

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA  
FACOLTA' DI SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E NATURALI  
CORSO DI LAUREA IN INFORMATICA

ESAME DI INTERAZIONE UOMO MACCHINA  
DOCENTE: ROBERTO POLILLO

# VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SITO WEB

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



12/12/2004

**Tramontano Antonio**  
Matricola: 042310  
E-mail: [tony\\_xx82@yahoo.it](mailto:tony_xx82@yahoo.it)

# 1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

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

Il sito si presenta con un'animazione in flash che dà il benvenuto in numerose lingue, tuttavia le possibilità di scelta dei linguaggi sono solo due: italiano e inglese (rappresentate dalle rispettive bandiere).



## Home Page

Home | Orario - Acquisto biglietti | Cambio prenotazione | Ticketless | Area Clienti  
Viaggi internazionali | Promozioni e Vantaggi | Novità orario | infoTreno | Mappe

Da dove vuoi partire?  
Dove vuoi arrivare?  
Quando vuoi partire?  
14 / 12 / 2004  
A che ora?  
16 : 27  
INVIA

Orario Acquisto biglietti  
Ticketless il tuo biglietto elettronico

Call Center <<< Registrati ora >>> 89 20 21 Acquistare in sicurezza

Intercity Prenotazioni all'ultimo minuto  
Novità removie aereo Stato e Trenitalia per Telethon 2004  
Polar express: la fortuna viaggia  
Postoclick  
Il nuovo servizio di prenotazione esclusivo per i soci IC Card

I treni della tua regione  
Treni storici  
Trasporto merci per le imprese  
SPECIALE  
viaggiare in Europa

Nuovi Treni  
TRENITALIA  
La società  
Le Ferrovie dello Stato  
Tecnologie del treno  
memorario  
VIAGGIARE DIVENTA PIU' FACILE

TrenOK.com Il primo sito italiano

Condizioni di trasporto | Agenzie | Call Center | Servizi per i disabili | I Treni | IC Card | Club Eurostar | Lavora con noi | Links | Faq | Contattaci

### Requisiti generali del sito

Dal 1° Giugno 2000 è nata Trenitalia, la nuova società che gestisce direttamente il traffico di passeggeri e merci sulla rete ferroviaria italiana.

Il suo sito dispone di tutto quello che occorre ad un viaggiatore che intenda muoversi su rotaia (orari, prezzi, notizie, offerte).

Inoltre è disponibile una biglietteria on line dove si può acquistare in tempo reale il titolo di viaggio.

Il sito si prefigge l'obiettivo di trovare una soluzione a chiunque intenda spostarsi sulla rete ferroviaria, usufruendo appieno del servizio.

### Obiettivi della valutazione

Il mio obiettivo è quello di analizzare l'intero sito, in tutte le sue componenti e funzionalità, soffermandomi sulla reale capacità di offrire informazioni in maniera rapida, esaustiva e precisa. Ciò che pretende il viaggiatore.

Visto e considerato il bacino di utenza al quale il sito si offre saranno quindi tre le parole chiave che ricorreranno ripetutamente durante quest'analisi: solerzia, chiarezza e semplicità.

## 2. METODOLOGIA USATA

Ho effettuato il check up del sito da solo, utilizzando quindi un unico metro di giudizio, il mio. Tuttavia per ottenerne un'analisi oggettiva, approfondita e dettagliata mi sono avvalso di alcuni strumenti:

- motori di ricerca per determinare la reperibilità del sito;
- [www.netcraft.com](http://www.netcraft.com) per ottenerne la disponibilità;
- [watson.addy.com](http://watson.addy.com) per individuare eventuali link spezzati e per determinare il peso delle pagine;
- [visualroute.visualware.com](http://visualroute.visualware.com) per ottenere un traceroute geografico;
- [www.vischeck.com](http://www.vischeck.com) per visualizzare la home page nelle diverse varianti cromatiche per i daltonici.

