienza, con segnalazioni rapide delle mancanze e degli errori di compilazione; attraverso una scritta rossa di attenzione in alto alla pagina, all'utente viene comunicato il tipo di errore e la sua localizzazione, ulteriormente evidenziata dalla relativa voce all'interno della form, dello stesso colore del messaggio di segnalazione.

Anche nel caso di errori multipli, risulta facile per l'utilizzatore individuarli rapidamente e ricavare indicazioni di correzione; non si verificano mai perdite di informazioni corrette già immesse, così come le cadute di sistema.

The screenshot shows a web form titled "Prenota e Acquista il tuo Biglietto". It has three tabs: "Andata e ritorno" (selected), "Solo Andata", and "Altre Opzioni". Below the tabs, a red error message states: "Attenzione alle seguenti segnalazioni: • Siamo spiacenti, con le informazioni che hai inserito non possiamo soddisfare la tua richiesta." The form fields include "Da:" (Ancona), "A:" (Rimini), "Data Partenza" (21 Giugno), "Orario:" (Intera giornata), "Data Ritorno" (21 Giugno), and "Orario:" (Intera giornata). There is an "Aiuto" link with a question mark icon.

L'unica eccezione a quanto affermato in precedenza è rappresentata da questo errore: non viene indicata né la causa precisa dell'errore, né vengono proposte delle soluzioni, ad esempio il fatto che non esista un volo tra le due località o non si possa prenotare un andata ritorno per quella data.

### Adeguatezza : Ricerca

The screenshot shows a simple search form with a text input field, a "CERCA" button, and a link labeled "Ricerca avanzata" below the input field.

In tutte le pagine del sito è presente un motore di ricerca interno in un piccolo form in alto a destra che, pur essendo molto semplice, risulta intuitivo e di facile utilizzo. Il motore di ricerca è preciso e abbastanza veloce; delude invece la Ricerca Avanzata che, oltre ad essere una voce distinta nel form, appare anche nella schermata di risultato di Ricerca. Essa permette solo di selezionare se i risultati dovranno tenere conto o meno di tutte le parole introdotte per la ricerca; questa funzionalità consente di ottenere un filtro abbastanza efficace quando i risultati sono numerosi, ma sarebbero state utili strumenti di ricerca per data o per area tematica.

### Adeguatezza : Comunicazione

Penalizza notevolmente la comunicazione il fatto che non sia consentito un contatto diretto con l'azienda, né tramite e mail, né con appositi forms. Nonostante questo, è predisposta una sezione dedicata del sito per suggerimenti, smarrimento bagagli ( per entrambi sono disponibili anche una modulistica stampabile ) e per reclami. E' necessario l'invio di fax o lettera ordinaria ad indirizzi diversi a seconda dell'argomento e ben specificati nelle relative pagine.

### MAILING LIST

Nella Home Page, nell'angolo in basso a sinistra, è possibile inserire la propria e-mail in un form "per ricevere le migliori offerte Alitalia ". Questo servizio è inadeguato, in quanto l'utente è costretto a immettere la propria e mail senza avere informazioni precise né sul tipo di servizio che

riceverà (pubblicità, promozioni, agevolazioni particolari), né sulla frequenza con la quale Alitalia invierà le comunicazioni.

The screenshot shows the Alitalia website's 'Iscrizione alla mailing list' (Mailing List Sign-up) page. The header includes the Alitalia logo and a 'Promozione e-ticket >' link. The main heading is 'il bonus = 1000 miglia'. The left sidebar contains a navigation menu with links like 'Prenota e acquista', 'Orari', 'Offerte speciali', 'Programma MilleMiglia', 'Info di viaggio', 'Servizi', 'Assistenza Clienti', 'Partner di volo', 'Alitalia per le aziende', and 'corporate.alitalia.it'. The main content area is titled 'Iscrizione alla mailing list' and includes a welcome message: 'Benvenuto nella mailing list Alitalia e grazie per esserti iscritto!'. It states that users will receive special offers and promotions. A sign-up form is present, with a note that the email address will be used exclusively by Alitalia in compliance with the 196/2003 data protection law. The right sidebar features a search bar, a 'Ricerca avanzata' link, and a large green button that says 'Acquista online il tuo biglietto >>'. Below this, there's a 'MilleMiglia club' section with a login form and links for 'Trova il tuo PIN' and 'Iscriviti'. The footer contains various links: 'Investor relations', 'Comunicati stampa', 'Notizie legali', 'Privacy', 'Sicurezza', 'Mappa sito', 'Cerca', 'FAQ', 'News', and '© Copyright'.

Dopo aver inserito il proprio indirizzo di posta e premuto il bottone VAI, compare una nuova schermata, nella quale viene comunicata l'avvenuta iscrizione alla mailing list; viene poi sottolineato l'impegno dell'azienda nel proporre servizi on line all'utente, quali offerte speciali e promozioni, che verranno comunicate tramite la mailing list. Per ultimo viene comunicato il fatto che i dati personali precedentemente inseriti verranno utilizzati solo da Alitalia, in ottemperanza al decreto sul trattamento dati personali, non scaricabile né visionabile dal sito.

Il servizio è molto scarso e non invita gli utenti ad utilizzarlo, in quanto non vengono riportate né le finalità precise del servizio, né i vantaggi che esso può garantire, né la frequenza con la quale si verrà contattati.

### **Correttezza**

Il sito si è dimostrato corretto per quello che riguarda le funzioni principali: non sono stati riscontrati crash durante le ricerche voli o la compilazione delle schede per gli utenti; anche la navigazione si è dimostrata sempre corretta e solida, nonostante il numero di utenti connessi al server.

### **Sintesi:**

#### Punti di forza:

Il sito presenta tutte le funzionalità necessarie ad una compagnia aerea, comprese quelle post volo, come la ricerca del bagaglio smarrito; per i servizi non ricoperti dal sito o per ottenere aiuto, Alitalia mette a disposizione un'assistenza clienti telefonica o via fax.

#### Punti di debolezza:

L'utente risulta spesso disorientato e infastidito dalla presenza di diverse form per una stessa operazione; esse, raggiungibili con percorsi differenti, hanno opzioni uniche, molto diverse tra loro. Poca enfasi è data inoltre alle promozioni, che non sono segnalate con colori distintivi al momento della prenotazione. Manca anche una interazione tra la pagina pubblicitaria e la relativa form di acquisto: sarebbe stata una soluzione interessante implementare delle form parzialmente compilate raggiungibili cliccando su una specifica offerta.

Il sito presenta anche il limite oggettivo di non poter organizzare con una sola operazione un volo per più di quattro persone e l'impossibilità di prenotare un biglietto per un solo passeggero bambino.

La registrazione al programma MilleMiglia è lunga e mal organizzata: l'utente viene scoraggiato da una pagina nella quale si concentrano, con una cattiva veste grafica, tutti i campi da compilare.

Manca la possibilità di visualizzare i decreti relativi ai trattamenti dati personali, mentre i regolamenti dei concorsi non presentano soluzioni come link di raggruppamento che ne velocizzerebbero la consultazione.

### **3.4. CONTENUTO**

#### **Valutazione: 3**

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

#### **Analisi:**

##### **Categorizzazione/ labelling**

L'informazione è raggruppata in modo adeguato all'interno del sito.

Il labelling è chiaro e coerente.

##### **Stile**

Analizzando il sito abbiamo notato che, purtroppo, molte pagine superano l'area visualizzabile e quindi l'utente deve fare un lavoro di eye-tracking maggiore.

Non sempre vengono rispettati i principi della piramide invertita poiché vengono presentate tutte le informazioni in un'unica pagina. In linea di massima sono comunque rispettati.

I link ipertestuali non sono sempre evidenti, si notano solamente con il passaggio del mouse.

## Offerte speciali

### Il mondo è più vicino e più conveniente

In certi periodi dell'anno viaggiare è ancora più piacevole: approfitta delle promozioni esclusive dedicate all'Europa e agli Stati Uniti e delle vantaggiose offerte per l'Italia.

