

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

21/06/2004



Sottocorno Daniele daniele.sottocorno@libero.it
Tarro Stefano tarste@hotmail.com
Tremolada Enzo enzo.tremolada@libero.it

1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Nome del sito
www.alitalia.it

Home page

The screenshot displays the Alitalia website's home page. At the top left is the Alitalia logo. The main header features the slogan "solo se acquisti online" and the MilleMiglia logo. A navigation menu on the left lists various services like "Prenota e acquista", "Orari", and "Offerte speciali". The central area is a flight booking form with tabs for "Andata e Ritorno", "Solo Andata", and "Altre Opzioni". It includes fields for departure and arrival airports, dates, times, and search criteria (Price or Schedule). A "CERCA" button is visible. Below the form, a prominent offer for London is shown, starting at €99 a/r + taxes. The bottom section contains three promotional banners: "Volare in Italia!", "Speciale Spagna", and "Da non perdere!". A footer at the bottom provides links for "Investor relations", "Comunicati stampa", "Notizie legali", "Privacy", "Sicurezza", "Mappa sito", "Cerca", "FAQ", "News", and "Copyright".

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 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.



Prenota e acquista	
Orari	Consulta gli orari Verifica lo stato del volo
Offerte speciali	Vola in Italia Vola in Europa Vola nel mondo Concorso "Premi qui" Terza estrazione Estrazione finale Regolamento
Programma MilleMiglia	I Club esclusivi Club Ulisse Club Freccia Alata Perché iscriversi Iscriviti online Novità del Programma Accumula miglia Con Alitalia Con i Partner SkyTeam Con i Partner Aerei Alberghi Autonoleggi Telecomunicazioni Carte di Credito Altri Partner Boutique Alitalia Calcola le tue miglia Spendi le tue miglia Con Alitalia Con i Partner SkyTeam Con i Partner Aerei MilleMiglia CharityProgram 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
Servizi	Acquista sul sito Acquista al telefono Acquista in aeroporto Check-in al telefono Check-in in aeroporto Biglietto elettronico Cerca il tuo bagaglio Alitalia Web Hotel
Assistenza Clienti	I tuoi suggerimenti Reclami Uffici Alitalia Assistenza bagagli Bagagli danneggiati Bagagli smarriti Cerca il tuo bagaglio Call Center FAQ
Partner di volo	SkyTeam La storia I vantaggi Le offerte Code-sharing Partner
Alitalia per le aziende	
corporate.alitalia.it	

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
› Volare in Italia	› Check-in in aeroporto
› Volare in Europa	› Biglietto elettronico
› Volare 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 promotion. At the top, there is a navigation bar with the Alitalia logo on the left and the MilleMiglia logo on the right. The main header features the text "Promozione e-ticket >" and "solo se acquisti online".

The central part of the page is dominated by a large booking form titled "Prenota e acquista il tuo biglietto". This form is divided into several sections: "Andata e Ritorno" (with sub-tabs for "Solo Andata" and "Altre Opzioni"), "Data Partenza" (with dropdowns for month and day, and a calendar icon), "Orario" (with a dropdown for "Intera giornata" and radio buttons for "Prezzo" and "Orario"), "Data Ritorno" (similar to the departure date), "Classe" (with radio buttons for "Economy" and "Business"), and "Adulti" (with a dropdown for the number of adults). A "CERCA" button is located at the bottom right of the form.

Below the booking form, there is a prominent promotional banner for "Londra" with the price "€99 a/r + tasse". The banner includes the text "Novità e Offerte" and "Speciale Londra e Parigi!" along with details about the offer: "Roma-Parigi 133 € e Milano-Londra 99 € a/r. Acquista online per guadagnare un bonus di 1000 miglia a volo!".

At the bottom of the page, there are three smaller promotional boxes: "Vola in Italia!" (Scopri le nostre offerte a partire da 98 € a/r!), "Speciale Spagna" (Le città più belle da 129 € a/r!), and "Da non perdere!" (Approfitta dell'offerta per Tokyo e Osaka!).

On the left side, there is a vertical navigation 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".

On the right side, there is a "Ricerca" section with a search box and a "CERCA" button, followed by a "Ricerca avanzata" link. Below this is the MilleMiglia logo and a section for "Entra o iscriviti e accedi all'area riservata." with "LOG-IN" and "Trova il tuo PIN" options. There is also a "Verifica lo stato del volo:" section with a "Numero di volo:" field and a "Data:" dropdown set to "10/Giu/2004".