Dapprima ho studiato il sito nella sua globalità, in un secondo momento ho approfondito il discorso soffermandomi su ogni singola sezione, utilizzando come parametri di giudizio le tre caratteristiche principali viste in precedenza e la tipologia di utenza.

La redazione di questo documento mi ha impegnato per circa 35 ore: 8 ore per la fase di test e le rimanenti per l'analisi e la valutazione finale del sito.

## 3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

### 3.1 ARCHITETTURA

**Valutazione: 2**

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

#### **Struttura**

Il sito è ben strutturato, l'architettura appare pulita, lineare. Per nulla complessa.

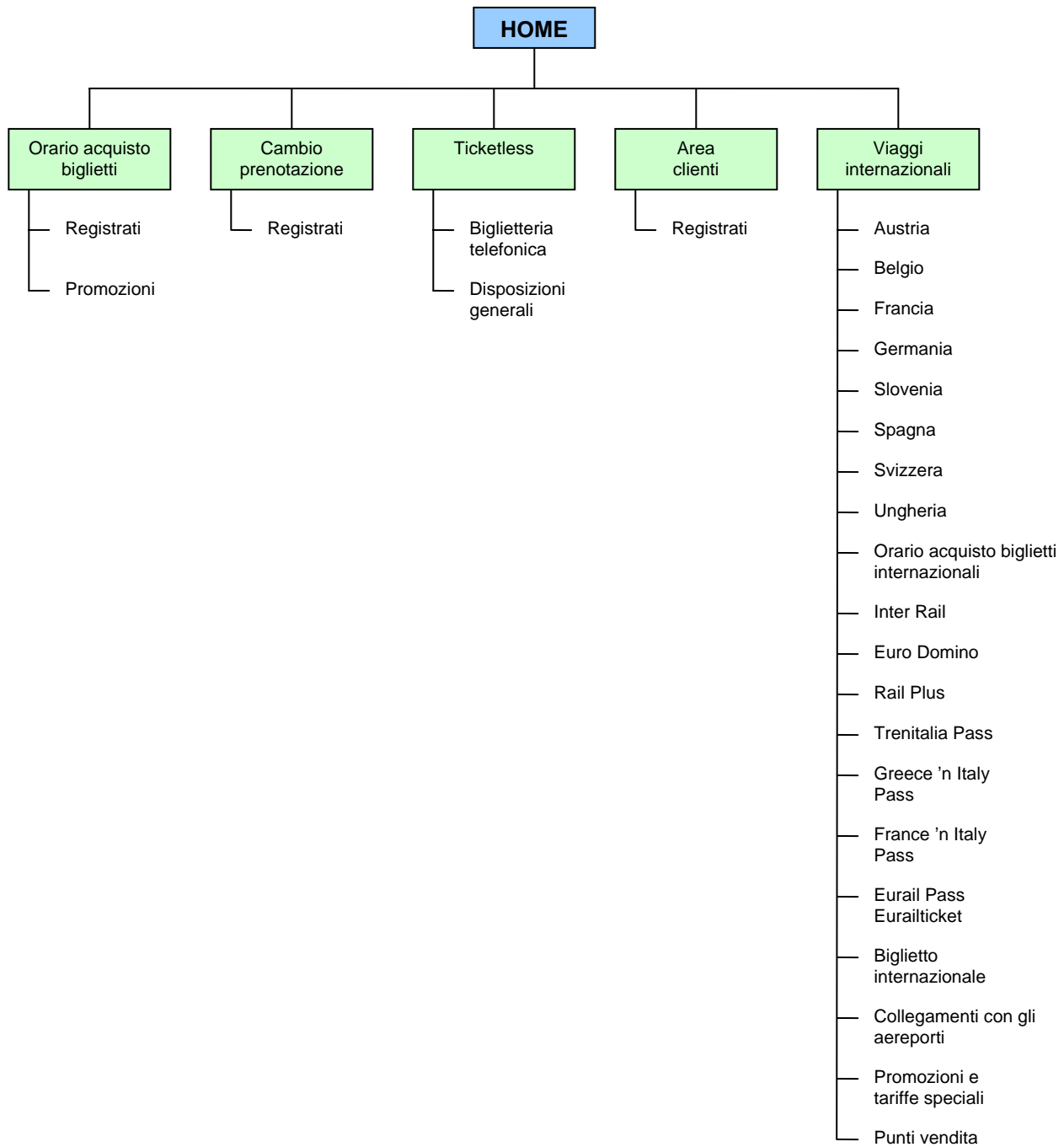
Adatta ad un'utenza molto vasta.