Con i nuovi servizi di Alitalia è ancora più facile prenotare e acquistare il biglietto.

Seguici, ci sono tante sorprese e vantaggi da scoprire!

#### Focus :



##### Concorso "Premi qui"

☑ Hai partecipato al concorso Premi qui? Controlla i premi ancora in palio!



##### Speciale Italia

☑ Viaggia in **Italia** con le nostre offerte a partire da **98 Euro a/r!**



##### Speciale Londra

☑ Scopri l'offerta Alitalia per volare a Londra a **99 Euro a/r!**



##### Speciale Spagna

☑ Visita le più belle città iberiche a partire da **129 Euro a/r**



##### Speciale Parigi

☑ Regalati un weekend a Parigi a partire da **133 Euro a/r** acquistando il biglietto solo il giorno prima della partenza!



##### Speciale Giappone

☑ Non perdere l'occasione di visitare **Tokyo e Osaka**. Voli a partire da 670 Euro andata e ritorno!



##### Alitalia Web Hotel

☑ Prenota il tuo albergo online con Alitalia Web Hotel

Nella pagina delle “Offerte Speciali” sono disponibili le proposte a minor prezzo di Alitalia e un particolare concorso a premi per tutti i clienti Alitalia che abbiano compiuto 18 anni, che siano residenti in Italia e che durante il periodo di durata del Concorso abbiano effettuato l’acquisto di almeno un biglietto Alitalia esclusivamente tramite il sito Internet [www.alitalia.it](http://www.alitalia.it).

Inoltre c'è la sezione di prenotazione online degli hotel affiliati Alitalia nel mondo. Noi riteniamo che non sia molto visibile e raggiungibile dalla home

## Informazione

Le informazioni sono pertinenti con gli scopi del sito e sono in continuo aggiornamento, tanto che quest'ultime, durante la stesura di questo documento sono state aggiunte.

## Localizzazione

Il sito è presente in molte lingue ed è stato scritto probabilmente da madre lingua.

[www.alitalia.it](http://www.alitalia.it) è raggiungibile anche tramite [www.alitalia.net](http://www.alitalia.net) e [www.alitalia.org](http://www.alitalia.org), mentre [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com) è il sito internazionale che permette di raggiungere le home page delle altre lingue. Inoltre dalla home del sito in italiano è possibile avere una traduzione in inglese dello stesso oppure seguire un link a [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com).

Non vi sono particolari problemi per quanto riguarda la localizzazione perché vengono gestite dai vari siti.

## Sintesi:

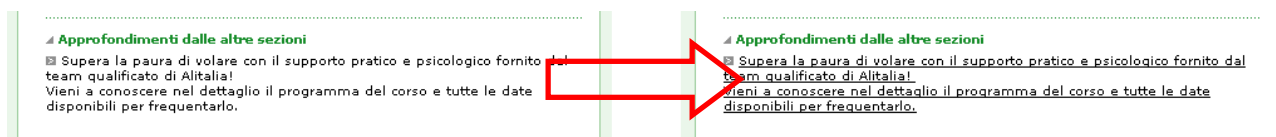
### Punti di forza:

Il sito è presente in molte lingue ed è facilmente localizzabile, inoltre è molto aggiornato.

### Punti di debolezza:

I link ipertestuali non sono sempre ben evidenti, le immagini non sono sempre cliccabili e questo crea disorientamento nell'utente.

L'utilizzo del font in grassetto attira molto l'attenzione e sembra un link, mentre lo sono soltanto quelli sottolineati.



### 3.5. GESTIONE

#### Valutazione: 2

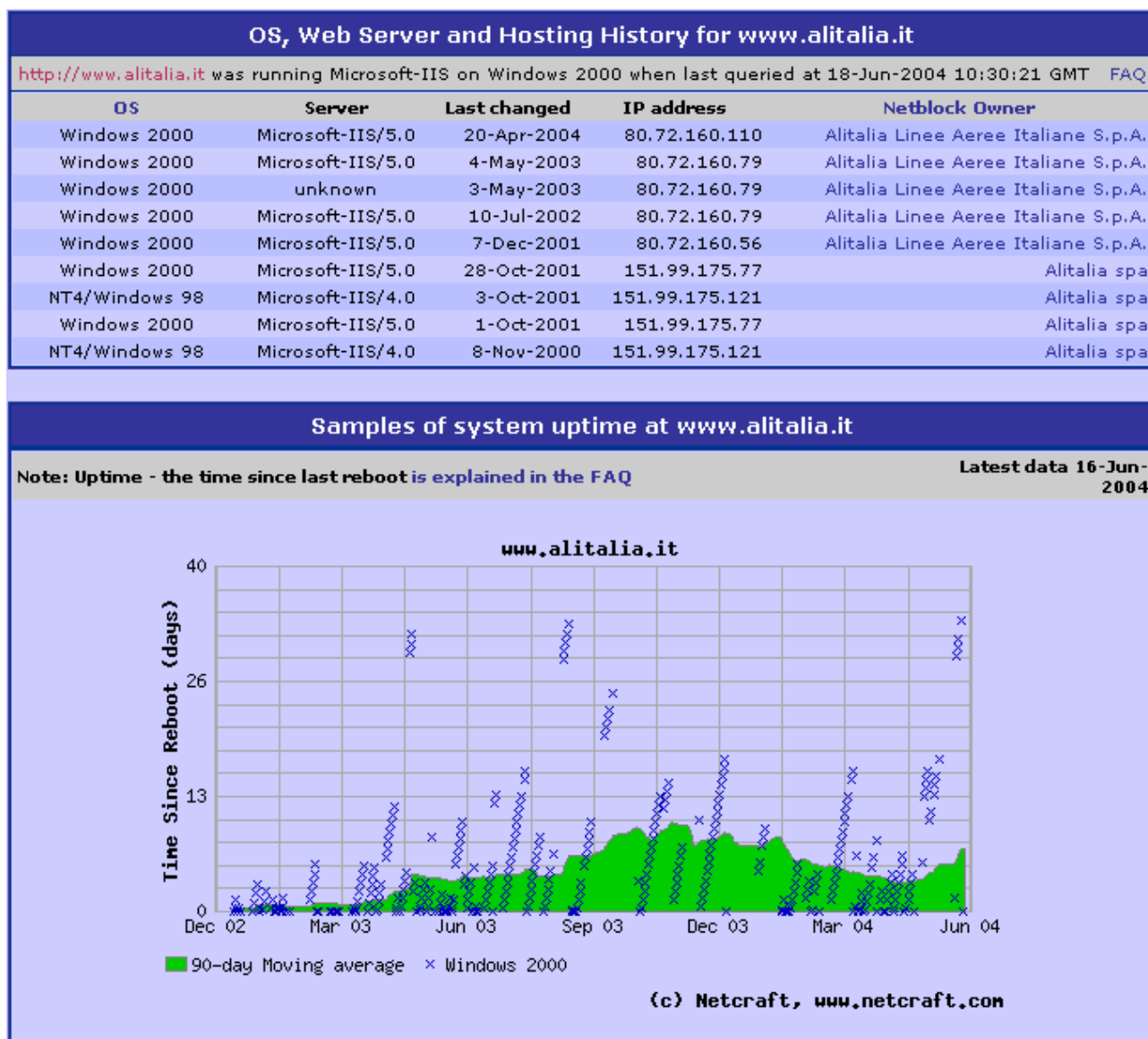
Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

#### Analisi:

##### Disponibilità

Il sito nel periodo da noi considerato, dal 05/06/2004 al 17/06/2004, non è stato attivo solo il giorno 10/06/2004 alle ore 11:47.

Di seguito un grafico del Up-Time illustra da quanto tempo il sito è disponibile dall'ultimo riavvio del server.



Le crocette indicano le volte in cui il sito è stato monitorato. Quando una crocetta è posta sull'asse delle ascisse indica che è avvenuto un riavvio del server.

## Monitoraggio

Il monitoraggio rappresenta un'operazione fondamentale per ottenere informazioni sullo stato del sito, il suo utilizzo, quali sono gli utenti che vi accedono di più.