At the very bottom, there is a footer with links for "Investor relations", "Comunicati stampa", "Notizie legali", "Privacy", "Sicurezza", "Mappa sito", "Cerca", "FAQ", "News", and "© Copyright". There is also a language selector: "Choose your country" and "English site".

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 entrerà 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

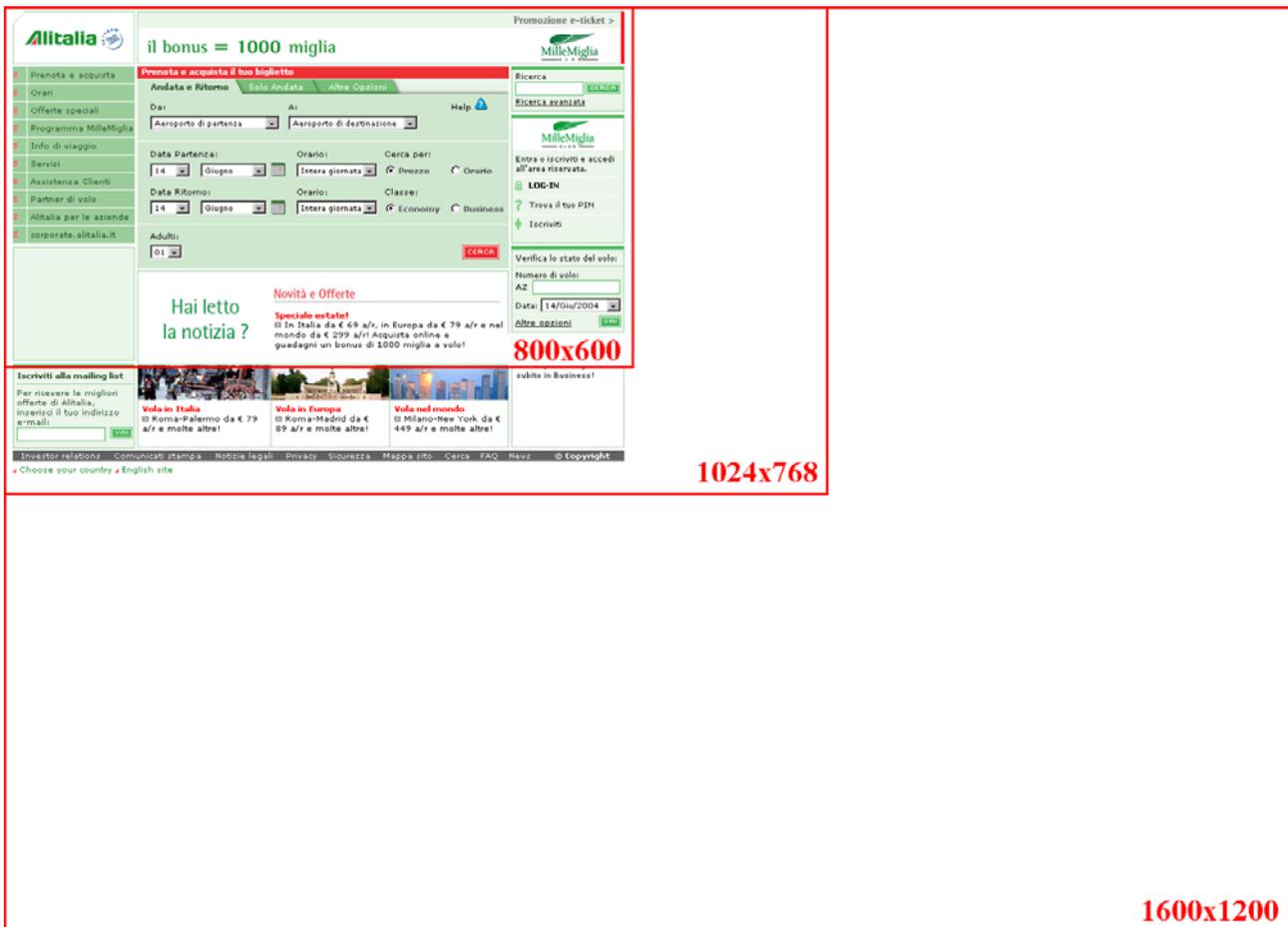
Alitalia punta molto sulla figura dell'Italia nel mondo, infatti al posto di banner pubblicitari, occupa lo spazio dedicato con immagini rappresentative del panorama e della cultura italiana (espressione del made in Italy).