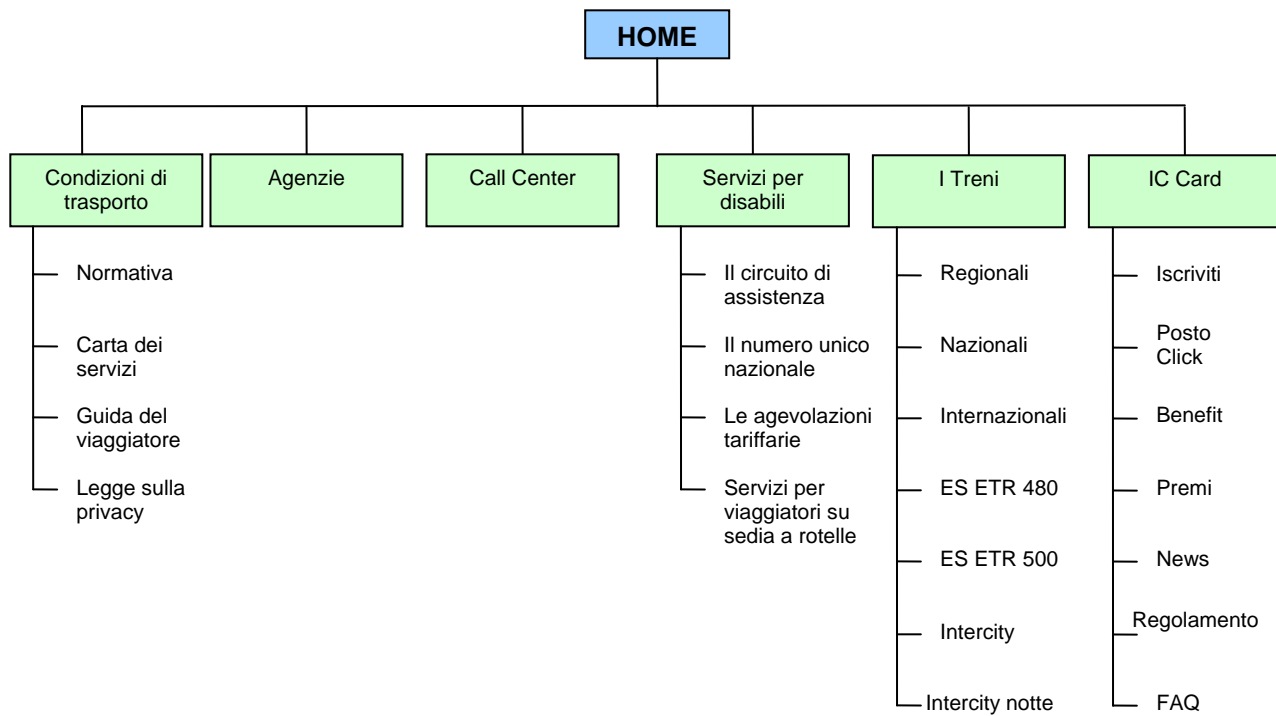
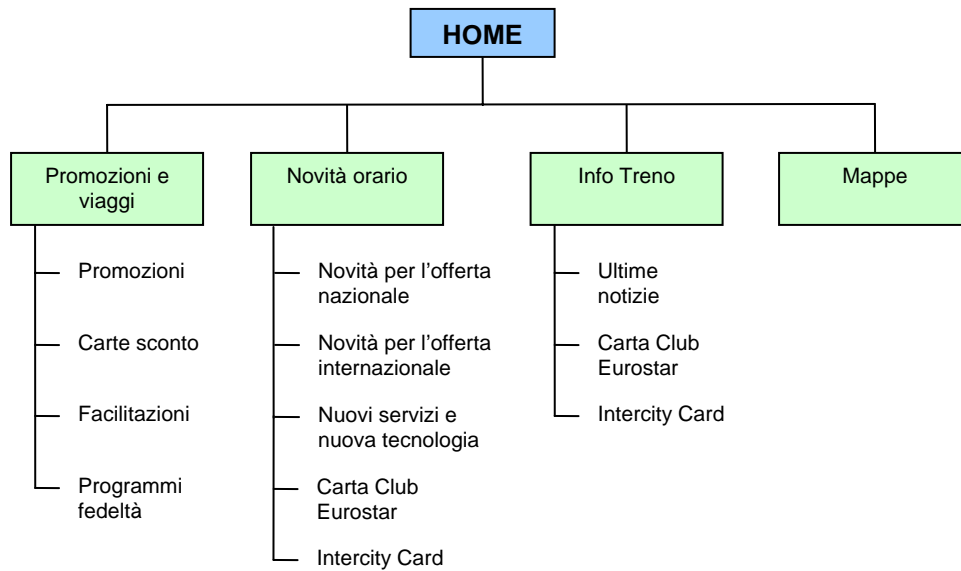
La terminologia chiara ed immediata risponde bene alle esigenze dei viaggiatori e le divisioni tematiche appaiono ben caratterizzate e senza sovrapposizione di contenuti.