Purtroppo non siamo in grado di ottenere queste risposte poiché le aziende non danno mai questo tipo di informazioni per tenere riservata la propria strategia sul mercato.

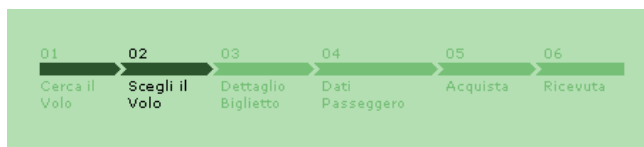
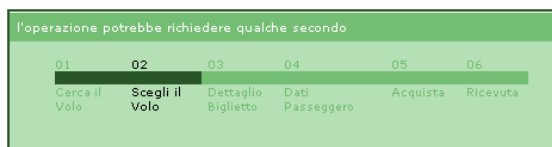
Purtroppo non abbiamo rilevato nessuna area interattiva riguardante le opinioni che utenti hanno e ci sembra una carenza fondamentale per una compagnia aerea importante come Alitalia.

## Aggiornamento

Il sito è in continua evoluzione, viene aggiornata soprattutto la sezione delle offerte speciali.

Addirittura durante il periodo da noi analizzato sono state fatte queste modifiche.

Navigando ci siamo imbattuti in un probabile errore dovuto ad una veste grafica vecchia.



La prima figura rappresenta l'errore mentre quella di destra compare in tutto il resto del sito e si presume essere l'ultima versione.

### Relazioni con gli utenti

Non ci sono aree riguardante la relazione con gli utenti tranne una semplice mailing list su MilleMiglia. Esistono tutti gli indirizzi per mandare lettere o fax ma non c'è l'e-mail.

### Sintesi:

#### Punti di forza:

L'aggiornamento costante è indice di interesse per il mantenimento del sito e dei clienti che posso trovare sempre nuove offerte.

#### Punti di debolezza:

Non c'è alcun modo per relazionarsi con l'utente tramite il sito. Qualsiasi lamentela, opinione o Domanda deve essere scritta e inviata per fax o per posta.

A volte capita di incontrare durante la navigazione una veste grafica vecchia.

## 3.6. ACCESSIBILITÀ

### Valutazione: 3

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

### Analisi:

#### Tempi di accesso

Il sito è ricco di immagini molte delle quali sono puramente indicative e quindi in formato di icona e la homepage ha dimensioni di 90Kb. Non esiste uno sfondo vero e proprio poiché alcune aree richiamano il brand e il resto è bianco.

Tutto questo si traduce in una maggiore velocità di apertura delle pagine.

Nonostante ciò con un modem 56kb la home viene caricata in circa 40 secondi e per accedere alle altre pagine servono mediamente 20 secondi.

Importante è il tempo necessario per l'acquisto di un biglietto che può arrivare anche a 7 minuti.

### Reperibilità

	<a href="http://www.google.it">www.google.it</a>	<a href="http://www.virgilio.it">www.virgilio.it</a>	<a href="http://www.altavista.com">www.altavista.com</a>	<a href="http://www.yahoo.com">www.yahoo.com</a>
Alitalia	1°	3°	1°	1°
Compagnia aerea italiana	40°	---	35°	44°

E' interessante notare che Virgilio pone [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com) al 3° posto dei link sponsorizzati mentre [www.alitalia.it](http://www.alitalia.it) al 1°.

Inoltre Yahoo pone al 1° posto [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com) e in seguito tutti gli altri siti nazionali.



Seguendo invece la ricerca per “Compagnia aerea italiana”, i motori di ricerca non hanno dato buoni risultati, addirittura in Virgilio non compare nelle prime 100. Importante invece risaltare che il sito [www. air-one.it](http://www.air-one.it), compare sempre nei primi 20 di ogni motore di ricerca.

### **Indipendenza dal browser**

Nella sezione FAQ, il sito propone il seguente testo:

“Il nostro sito è stato progettato per operare perfettamente con la maggioranza dei browser in commercio. Tuttavia per una perfetta navigazione ti consigliamo l'utilizzo di [Microsoft Internet Explorer](#) o [Netscape Navigator](#) (versione 4 o superiore). “

Abbiamo verificato che il sito non utilizza funzioni particolari e dopo averlo testato su Mozilla/Netscape possiamo affermare che sia affidabile.

### **Accessibilità per i disabili**

Il sito non propone alternative per aiutare i disabili, in quanto mancano supporti audio e link a formati video ad alta accessibilità.

Vi è solo un consiglio per modificare e rendere i caratteri più visibili tramite il browser.

### **Sintesi:**

#### Punti di forza:

Dato che Alitalia è un nome conosciuto in tutto il mondo, possiamo ritenere che la maggior parte degli utenti ricercherà il sito componendo il suo nome, trovandolo in pochi secondi.

#### Punti di debolezza:

Visitando velocemente altri siti che offrono prenotazioni aeree, abbiamo notato che quasi nessuno è sponsorizzato dall'Alitalia e non vi sono quindi link ad esso. Altre compagnie aeree invece sono spesso presenti.

Non c'è un vero e proprio piano per abbattere le disabilità dell'utente.

## **3.7. USABILITÀ**

### **Valutazione: 3**

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

### **Analisi:**

#### **Efficacia**

In linea di massima i compiti assegnati agli utenti sono stati portati a termine.

L'unico che ha ridotto l'efficacia del sito è stato il problema di dover acquistare un unico biglietto per cinque persone.

#### **Efficienza**

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

### **Soddisfazione dell'utente**

Gli utenti, grazie anche ad un ambiente grafico accogliente, sono stati soddisfatti anche se quasi tutti hanno sottolineato il tempo di attesa eccessivo per l'acquisto di un biglietto.

Non sono altrettanto soddisfatti per quanto concerne la soluzione del problema di dover acquistare un unico biglietto per cinque persone.

### **Sintesi:**

#### Punti di forza:

La grafica leggera e comprensibile aiuta l'utente a raccogliere molte informazioni.

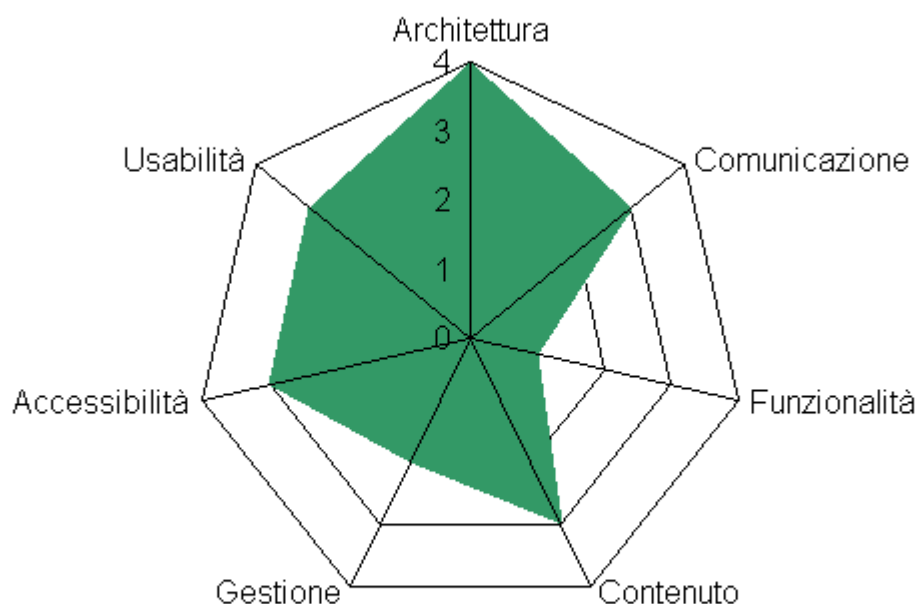
#### Punti di debolezza:

Come indica anche la nostra analisi, gli utenti sono invogliati a cliccare nelle voci della sezione centrale dove è catturata la loro attenzione. Tutti sono contrari alla scelta adottata dal sito di non rendere disponibili quelle voci.

Inoltre sono disorientati poiché non sempre i link contestuali sono evidenziati.