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

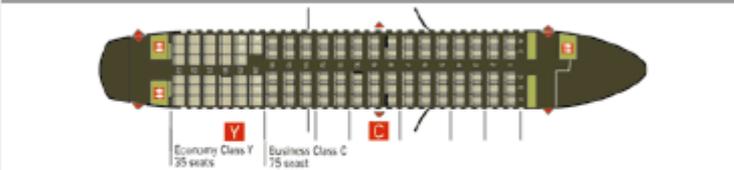


Immagine da
www.swiss.com

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.

The screenshot shows a flight booking interface with a red header 'Prenota e acquista il tuo biglietto'. Below the header are three tabs: 'Andata e Ritorno' (selected), 'Solo Andata', and 'Altre Opzioni'. The form is divided into several sections: 1. 'Da:' and 'A:' fields with dropdown menus for 'Aeroporto di partenza' and 'Aeroporto di destinazione', and a 'Help' icon. 2. 'Data Partenza:' with dropdowns for '18' and 'Giugno', a calendar icon, and 'Orario:' with a dropdown for 'Intera giornata'. 3. 'Cerca per:' with radio buttons for 'Prezzo' (selected) and 'Orario'. 4. 'Data Ritorno:' with dropdowns for '18' and 'Giugno', a calendar icon, and 'Orario:' with a dropdown for 'Intera giornata'. 5. 'Classe:' with radio buttons for 'Economy' (selected) and 'Business'. 6. 'Adulti:' with a dropdown for '01'. 7. A red 'CERCA' button at the bottom right.

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: CERCA

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.

Acquista

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

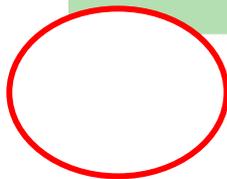
Aiuto 

Volo	Partenza	Arrivo	Aeromobile	Stop
AZ 1029	Giovedì, 10 giugno <u>Milano - Malpensa</u> 13:40 Classe: Economy	<u>Roma - Fiumicino</u> 15:00	M82	0
AZ 1020	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	Regole Tariffarie
Tasse:	EUR	23.79	
Servizio di vendita:	EUR	3.00	
Totale:	EUR	214.79	

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	Regole Tariffarie
Tasse:	EUR	46.78	
Servizio di vendita:	EUR	6.00	
Totale:	EUR	708.78	

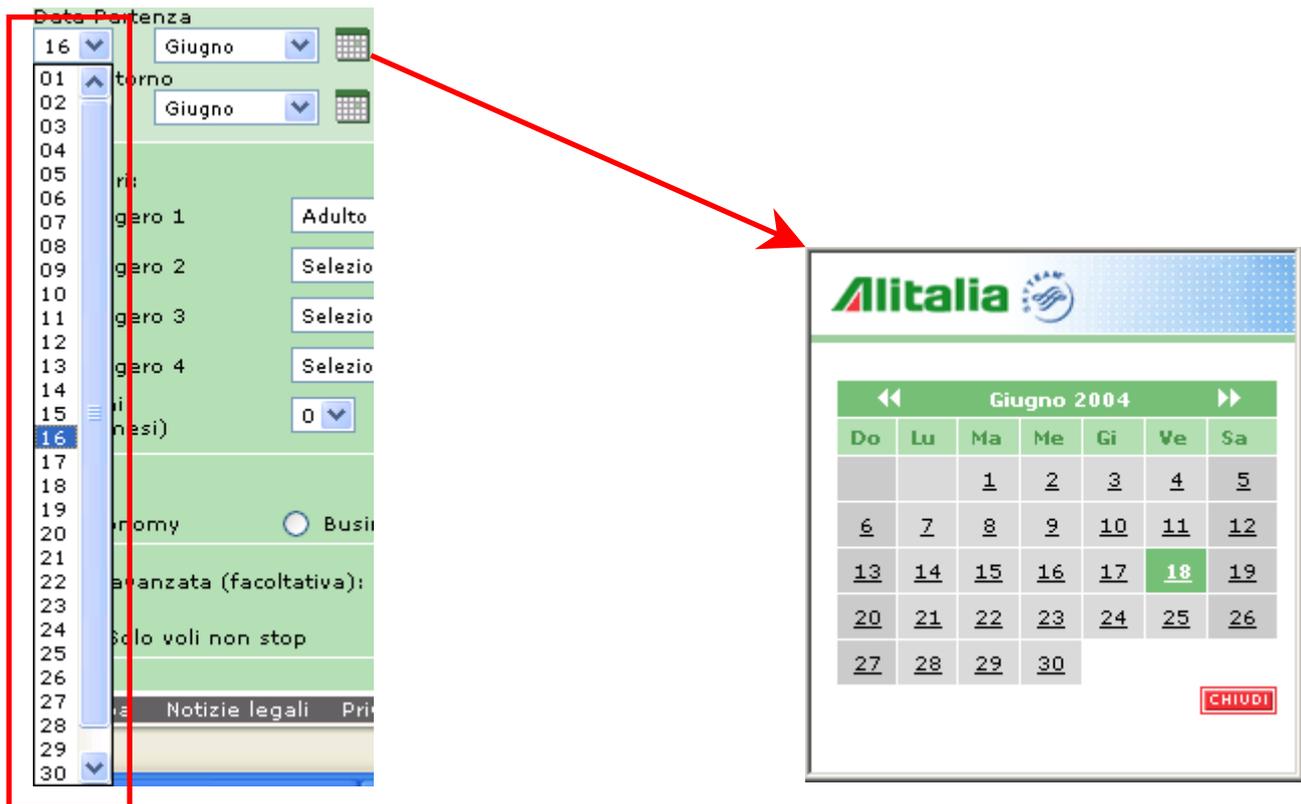
Pagamento:	
Tipo di carta:	Scegli <input type="button" value="v"/>
Numero Carta:	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Scegli AMERICAN EXPRESS MASTERCARD VISA DINERS CLUB </div>
Scadenza:	<input type="button" value="v"/>
Email (per ricevere la conferma	<input type="text"/>