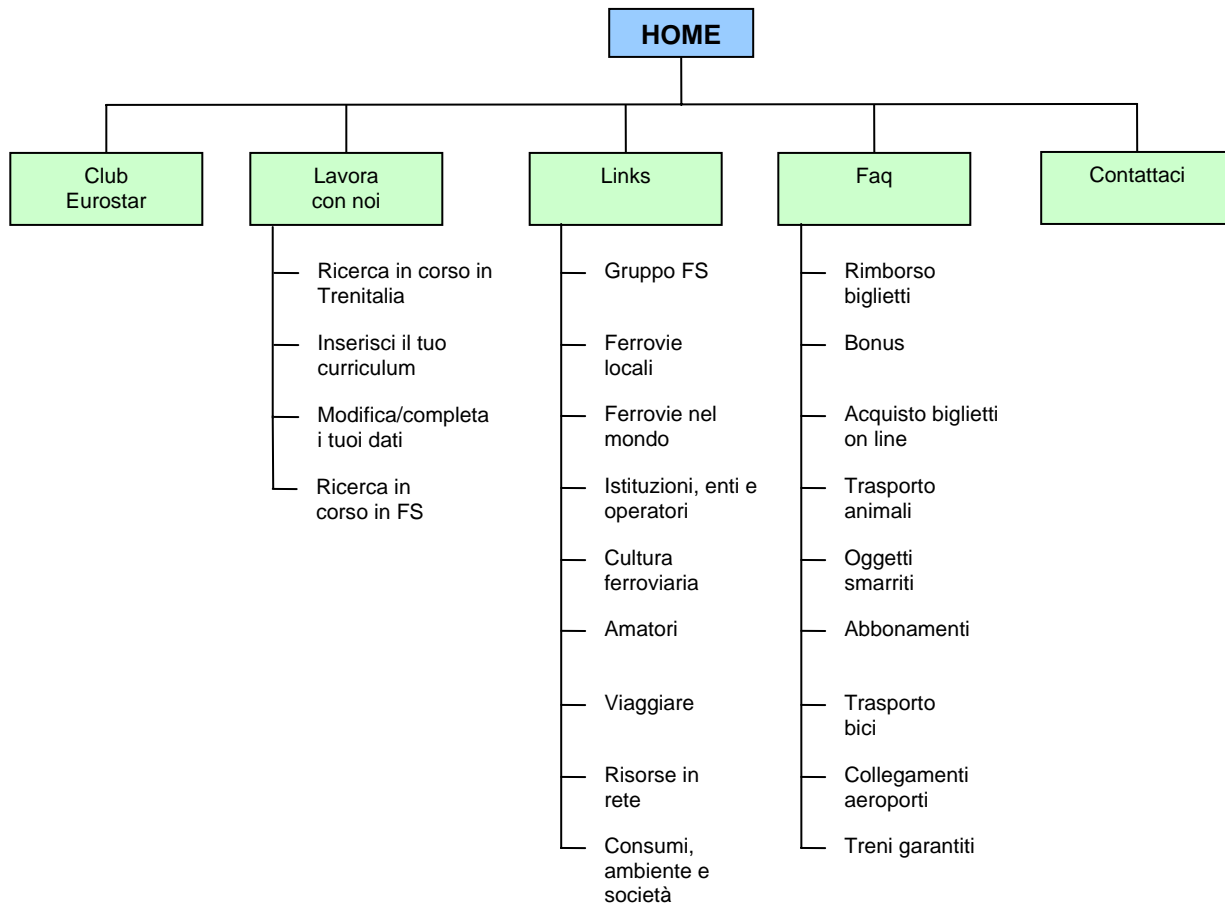
#### **Mappa del sito**

Una lacuna grave è l'assenza di una mappa del sito, che poteva rendere la navigazione più fluida e veloce.

Per una mera questione di trasparenza ho disegnato personalmente uno schema relativo ai primi due livelli di navigazione (per facilitarne la comprensione).







## Navigazione

Non appena si accede alla home page balza subito all'occhio una netta suddivisione in blocchi:

- Blocco superiore, con il logo di trenitalia a sinistra e il menù di navigazione principale a destra che richiama, nelle forme, il logo stesso.



- Blocco centrale, diviso in due sezioni verticali. La prima sezione relativa a orari e acquisti dei biglietti, la seconda contenente informazioni, notizie e link diretti a pagine di livello inferiore.

- Blocco inferiore, con un secondo menù più legato all'azienda (anche se una netta distinzione tematica con il menù del frame superiore non l'ho trovata). Questo blocco è però poco visibile e gli elementi del menù hanno una non chiara disposizione. Mi ha lasciato alquanto perplesso la collocazione del link "Servizi per disabili". Questo si trova infatti tra "Call Center" e "I treni", in una posizione discutibile e sicuramente di difficile individuazione.



I blocchi superiori e inferiori sono presenti in tutte le pagine così da riuscire a conservare una certa familiarità.

Inoltre per l'utente è sempre facile riuscire a mantenere l'orientamento grazie al fatto che la voce del menù principale nella quale ci troviamo viene messa in risalto con una colorazione diversa e immediatamente sotto il frame superiore compare, ben leggibile, il titolo della macro area.