A volte, data la profondità e l'estensione orizzontale della struttura del sito, l'utente perde interesse di ciò che ha bisogno.

### 3.8. SINTESI



Architettura	Comunicazione	Funzionalità	Contenuto	Gestione	Accessibilità	Usabilità
4	3	1	3	2	3	3

#### Punti di forza:

Il sito è ben strutturato, facile da utilizzare e accessibile

#### Punti di debolezza:

Purtroppo abbiamo riscontrato che il sito non è funzionale, in quanto ha molte funzioni ma alcune sono mal composte.

## 4. RACCOMANDAZIONI FINALI

### Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- All'interno delle form d'acquisto vengono proposti solo un numero limitato di voli, gli unici acquistabili on-line: in realtà, recandosi in punto vendita, si scopre che i voli offerti da Alitalia sono molto più numerosi. E' evidente che questa lacuna può portare alcuni utenti del sito, che hanno necessità di orario vincolanti, a rivolgersi ad altre compagnie. Secondo il nostro parere, se fosse impossibile per motivi di organizzazione o tecnici allargare la funzionalità di acquisto on-line a tutti i voli, sarebbe necessaria almeno la loro visualizzazione completa, con indicazione di dove rivolgersi per l'acquisto.
- Sempre nella sezione di prenotazione del biglietto, non è possibile acquistarne uno soltanto per un minore non accompagnato, oppure uno per più di quattro persone di età superiore ai due anni. Una possibile soluzione sarebbe evidenziare nella pagina iniziale di acquisto l'impossibilità di effettuare queste operazioni.
- Le pagine della home, di "Prenota e Acquista" e "Offerte Speciali" hanno tipologie di form per effettuare una prenotazione di un biglietto molto diverse fra loro, con funzionalità uniche. Tale diversificazione rende spesso l'utente disorientato e infastidito. Riorganizzare e unificare tutte le sezioni per esempio utilizzando l'unica form completa della pagina di "Prenota e Acquista".
- E' necessario dare alle promozioni una maggiore enfasi, evidenziando nella ricerca voli con colori distintivi quelli in promozione e creando link nella pagina delle offerte alla form di prenotazione, che dovrà avere le destinazioni specificatamente precompilate.
- La registrazione al programma MilleMiglia è lunga e mal organizzata: l'utente viene scoraggiato da una pagina nella quale si concentrano, con una cattiva veste grafica, tutti i campi da compilare. Sarebbe meglio utilizzare un modulo più snello con una veste grafica più razionale ed ordinata ad esempio con tutti i campi incolonnati e suddivisi per tipologia su più pagine.
- Manca la possibilità di visualizzare i decreti relativi ai trattamenti dati personali, argomento che riteniamo di fondamentale importanza; suggeriamo di inserire una o più pagine esplicative costruendo un' adeguata sezione del sito.
- Gli utenti sarebbero molto più coinvolti se avessero la possibilità di comunicare direttamente con la società, tramite mail oppure forum, mezzi molto incisivi che farebbero risparmiare tempo e denaro all'utilizzatore finale. Pensiamo che la realizzazione di questi utili strumenti sia indispensabile per consolidare un rapporto diretto con l'utente, che si sentirebbe maggiormente assistito e tenuto in considerazione nel caso di un reclamo.

### Priorità 2: Interventi consigliati ma meno urgenti

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

Un esempio di ciò, è la sezione “Offerte speciali” che, pur permettendo di visualizzare numerose offerte, non dà alcuna possibilità di cliccarne una.

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

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

### Priorità 3: Interventi auspicati

- I pop-up di aiuto molto spesso non danno informazioni necessarie e complete riguardo la pagina visualizzata. Riteniamo che uno studio adeguato del contenuto degli Help e l’introduzione della funzionalità di visualizzazione degli aiuti durante le compilazioni all’interno della pagina e non come pop up, velocizzerebbe le procedure e l’usabilità del sito.
- Inoltre, alcuni bottoni riguardanti gli “Help” non sono cliccabili, come per esempio nella home page.

## ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ

### a. OBIETTIVI DEL TEST

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

### b. METODOLOGIA USATA

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

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

Queste sono le persone:

- Roberto: 55 anni – lavora nel campo delle certificazioni di componenti elettriche – utilizzatore medio di internet.
- Marco – studia informatica – utilizzatore esperto di internet.
- Elisa: 21 anni – studia economia e commercio – utilizzatrice inesperta di internet.
- Luca: 23 anni – studia ingegneria informatica – utilizzatore esperto di internet.
- Maria: 30 anni – segretaria contabile – utente con moderata esperienza internet.

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

- D1 - Che cosa è “Mille Miglia” e come ci si iscrive.
- D2 - Informazioni sullo smarrimento dei bagagli.
- D3 - Informazioni sugli Hotel associati Alitalia.
- D4 - Prenotare un volo in “Offerta speciale”.
- D5 - Prenotazione volo Mi-Ro per 2 adulti e 3 bambini >23mesi.

### c. RISULTATI DEL TEST

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

Inoltre abbiamo stimato una media dei tempi per ogni domanda.

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

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

	D1		D2		D3		D4		D5		Finali	
Roberto	2:15	1	1:21	1	2:35	3	1:50	2	7:39	4	16:00	3
Marco	1:00	1	1:04	1	0:12	0	4:40	3	2:20	3	9:00	2
Elisa	4:15	2	2:47	2	1:36	2	4:32	3	12:50	4	26:00	3
Luca	1:45	1	1:32	1	1:15	2	2:13	3	4:29	4	13:00	2
Maria	1:39	1	1:00	0	1:00	1	2:20	2	5:12	4	11:00	2
Media	2:00	1	1:30	1	1:00	2	3:00	3	6:30	4	15:00	3

## **ROBERTO**

---

### Domanda 1

va su ricerca e inserisce MM -> trova la voce “Programma MM” clicca. Per iscriversi non vede affatto la sezione centrale, cerca nel menu princip non trova nulla, alla fine scopre i link al centro e risce.

### Domanda 2

Cerca un po’ sul menu princip poi va su ricerca: “Smarrimento bagagli” e trova subito il link worldtracer.

### Domanda 3

Si guarda un po’ in giro -> ricerca: “hotel associati alitalia” ma non dà alcun risultato. Rimane fermo qualche secondo guardando le varie scritte poi cambia testo da cercare in: “hotel alitalia” e li trova.

### Domanda 4

Clicca su “offerte speciali” dal menu principale e dalla sezione centrale sceglie Italia.  
CERCA DI CLICCARE UNA DELLE VOCI DEL CENTRO + VOLTE finchè capisce.

### Domanda 5

Non prenota tramite la sezione nella home ma dal menu principale clicca “Prenota e acquista”.  
Inserisce i dati ma si ferma sui 3 bambini, clicca qua e là  
Dice: “Non c’è posto x mettere un altro bambino”.  
Clicca su “altre opzioni” in alto, si lamenta della tendina mista delle città.  
Non riesce e riprova molte volte ad inserire i 3 bambini e mi dice che si ASPETTEREBBE che compaia un altro campo x il 5° passeggero.  
Preme su “aiuto” in alto ma non ci sono informazioni utili.  
RINUNCIA.

## **MARCO**

---

### Domanda 1

va su ricerca e inserisce MM -> trova la voce “Programma MM” clicca. Clicca subito sulla voce iscrizione al centro.

### Domanda 2

va su ricerca: “Smarrimento bagagli” e si accorge del banner MilleMiglia. trova subito il link.

### Domanda 3

Clicca sul menu principale su “Servizi” e vede la voce “Alitalia web hotel”

### Domanda 4

Va su “Offerte speciali” clicca su “Italia” al centro e subito inserisce i dati nella form.

### Domanda 5

Inizialmente cerca di farlo dalla home ma non riesce. Quindi va su “Prenota e Acquista” Inserisce tutti i campi e si accorge che non si può. Cerca un po’ altrove ma poi rinuncia.

## **ELISA**

---

### **Domanda 1**

Clicca nel banner in alto ed ottiene le prime informazioni

Si perde premendo acquista un biglietto infine clicca in basso.