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.

- Milano Malpensa
- Firenze Peretola
- Francoforte
- Genova
- Ginevra
- Il Cairo
- Istanbul
- Lamezia Terme
- Lione
- Lisbona
- Londra Heathrow
- Madrid
- Malaga
- Malta
- Manchester
- Marsiglia
- Miami Int
- Milano
- Milano Linate
- Milano Malpensa
- Monaco
- Mosca Sheremetyevo
- Napoli Capodichino
- New York
- New York J.F.K.
- New York Newark
- Nizza
- Osaka Kansai Intl
- Palermo
- Parigi C. De Gaulle
- Perugia

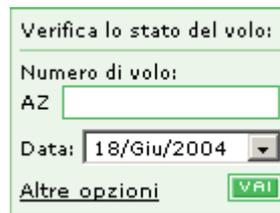
in "Prenota e Acquista"

- Catania
- Crotone
- Firenze
- Genova
- Lamezia Terme
- Milano
- Milano Linate
- Milano Malpensa
- Napoli
- Palermo
- Perugia
- Pisa
- Reggio Calabria
- Rimini
- Roma Fiumicino
- Torino
- Trieste
- Venezia
- Verona
-
- Amsterdam
- Atene
- Barcellona
- Berlino Tegel
- Bilbao
- Boston
- Bruxelles
- Casablanca
- Chicago O'Hare Int
- Copenaghen

nella Home Page

VERIFICA DELLO STATO DEL VOLO E ORARI

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



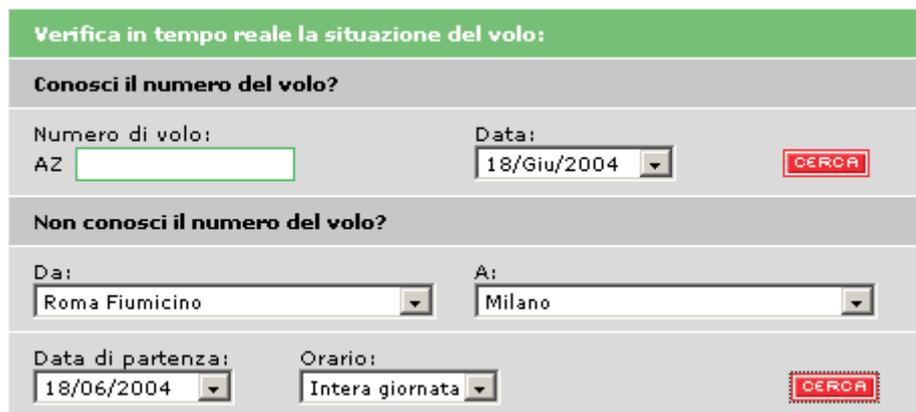
Verifica lo stato del volo:

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: 18/Giu/2004

Non conosci il numero del volo?

Da: Roma Fiumicino A: Milano

Data di partenza: 18/06/2004 Orario: 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: <input checked="" type="radio"/> Arrivo: <input type="radio"/>	Orario:
Aeroporto: Scegli un aeroporto	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 (NAP) 18 Giu 2004 - 17:50	Roma (FCO) 18 Giu 2004 - 18:45	<u>AZ1274</u>

→ Numero del Volo: AZ1274

PARTENZA	STATUS	ARRIVO
Napoli (NAP)	NON PARTITO	Roma (FCO)
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)

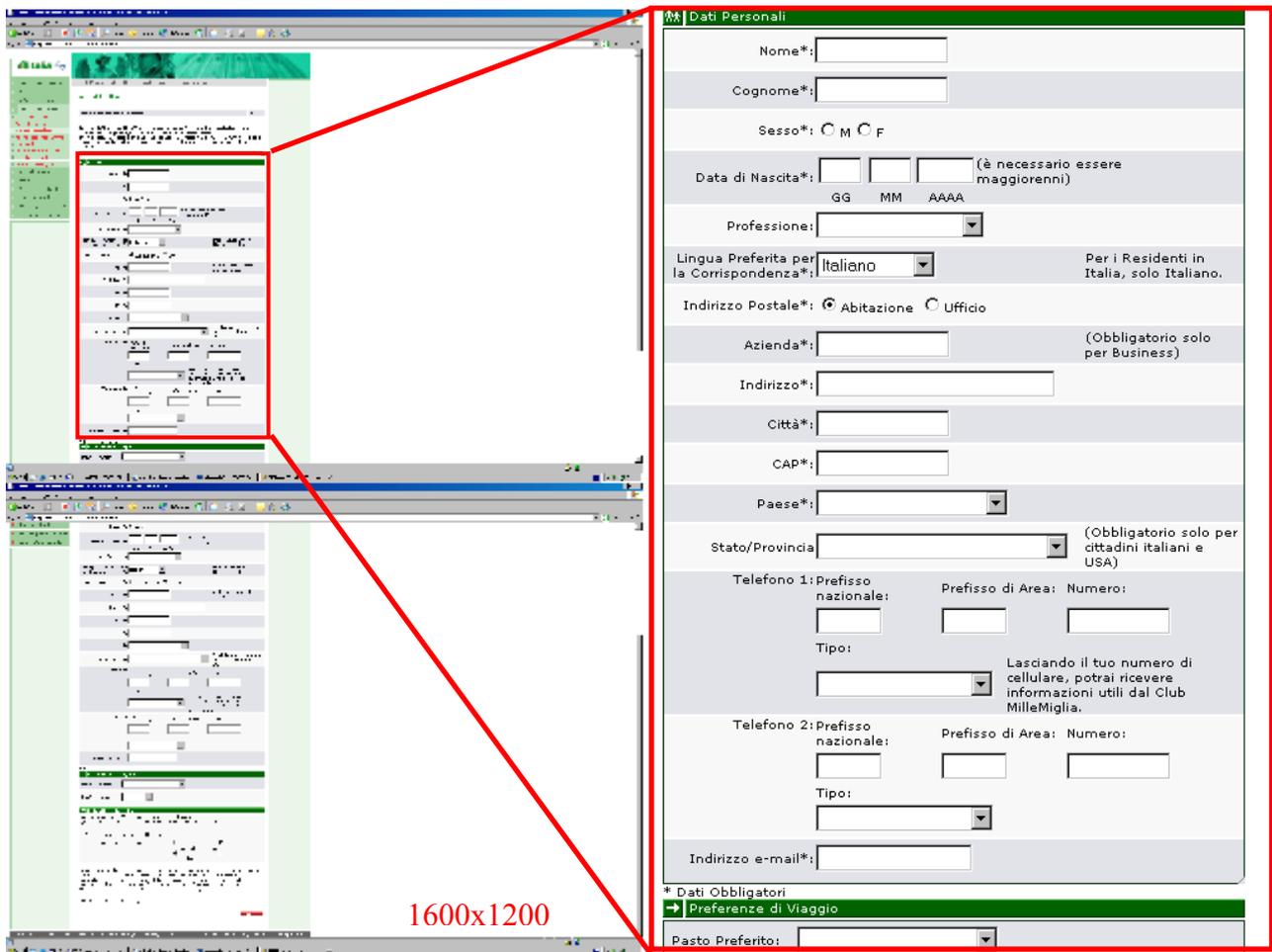
Il numero tra parentesi accanto al numero del volo indica gli scali.

[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.



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: Cognome:
 Es. ATLXS13166 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 ?