Dice: “se apri una finestra piccola la parte in basso non è visibile”.

### **Domanda 2**

Va sul menu principale e sceglie “Informazione di viaggio”, clicca su “Tutto sui bagagli” ma non riesce a trovare lo smarrimento. Torna alla Home e ricerca “Smarrimento bagagli” e infine seleziona “cerca i tuoi bagagli”.

### **Domanda 3**

Parte cercando nel menu principale ma non trova nulla e anche nella sezione “Corporate”.

Ricerca: “Hotel associati” ma non vi sono voci infine ricerca “hotel Alitalia” e ne sceglie uno.

### **Domanda 4**

Non nota nella home la sezione delle offerte e va su prenota e acquista. Non trovando nulla in offerta ricerca “offerte speciali” e clicca sulla voce programma MilleMiglia, capisce che non le interessa e torna alle voci trovate selezionandone un'altra riguardante MilleMiglia e si perde leggendo la pagina.

Va su “prenota e acquista” dal menu principale e cerca di prenotare un volo con le informazioni che aveva raccolto leggendo la pagina delle MilleMiglia.

NB: a questo punto viene avvisata di aver sbagliato obiettivo e tornando alla home finalmente va “Offerte speciali” e tramite la form inserisce subito i dati.

### **Domanda 5**

Dalla home osserva che non si possono inserire i bambini e va su “prenota e acquista”. Inserisce 2 adulti e due bambini e si accorge di non poter inserire il 3° bambino. Si agita e torna alla home.

Cerca altrove nel menu ma poi torna su “prenota e acquista”.

Decide di prendere un biglietto per 2 adulti e 2 bambini e di preoccuparsi dopo del bambino mancante. Quindi inserisce i nomi (non si accorge della possibilità di scegliere il posto) e continua con la prenotazione. Si dimentica di inserire il numero di telefono e la pagina dà un errore che non viene capito, allora torna indietro e reinserisce tutti i dati compreso il numero.

Acquista finalmente il biglietto.

Torna in su “prenota e acquista” e si accorge che non si può prenotare solo per 1 bambino senza adulti.

Decide quindi di annullare la prenotazione e cerca un indirizzo e-mail per contattare l'assistenza.

Non trovandolo va su “Assistenza Clienti” pensa che FAQ sia una sezione di contatto con l'azienda, rimane delusa e clicca poi su “uffici alitalia” dove prende il numero di telefono e decide di chiamare.

## **LUCA**

---

### **Domanda 1**

va su ricerca e inserisce MM -> trova la voce “Programma MM” clicca. Per iscriversi vede la sezione centrale e riesce.

### **Domanda 2**



Cerca un po' sul menu princip poi va su ricerca: "Smarrimento bagagli" e trova subito il link worldtracer.

Domanda 3

Ricerca: "hotel" e selezionando la prima voce che compare, li trova.

Domanda 4

Clicca su "offerte speciali" dal menu principale e dalla sezione centrale sceglie Italia.

CERCA DI CLICCARE UNA DELLE VOCI DEL CENTRO + VOLTE finchè capisce.

Domanda 5

Inizialmente cerca di farlo dalla home ma non riesce. Quindi va su "Prenota e Acquista" Inserisce tutti i campi e si accorge che non si può. Ricomincia da capo credendo di aver sbagliato. Cerca un po' altrove ma poi rinuncia.

## **MARIA**

---

Domanda 1

Resta ferma sulla home e analizza i banner e le voci del menu.

Clicca quindi "Programma MilleMiglia" nel menu principale e scopre come iscriversi seguendo il link nella sezione centrale.

Domanda 2

Prova su "servizi" e subito "cerca il tuo bagaglio"

Domanda 3

Si ricorda del link quindi va su "servizi" e "Alitalia Web hotel"

Domanda 4

Clicca su "offerte speciali" dal menu principale e dalla sezione centrale sceglie Italia.

Dopo aver letto gli esempi riportati al centro passa sopra con il mouse sperando che si sottolineino evidenziando un link. Scopre che non è possibile e inserisce i dati nell'apposita form.

Domanda 5

Va su "Prenota e Acquista". Inserisce 2 adulti e due bambini e si accorge di non poter inserire il 3° bambino. Clicca su "aiuto". Va in basso nelle FAQ e cerca un po' leggendo che non si può acquistare online per un minore non accompagnato.

Allora si Domanda se è necessario fare 2 differenti biglietti. Torna in "Prenota e Acquista" e cerca la voce che espone il numero di posti mancanti. Non trovandola ritorna sulle FAQ che non danno informazioni. Decide allora di non prenotare.

## **Analisi risultati ottenuti**

Dall'analisi dei dati raccolti dalle persone che si sono rese disponibili per effettuare il test, possiamo notare che il tempo medio per risolvere i nostri quesiti si aggira intorno ai 15 minuti.

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

Inoltre, se l'utente è emotivo, non viene guidato in modo adeguato a scegliere un percorso corretto alla soluzione del problema. Bisogna tener conto che spesso gli utilizzatori dei siti si trovano a disagio perché avrebbero necessità di interlocutore online per essere rassicurati.

Il sito Alitalia non ha questo strumento.

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

## SCENARIO 1

Luca Artopoli è un giornalista che vive e lavora a Milano e ha buone conoscenze nell'ambito informatico; viaggia molto in aereo ed ha la necessità di andare ad una conferenza stampa, che si terrà a Roma il giorno seguente nella prima serata e resterà nella capitale solo un giorno, poiché dovrà rientrare al più presto in sede per importanti motivi di lavoro. Decide quindi di prenotare un volo aereo Milano-Roma andata e ritorno che tenga conto di tutte le sue esigenze, cioè che sia compatibile coi suoi orari (partenza tra le 16:00 e le 18:00) e che non sia troppo oneroso.

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

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

The screenshot displays the Alitalia website interface for booking a flight. The main header features the Alitalia logo and a promotion: "il bonus = 500 miglia + 500 miglia". Below this, a red banner reads "Prenota e acquista il tuo biglietto". The search form is divided into sections for "Andata e Ritorno", "Solo Andata", and "Altre Opzioni". The "Andata e Ritorno" section is active, showing a round trip from Milano to Roma Fiumicino. The departure date is set for June 10th at Pomeriggio, and the return date is June 11th at Mattina. The class is Economy. The number of adults is 01. A red "CERCA" button is visible. To the right, there is a "Ricerca" section with a "CERCA" button and a "Ricerca avanzata" link. Below the search form, a large advertisement for "Parigi" is shown, starting from €133. To the left of the main content, there is a sidebar with a menu: "Prenota e acquista", "Orari", "Offerte speciali", "Programma MilleMiglia", "Info di viaggio", "Servizi", "Assistenza Clienti", "Partner di volo", "Alitalia per le aziende", and "corporate.alitalia.it". At the bottom left, there is a section for "Iscriviti alla mailing list". At the bottom right, there is a "Verifica lo stato del volo" section with a "Numero di volo" field (AZ) and a "Data" field (10/Giu/2004). Below this, there is a "News" section with a link to "Cogli l'offerta! Milano Linate-Atene a partire da € 120 a/r + tasse". At the very bottom, there is a footer with links: "Investor relations", "Comunicati stampa", "Notizie legali", "Privacy", "Sicurezza", "Mappa sito", "Cerca", "FAQ", "News", and "© Copyright".

Poiché Luca necessita di contenere i costi di viaggio, seleziona la classe economy.

Nella fascia oraria che va dalle ore 16:00 alle ore 18:00 con la ricerca per prezzo compare solamente il volo delle ore 16:00, con arrivo a Roma alle 17:10 e partenza da Roma alle ore 9:00 del

giorno seguente, con arrivo a Milano alle ore 10:10: il prezzo complessivo è di euro 320,00 tasse escluse.

Se fosse stata selezionata la partenza nella fascia oraria serale, si sarebbe trovato un altro volo compatibile con le esigenze di Luca, cioè alle 17:00.