Data Partenza: Orario:

Data Ritorno: Orario:

Passeggeri:

Passeggero 1

Passeggero 2

Passeggero 3

Passeggero 4

Bambini (0-23 mesi)

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

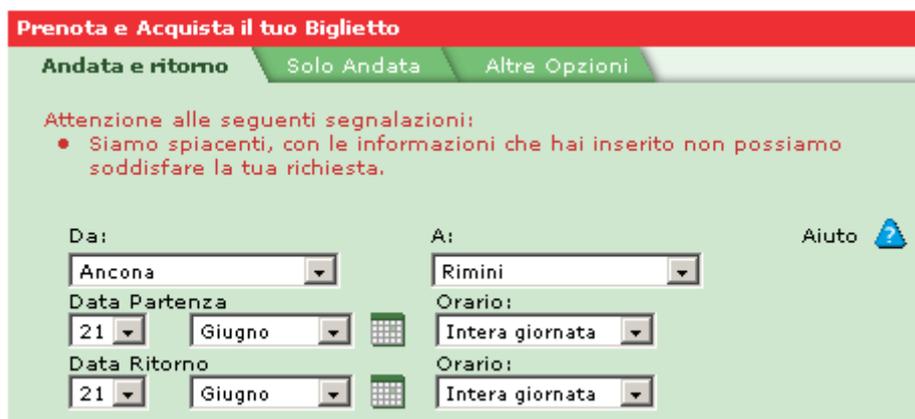
Da: A: Aiuto ?

Data Partenza: Orario:

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". A red error message is displayed: "Attenzione alle seguenti segnalazioni: • Siamo spiacenti, con le informazioni che hai inserito non possiamo soddisfare la tua richiesta." Below the message are input fields for "Da:" (Ancona), "A:" (Rimini), "Data Partenza" (21 Giugno), "Orario:" (Intera giornata), "Data Ritorno" (21 Giugno), and "Orario:" (Intera giornata). There is also 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 for "Ricerca avanzata".

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.

Promozione e-ticket >

il bonus = 1000 miglia

Home > **Iscrizione alla mailing list**

Iscrizione alla mailing list

Benvenuto nella mailing list Alitalia e grazie per esserti iscritto!

Da oggi scopri i vantaggi di essere tra i nostri più affezionati Clienti.

Stiamo lavorando proprio per te, per offrirti servizi online su misura, offerte speciali, promozioni e tariffe sempre più competitive! E desideriamo che tu sia sempre informato.

Perciò abbiamo pensato a questa mailing list: per poterti inviare tutte le nostre novità ed opportunità di risparmio più interessanti.

Il tuo indirizzo e-mail verrà utilizzato esclusivamente da Alitalia ed in ottemperanza al "Codice in materia di protezione dei dati personali" (d.lgs 196/2003).

Ricerca **CERCA**
Ricerca avanzata

Acquista online il tuo biglietto >>

MilleMiglia
Entra o iscriviti e accedi all'area riservata.
LOG-IN
Trova il tuo PIN
Iscriviti

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

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 è raggiungibile anche tramite www.alitalia.net e www.alitalia.org, mentre 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.

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

Sintesi:

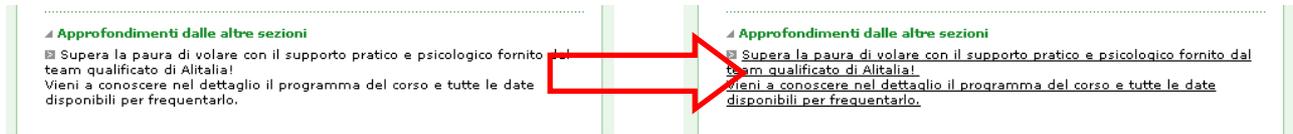
Punti di forza:

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

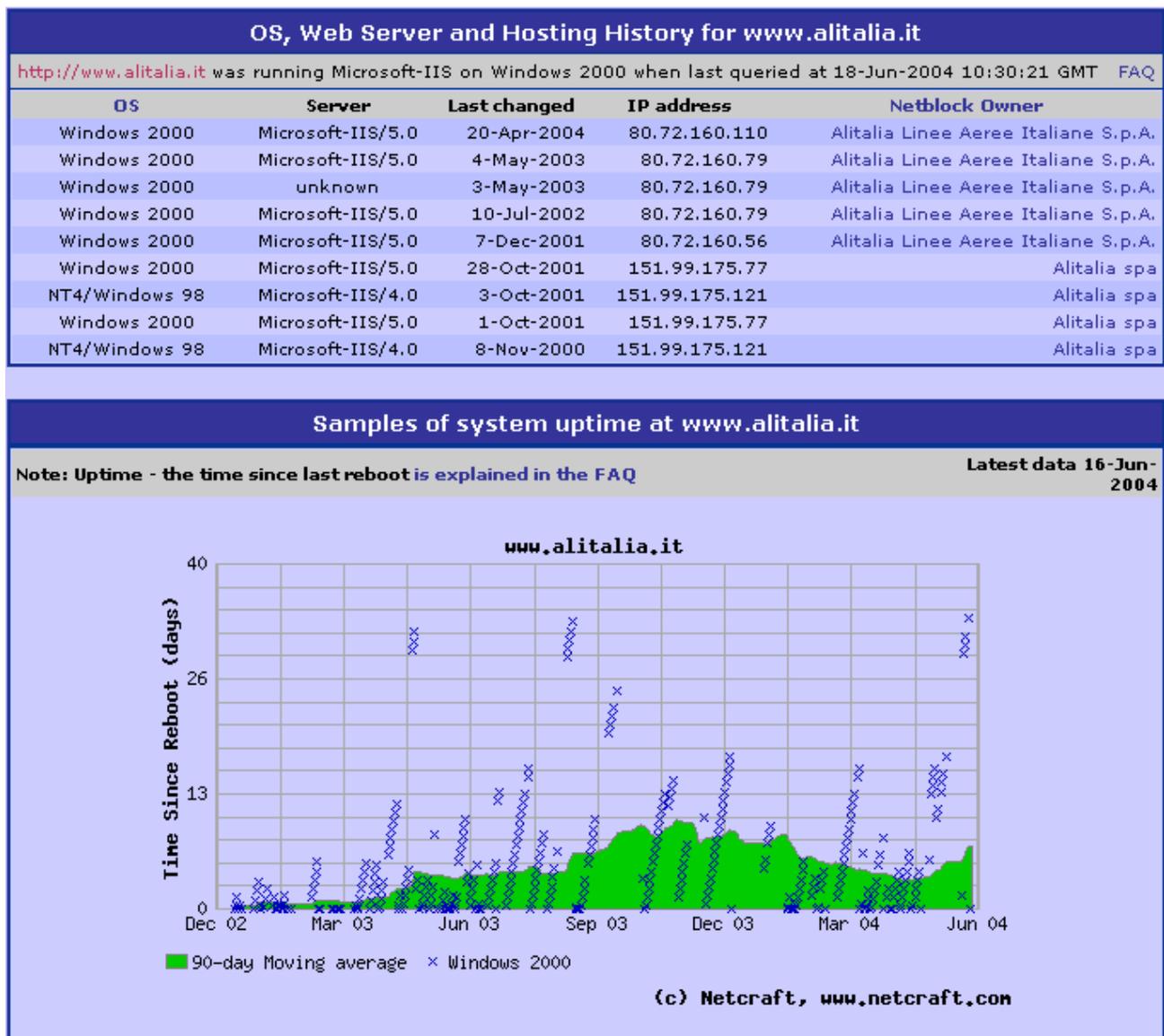
Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

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.

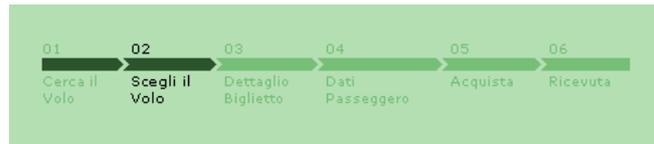
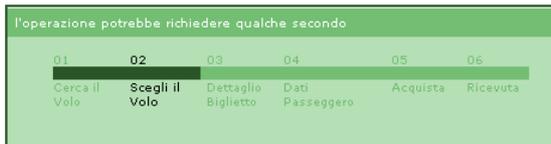
Purtroppo non abbiamo rilevato nessuna area interattiva riguardante le opinioni che utenti hanno e ci sembra una carenza fondamentale per una compagnia aerea importante come Alitalia.

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

	www.google.it	www.virgilio.it	www.altavista.com	www.yahoo.com
Alitalia	1°	3°	1°	1°
Compagnia aerea italiana	40°	---	35°	44°

E' interessante notare che Virgilio pone www.alitalia.com al 3° posto dei link sponsorizzati mentre www.alitalia.it al 1°.

Inoltre Yahoo pone al 1° posto 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.