<b>EUR 320.00</b> <b>SCEGLI</b>	<b>13:00</b>	<b>14:10</b>	
	Roma - Fiumicino <b>09:00</b>	Milano - Linate <b>10:10</b>	AZ 2028
<b>EUR 320.00</b> <b>SCEGLI</b>	Milano - Linate <b>13:00</b>	Roma - Fiumicino <b>14:10</b>	AZ 2055
	Roma - Fiumicino <b>08:00</b>	Milano - Linate <b>09:10</b>	AZ 2016
<b>EUR 320.00</b> <b>SCEGLI</b>	Milano - Linate <b>14:00</b>	Roma - Fiumicino <b>15:10</b>	AZ 2069
	Roma - Fiumicino <b>08:00</b>	Milano - Linate <b>09:10</b>	AZ 2016
<b>EUR 320.00</b> <b>SCEGLI</b>	Milano - Linate <b>15:00</b>	Roma - Fiumicino <b>16:10</b>	AZ 2071
	Roma - Fiumicino <b>09:00</b>	Milano - Linate <b>10:10</b>	AZ 2028
<b>EUR 320.00</b> <b>SCEGLI</b>	Milano - Linate <b>15:00</b>	Roma - Fiumicino <b>16:10</b>	AZ 2071
	Roma - Fiumicino <b>10:00</b>	Milano - Linate <b>11:10</b>	AZ 2036
<b>EUR 320.00</b> <b>SCEGLI</b>	Milano - Linate <b>15:30</b>	Roma - Fiumicino <b>16:40</b>	AZ 2073
	Roma - Fiumicino <b>07:00</b>	Milano - Linate <b>08:10</b>	AZ 2010
<b>EUR 320.00</b> <b>SCEGLI</b>	Milano - Linate <b>15:30</b>	Roma - Fiumicino <b>16:40</b>	AZ 2073
	Roma - Fiumicino <b>10:00</b>	Milano - Linate <b>11:10</b>	AZ 2036
<b>EUR 320.00</b> <b>SCEGLI</b>	Milano - Linate <b>16:00</b>	Roma - Fiumicino <b>17:10</b>	AZ 2083
	Roma - Fiumicino <b>09:00</b>	Milano - Linate <b>10:10</b>	AZ 2028

[Investor relations](#)
[Comunicati stampa](#)
[Notizie legali](#)
[Privacy](#)
[Sicurezza](#)
[Mappa sito](#)
[Cerca](#)
[FAQ](#)
[News](#)
[© Copyright](#)

Il prezzo riportato nel menù si riferisce al solo volo, escluse tasse e commissioni; dopo aver selezionato il volo tra quelli apparsi in elenco, si raggiunge il “dettaglio biglietto”.

Orari

Offerte speciali

Programma MilleMiglia

Info di viaggio

Servizi

Assistenza Clienti

Partner di volo

Alitalia per le aziende

corporate.alitalia.it

Dettaglio Biglietto

01

02

03

04

05

06

Cerca il Volo

Scegli il Volo

Dettaglio Biglietto

Dati Passeggero

Acquista

Ricevuta

Aiuto

Volo	Partenza	Arrivo	Aeromobile	Stop
<a href="#">AZ 2083</a>	Giovedì, 10 giugno <u>Milano - Linate</u> <b>16:00</b>  Classe: Economy	<u>Roma - Fiumicino</u> <b>17:10</b>	M80	0
<a href="#">AZ 2028</a>	Venerdì, 11 giugno <u>Roma - Fiumicino</u> <b>09:00</b>  Classe: Economy	<u>Milano - Linate</u> <b>10:10</b>	321	0

MODIFICA

Dettaglio prezzi:

1 Adulto/i :	EUR	320.00	<a href="#">Regole Tariffarie</a>
Tasse:	EUR	23.39	
Servizio di vendita:	EUR	3.00	
<b>Totale:</b>	EUR	<b>346.39</b>	

Se sei un Socio MilleMiglia inserisci il tuo codice e il tuo PIN

Codice MilleMiglia:

PIN:

Questa pagina mostra accuratamente il prezzo totale che Luca dovrà pagare per il volo andata-ritorno; è presenta anche l'elenco delle voci che concorrono alla definizione del prezzo.

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



### Informazioni sul volo

Dettagli			
AZ 2069 Milano-Roma			
Numero del volo:	AZ 2069		
Da:	Milano (LIN)		
Orario della partenza:	14:00	Terminal:	
A:	Roma (FCO)		
Orario di arrivo:	15:10	Terminal:	A
Giorno di arrivo:	0		
Durata del volo:	01h10mn		
Distanza tra le città:	494 km		
Aeromobile:	MC DONNELL DOUGLAS SUPER-80		
Informazioni sul volo:			

CHIUDI



### Informazioni sull'aeroporto

Dettagli	
Città:	Milano
Nome dell'aeroporto:	Linate
Codice dell'aeroporto:	LIN
Terminal dei voli Alitalia:	
Zona del fuso orario:	2.0 GMT
Distanza dalla città:	10 km

Tempo del Check-in	
TIPO	MINUTI*
Nazionale	25
Internazionale	40
Intercontinentale	

\* 25 minuti extra richiesti per il check-in dovuto a nebbia per voli nazionali

CHIUDI

Premendo il bottone Help compare un pop-up di aiuto, non inerente ai contenuti della pagina visualizzata: infatti esso fa riferimento allo step successivo, quello dei dati del passeggero:



## Pop-up Aiuto – Dati passeggero/i

### Dati passeggero/i

- La schermata contiene il numero dei passeggeri da te indicato durante il percorso di acquisto condotto fino ad ora;
- Per ciascun passeggero inserisci **Nome e Cognome** e seleziona le preferenze **posto e pasto** (solo per i voli internazionali ed intercontinentali) nei campi previsti dalla tabella. Alitalia cercherà di venire incontro alle tue indicazioni compatibilmente con la disponibilità di posti ancora liberi a bordo e con la tipologia di pasti serviti sul volo da te scelto.

CHIUDI

Volendo ottenere maggiori informazioni riguardo il prezzo del biglietto, Luca clicca il link [regole tariffarie](#), visualizzando però una finestra che delude le aspettative, perchè il messaggio è molto confuso e di difficile comprensione per gli utenti: ritornare immediatamente alla pagina precedente senza nemmeno leggere l'intero messaggio appare come il possibile comportamento della maggior parte di utenti di fronte a questo pop-up.

### Regole tariffarie: LIN - FCO + (FCO - LIN)

\*AZ\*

1.LINFCO TH-10JUN4 AZ EUR290.00R MBBNAZ STAY 01/3M BOOK-M

99. OTHER ITEM: AZ/RULE:FD20.

\*\*\*\*\* TARIFFA BUDGET ITALIA \*\*\*\*\*

01.APPLICAZIONE: Y/CL RT SUI SERVIZI AZ

- OPEN JAW CONSENTITI:

TRA BRI E BDS/ TRA CAG E AHO/ TRA BLQ E PSA/

TRA CTA E REG/ TRA MIL E TRN/ TRA PMO E CTA/

TRA REG E SUF/ TRA VCE E TRS/ TRA BLQ E FLR/

TRA FLR E PSA/ TRA VCE E VRN/ TRA ROM E PEG/

IL SEGMENTO OPEN DEVE ESSERE:

03.LIVELLI TARIFFARI: VEDI FARE DISPLAY.

04.TARIFE PER RAGAZZI/BAMBINI:

A. RAGAZZI DI ET COMPRESA TRA I 2 E I 12 ANNI NON COMPIUTI:

PAGANO IL 67 PCT DELLA TARIFFA BUDGET SOLO SE ACCOMPAGNATI

DA UN ADULTO PAGANTE LA STESSA TARIFFA BUDGET.

B.BAMBINI FINO A 2 ANNI NON COMPIUTI:

PAGANO IL 10PCY DELLA TARIFFA BUDGET SOLO SE ACCOMPAGNATI DA

UN ADULTO PAGANTE LA STESSA TARIFFA BUDGET.

C. UNMR - RAGAZZI DA 5 A 14 NON COMPIUTI:

PAGANO IL 100 PCT DELLA TARIFFA BUDGET.