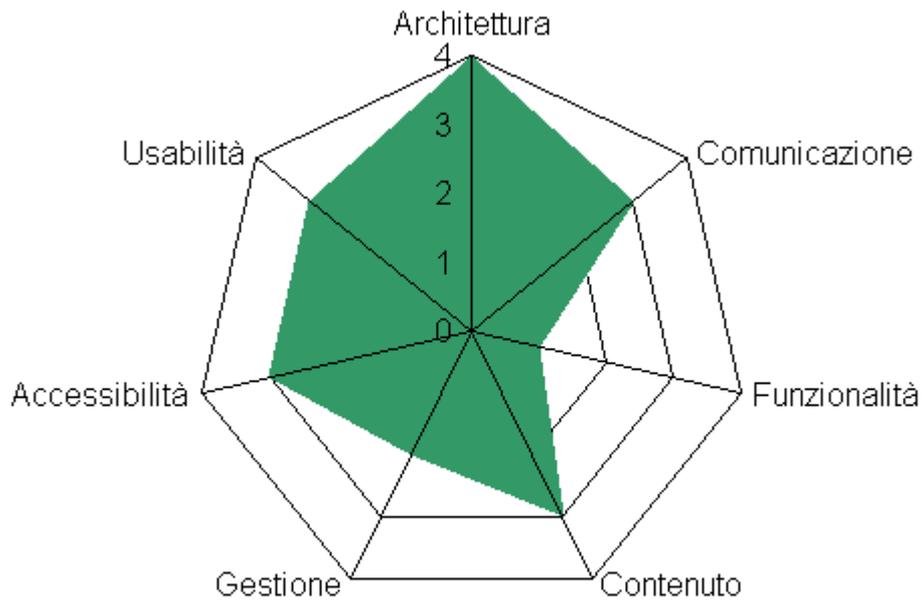
Punti di debolezza:

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 rilesce.

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 riscece.

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:

Promozione e-ticket >

il bonus = 500 miglia + 500 miglia

Prenota e acquista il tuo biglietto

Andata e Ritorno Solo Andata Altre Opzioni

Da: Milano A: Roma Fiumicino Help

Data Partenza: 10 Giugno Orario: Pomeriggio Cerca per: Prezzo Orario

Data Ritorno: 11 Giugno Orario: Mattina Classe: Economy Business

Adulti: 01 **CERCA**

Parigi Novità e Offerte

a partire da **€133** a/r + tasse

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!

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

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

010203040506

Cerca il VoloScegli il Volo**Dettaglio Biglietto**Dati PasseggeroAcquistaRicevuta

[Aiuto](#)

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

[MODIFICA](#)

Dettaglio prezzi:

1 Adulto/i :	EUR	320.00	Regole Tariffarie
Tasse:	EUR	23.39	
Servizio di vendita:	EUR	3.00	
Totale:	EUR	346.39	

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

Codice MilleMiglia: <input style="width: 80%;" type="text"/>	PIN: <input style="width: 80%;" type="text"/>
--	---

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.TARIFFE 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

MilleMiglia

Prenota e acquista

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
- corridoio
- finestrino

CONTINUA

VeriSign Secure Site

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 <u>Roma - Fiumicino</u> 09:00	<u>Milano - Linate</u> 10:10	321	0
	Classe: Economy			

Dettaglio prezzi:

1 Adulto/i :	EUR	320.00	Regole Tariffarie
Tasse:	EUR	23.39	
Servizio di vendita:	EUR	3.00	
Totale:	EUR	346.39	

Pagamento:

Tipo di carta:

- Scegli
- AMERICAN EXPRESS
- MASTERCARD
- VISA
- DINERS CLUB

Numero Carta:

Scadenza:

Email (per ricevere la conferma dell'acquisto):

ACQUISTA ORA

VeriSign Secure Site
click to verify

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

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 Explorer

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 VAI

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.

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: Torino Caselle A: Napoli Capodichino Aiuto

Data Partenza: 6 Agosto Orario: Intera giornata

Data Ritorno: 20 Agosto Orario: Intera giornata

Passeggeri:

Passeggero 1: Adulto

Passeggero 2: Selezionare un tipo

Passeggero 3: Selezionare un tipo

Passeggero 4: Selezionare un tipo

Bambini (0-23 mesi): 0

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.

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

Promozione e-ticket >

il bonus =

Alitalia 

MilleMiglia 

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 Orario

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

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!

Iscriviti alla mailing list
 Per ricevere le migliori offerte di Alitalia, inserisci il tuo indirizzo e-mail: **VAI**

Ricerca **CERCA**
 Ricerca avanzata

MilleMiglia
 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 **VAI**

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”,

Promozione e-ticket >

Alitalia 

MilleMiglia 

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

MilleMiglia
 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.

Alitalia

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:

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