06.PERIODO DI APPLICAZIONE: TUTTO L'ANNO.

07.MINIMO DI PERMANENZA: 1 GIORNI.

09.MASSIMO DI PERMANENZA: 3 MESI

11.FERMATE VOLONTARIE: NON CONSENTITE.

12.ITINERARIO: COME DA ROUTINGS PUBBLICATI.

13.TRANSITI: CONSENTITI ENTRO LE 8 ORE DALL'INIZIO DEL

VIAGGIO E COMUNQUE NON OLTRE LA MEZZANOTTE DELLO STESSO

GIORNO.

Nella pagina successiva, cioè quella dei dati del passeggero, Luca immette correttamente i suoi dati e ha la possibilità di scegliere il posto vicino al corridoio oppure al finestrino.

Promozione e-ticket >  
**Dal 10 febbraio al 30 giugno**

Prenota e acquista

Orari

Offerte speciali

Programma MilleMiglia

Info di viaggio

Servizi

Assistenza Clienti

Partner di volo

Alitalia per le aziende

corporate.alitalia.it

Home > Prenota e Acquista  
**Dati Passeggero**  

01

02

03

04

05

06

Cerca il Volo

Scegli il Volo

Dettaglio Biglietto

**Dati Passeggero**

Acquista

Ricevuta

Aiuto

**Passeggero 1: Adulto**  

Nome

Cognome

Codice MilleMiglia

Telefono

Preferenza posto

Scegli

Scegli

corridoio

finestrino

CONTINUA

L'ultima pagina riguarda il pagamento del volo: Alitalia accetta la maggior parte delle carte di credito, dando così a Luca la possibilità di effettuare il suo acquisto senza incontrare problemi.

Classe: Economy

AZ 2028

Venerdì, 11 giugno  
Roma - Fiumicino  
09:00

Classe: Economy

Milano - Linate  
10:10

321

0

**Dettaglio prezzi:**  

1 Adulto/i :	EUR	320.00	<a href="#">Regole Tariffarie</a>
Tasse:	EUR	23.39	
Servizio di vendita:	EUR	3.00	
<b>Totale:</b>	EUR	<b>346.39</b>	

**Pagamento:**  

Tipo di carta:

Scegli

Scegli

AMERICAN EXPRESS

MASTERCARD

VISA

DINERS CLUB

Numero Carta:

Scadenza:

Email (per ricevere la conferma dell'acquisto):

ACQUISTA ORA

Investor relations
Comunicati stampa
Notizie legali
Privacy
Sicurezza
Mappa sito
Cerca
FAQ
News
© Copyright

**Analisi:** in questo primo scenario, il sito dimostra di poter offrire numerose soluzioni anche se il prezzo più conveniente si attesti a € 346,39.

Sicuramente da modificare è il link di help: come visto in precedenza, alcuni aiuti non sono relativi alla pagina in cui si trovano; inoltre rimane incerta la funzione del triangolino azzurro con punto di domanda, situato a fianco dell' Help: in alcune pagine funge da bottone, in altre, come ad esempio nella Home-page, è solo un'immagine.

Merita invece interesse la strutturazione dell'inserimento dei dati passeggero e dell'acquisto finale, veramente molto accurata: essa dà al cliente piena soddisfazione, ad esempio permettendogli di scegliere un posto vicino al corridoio o al finestrino; positiva anche l'ampia scelta di carte di credito con cui pagare il biglietto.

## SCENARIO 2

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

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

The screenshot displays the Alitalia website interface for flight booking. The main header features the Alitalia logo and a promotional banner for "il bonus = 500 miglia + 500 miglia". The navigation menu on the left includes links for "Prenota e acquista", "Orari", "Offerte speciali", "Programma MilleMiglia", "Info di viaggio", "Servizi", "Assistenza Clienti", "Partner di volo", "Alitalia per le aziende", and "corporate.alitalia.it". The central booking form is titled "Prenota e acquista il tuo biglietto" and includes tabs for "Andata e Ritorno", "Solo Andata", and "Altre Opzioni". The form fields are as follows: "Da:" (Torino) and "A:" (Napoli); "Data Partenza:" (6 Agosto) and "Data Ritorno:" (20 Agosto); "Orario:" (Intera giornata) and "Classe:" (Economy); "Cerca per:" (Prezzo) and "Orario"; and "Adulti:" (04). A "CERCA" button is located at the bottom right of the form. Below the form, there is a section titled "Parigi Novità e Offerte" with a map of Italy and text about "Speciale Londra e Parigi". To the right, a "Calendar - Microsoft Internet..." window is open, showing the month of August 2004. At the bottom of the page, there is a footer with links for "Investor relations", "Comunicati stampa", "Notizie legali", "Privacy", "Sicurezza", "Mappa sito", "Cerca", "FAQ", "News", and "© Copyright".

Promozione e-ticket >  
**il bonus = 500 miglia + 500 miglia**

**Prenota e acquista il tuo biglietto**

Andata e Ritorno Solo Andata Altre Opzioni

Da: Torino A: Napoli Help

Data Partenza: 6 Agosto Orario: Intera giornata Cerca per: Prezzo Orario

Data Ritorno: 20 Agosto Orario: Intera giornata Classe: Economy Business

Adulti: 04 CERCA

**Parigi** Novità e Offerte

**Speciale Londra e Parigi!**  
Roma-Parigi 133 € e Milano-Londra 99 € a/r.  
Acquista online per guadagnare un bonus di 1000 miglia a volo!

**Volare in Italia!**  
Scopri le nostre offerte a partire da 98 € a/r!

**Speciale Spagna**  
Le città più belle da 129 € a/r!

**Da non perdere!**  
Approfitta dell'offerta per Tokyo e Osaka!

**Calendar - Microsoft Internet...**

Alitalia

Agosto 2004

Do	Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Data: 10/Giu/2004 Altre opzioni VAL

**News:**  
Cogli l'offerta! Milano Linate-Atene a partire da € 120 a/r + tasse

Investor relations Comunicati stampa Notizie legali Privacy Sicurezza Mappa sito Cerca FAQ News © Copyright

In questa simulazione si evidenzia però un grosso problema: col servizio on line si possono purtroppo prenotare i biglietti per solo quattro persone maggiori di due anni di età; inoltre non si



può sapere se quelli appena acquistati siano vicini tra loro. E' ignota anche la disponibilità dei rimanenti posti liberi e la loro disposizione nell'aereo.

**Alitalia** ALITALIA

Promozione e-ticket >

**il bonus = 1000 miglia**

**MilleMiglia**

Home > Prenota e Acquista

**Prenota e Acquista il tuo Biglietto**

**Andata e ritorno** Solo Andata Altre Opzioni

Da:  A:  Aiuto ?

Data Partenza:    Orario:

Data Ritorno:    Orario:

**Passeggeri:**

Passeggero 1:

Passeggero 2:

Passeggero 3:

Passeggero 4:

Bambini (0-23 mesi):

**Classe:** ☒ Economy ☐ Business **Cerca per:** ☒ Prezzo ☐ Orario

**Ricerca avanzata (facoltativa):**

☐ Solo voli non stop ☐ Tariffa piena

**CERCA**

Investor relations Comunicati stampa Notizie legali Privacy Sicurezza Mappa sito Cerca FAQ News © Copyright

La famiglia Gervasi è costretta a fare due biglietti separati, senza possibilità di sapere, se non dopo il pagamento di entrambi, se viaggerà sullo stesso aereo e se anche la famiglia Rocchi potrà trovare posto con loro.

Inoltre, per ogni biglietto prenotato, è necessario almeno un adulto ed è possibile prenotare posti esplicitamente per bambini: non si trova però voce riguardo al fatto che Alitalia riservi ai minori posti vicino agli accompagnatori. Dal sito è inoltre impossibile prenotare un volo per solo bambini, confidando sul diritto legale di affidarli ad una hostess sul volo, in quanto appare il messaggio di errore con nessuna soluzione al suddetto inconveniente.

Promozione e-ticket >

solo se acquisti online

Prenota e acquista

Orari

Offerte speciali

Programma MilleMiglia

Info di viaggio

Servizi

Assistenza Clienti

Partner di volo

Alitalia per le aziende

corporate.alitalia.it

Home > Prenota e Acquista

Prenota e Acquista il tuo Biglietto

Andata e ritorno
Solo Andata
Altre Opzioni

Attenzione alle seguenti segnalazioni:

- Per proseguire con la tua prenotazione devi selezionare almeno un passeggero adulto.

Da:
Torino Caselle

A:
Napoli Capodichino

Data Partenza
06
Agosto

Orario:
Intera giornata

Data Ritorno
20
Agosto

Orario:
Intera giornata

Passeggeri:

Passeggero 1
Bambino (2-12 anni)

Passeggero 2
Bambino (2-12 anni)

Passeggero 3
Bambino (2-12 anni)

Passeggero 4
Bambino (2-12 anni)

Bambini (0-23 mesi)
1

Classe:
Economy
Business

Cerca per:
Prezzo
Orario

Ricerca avanzata (facoltativa):

☐ Solo voli non stop
☐ Tariffa piena

CERCA

Investor relations
Comunicati stampa
Notizie legali
Privacy
Sicurezza
Mappa sito
Cerca
FAQ
News
© Copyright

**Analisi:** nonostante la buona impostazione del sistema di prenotazione, emergono molte lacune che andrebbero risolte: famiglie numerose non possono avere la certezza di prendere lo stesso volo, sarebbe necessaria una maggiore attenzione per i passeggeri minorenni e risulterebbe molto utile un contatore che riveli i posti liberi su ogni aereo.

### SCENARIO 3

Mirko e Andrea sono due studenti universitari che, non avendo ancora un lavoro, hanno un budget limitato da impiegare per le vacanze. Con le loro discrete conoscenze informatiche, cercano in internet un volo last minute Milano Barcellona solo andata, per risparmiare quanto più possibile e si rivolgono alla compagnia di bandiera in cerca di un'offerta interessante. Intendono partire tra circa dieci giorni, cioè nella prima settimana di agosto, ma non hanno vincoli per quel che riguarda il giorno preciso o l'orario di partenza; reputano fondamentale però trovare un volo ad un prezzo bassissimo.

Da questa simulazione emerge un buon comportamento di Alitalia, che dedica numerose pagine del proprio sito ad offerte speciali. Andando nell'area Offerte speciali

- Prenota e acquista
- Orari
- Offerte speciali
- Programma MilleMiglia
- Info di viaggio
- Servizi
- Assistenza Clienti
- Partner di volo
- Alitalia per le aziende
- corporate.alitalia.it

Promozione e-ticket >

il bonus =

Prenota e acquista il tuo biglietto

Andata e Ritorno
Solo Andata
Altre Opzioni

Da: Milano
A: Barcellona
Help

Data Partenza: 10 Giugno
Orario: Intera giornata
Cerca per: Prezzo

Data Ritorno: 10 Giugno
Orario: Intera giornata
Classe: Economy

Adulti: 01
CERCA

## Parigi

**Novità e Offerte**

**Speciale Londra e Parigi!**  
Roma-Parigi 133 € e Milano-Londra 99 € a/r.  
Acquista online per guadagnare un bonus di 1000 miglia a volo!

**Vola in Italia!**  
Scopri le nostre offerte a partire da 98 € a/r!

**Speciale Spagna**  
Le città più belle da 129 € a/r!

**Da non perdere!**  
Approfitta dell'offerta per Tokyo e Osaka!

Ricerca

CERCA

Ricerca avanzata

Entra o iscriviti e accedi all'area riservata.

LOG-IN

Trova il tuo PIN

Iscriviti

Verifica lo stato del volo:

Numero di volo: AZ

Data: 10/Giu/2004

Altre opzioni

News:

Cogli l'offerta! Milano Linate-Atene a partire da € 120 a/r + tasse

Investor relations
Comunicati stampa
Notizie legali
Privacy
Sicurezza
Mappa sito
Cerca
FAQ
News
© Copyright

e successivamente in “speciale Spagna”,

- Prenota e acquista
- Orari
- Offerte speciali
- Concorso "Premi qui"
- Speciale Giappone
- Speciale Italia
- Speciale Londra
- Speciale Parigi
- Speciale Spagna
- Programma MilleMiglia
- Info di viaggio
- Servizi
- Assistenza Clienti
- Partner di volo
- Alitalia per le aziende
- corporate.alitalia.it

Promozione e-ticket >

Dal 10 febbraio al 30 giugno

Home > Offerte speciali

Offerte speciali

Il mondo è più vicino e più conveniente

In certi periodi dell'anno viaggiare è ancora più piacevole: approfitta delle promozioni esclusive dedicate all'Europa e agli Stati Uniti e delle vantaggiose offerte per l'Italia.

Con i nuovi servizi di Alitalia è ancora più facile prenotare e acquistare il biglietto.

Seguici, ci sono tante sorprese e vantaggi da scoprire!

Focus :

**Concorso "Premi qui"**  
Hai partecipato al concorso Premi qui? Controlla i premi ancora in palio!

**Speciale Italia**  
Viaggia in Italia con le nostre offerte a partire da **98 Euro a/r!**

**Speciale Londra**  
Scopri l'offerta Alitalia per volare a Londra a **99 Euro a/r!**

**Speciale Spagna**  
Visita le più belle città iberiche a partire da **129 Euro a/r**

**Speciale Parigi**  
Regalati un weekend a Parigi a partire da **133 Euro a/r**

Ricerca

CERCA

Ricerca avanzata

Entra o iscriviti e accedi all'area riservata.

LOG-IN

Trova il tuo PIN

Iscriviti

è possibile individuare, senza alcuna altra ricerca, il pacchetto che serve a Mirko e Andrea ad un prezzo interessante.

Prenota e acquista

Orari

Offerte speciali

Concorso "Premi qui"

Speciale Giappone

Speciale Italia

Speciale Londra

Speciale Parigi

Speciale Spagna

Programma MilleMiglia

Info di viaggio

Servizi

Assistenza Clienti

Partner di volo

Alitalia per le aziende

corporate.alitalia.it

Home > Offerte speciali > Speciale Spagna

Speciale Spagna

**Acquistare online è un'occasione da non perdere!**

Regalati un soggiorno davvero speciale in Spagna e se sei Socio MilleMiglia e **acquisti il tuo biglietto online**, fino al 30 giugno dedicato a te un bonus di **1000 miglia** a volo!

L'offerta è acquistabile dal **27 maggio al 10 giugno 2004**, per voli da effettuarsi dal **1 giugno al 31 luglio 2004**.

Per ulteriori informazioni consulta le [condizioni dell'offerta](#).

Alcuni esempi:

<b>Milano Linate - Barcellona</b>	<b>€ 129 (andata e ritorno)</b> + € 12 di crisis surcharge + € 16 euro di fuel surcharge + € 15,05 di tasse aeroportuali e sicurezza bagaglio + € 5 di servizio di vendita
<b>Roma - Madrid</b>	<b>€ 149 (andata e ritorno)</b> + € 12 di crisis surcharge + € 16 di fuel surcharge + € 14,77 di tasse aeroportuali e sicurezza bagaglio + € 5 di servizio vendita
<b>Roma - Malaga</b>	<b>€ 169 (andata e ritorno)</b> + € 24 di crisis surcharge + € 16 di fuel surcharge + € 14,77 di tasse aeroportuali e sicurezza bagaglio + € 5 di servizio vendita

Andata e ritorno

Da:

A:

Data Partenza:

Orario:

Data Ritorno:

Orario:

Adulti:

**Analisi:** Questa è l'area che riceve i maggiori aggiornamenti dal gestore del sito (circa quattro volte la settimana); di buon impatto grafico, meriterebbe una maggiore interazione con le form di prenotazione dei voli. Secondo la strategia aziendale, le offerte sono poche, solo tre, e i prezzi non sono paragonabili a quelli delle compagnie a bassissimo costo, ma rimangono opportunità convenienti da tenere in considerazione.