**TRENITALIA** Home | Orario - Acquisti biglietti | Cambia prenotazione | Ticketless | Area Clienti  
Viaggi internazionali | **Promozioni e Vantaggi** | Novità orario | infoTreno | Mappe

# Promozioni e Vantaggi

*Le opportunità per viaggiare meglio e risparmiare*

*Le proposte commerciali di Trenitalia per ogni esigenza.*

- Promozioni**
  - [Tornano le "Notti di Trenitalia", conviene dormire in treno](#)
  - [Novità treni Artesia Milano-Parigi: tariffe a partire da 35 Euro](#)
  - [Continua la promozione "I sabato di Trenitalia"](#)
- Facilitazioni**
  - [Turismo e tempo libero](#)
  - [Viaggi in gruppo](#)
  - [Turismo scolastico](#)
  - [Treno e auto](#)
  - [Charter](#)
  - [Staffetta Milano/Venezia-Palermo](#)
  - [Servizi aggiuntivi in stazione](#)

Condizioni di trasporto | Agenzie | Call Center | Servizi per i disabili | I Treni | IC Card | Club Eurostar | Lavora con noi | Links | Faq | Contattaci

## Sintesi

### Punti di forza

- sito è ben strutturato
- orientamento immediato
- navigazione semplice

### Punti di debolezza

- totale mancanza di una mappa del sito
- non netta distinzione tematica tra menù superiore e inferiore
- blocco inferiore poco visibile
- collocazione menù "servizi per disabili"

## 3.2 COMUNICAZIONE

### Valutazione: 1

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

### Home Page

Come già detto precedentemente, la pagina è divisa orizzontalmente in tre sezioni. Concentriamoci su quella centrale.

Nella zona sinistra vi sono i servizi essenziali: si possono consultare gli orari e acquistare i biglietti on line (previa registrazione).

Nella zona destra vi sono informazioni, novità, notizie.

Personalmente questa sezione non mi ha convinto.

In uno spazio ristretto trovano posto ben cinque banners pubblicitari (evidenziati nella figura sottostante) che sicuramente non facilitano la comprensione.

Nella sezione novità le notizie scorrono dal basso verso l'alto e non è possibile, come io pensavo, cliccare sul titolo "Novità" per visualizzarle in maniera più chiara e comoda in una nuova pagina.

Ovviamente non mancano le gif animate a complicare la situazione (imbarazzante il numero di orologi che appaiono e scompaiono).

Tutto questo eccessivo "movimento" può creare un senso di disagio.

Inoltre, come spesso accade, le notizie a cui si vuol dare un maggior risalto possono rivelarsi quelle più difficili da scovare.

The screenshot shows the Trenitalia website home page. The layout is divided into several sections. On the left, there is a search area with fields for 'Da dove vuoi partire?', 'Dove vuoi arrivare?', 'Quando vuoi partire?' (with a date picker set to 14/12/2004), and 'A che ora?' (with a time picker set to 16:27). Below this is a 'Ticketless' banner and a 'Call Center' section with the number 89 20 21. The central area features a large 'Intercity Prenotazioni all'ultimo minuto' banner, a 'Novità' section with links to 'remove aereo Stato e Trenitalia per Telethon 2004' and 'Polar express: la fortuna viaggia', and a 'Postoclick' section. To the right, there is a 'Nuovi Treni' banner, a 'viaggiare in Europa' banner, and a 'memorario' banner. The bottom of the page has a navigation bar with links like 'Home', 'Orario-Acquisto biglietti', 'Cambio prenotazione', 'Ticketless', 'Area Clienti', 'Viaggi internazionali', 'Promozioni e Vantaggi', 'Novità orario', 'infoTreno', and 'Mappe'. A footer contains links for 'Condizioni di trasporto', 'Agenzie', 'Call Center', 'Servizi per i disabili', 'I Treni', 'IC Card', 'Club Eurostar', 'Lavora con noi', 'Links', 'Faq', and 'Contattaci'. Several elements are circled in red: the 'Intercity Prenotazioni all'ultimo minuto' banner, the 'Nuovi Treni' banner, the 'viaggiare in Europa' banner, the 'memorario' banner, and the 'TrenOK.com Il primo sito italiano' banner at the bottom.

## Brand Image

Analizziamo il marchio di Trenitalia.



Si nota immediatamente un forte dinamicità, molto evidente nella parola “TRENITALIA” dove i caratteri, inclinati di qualche grado, sembrano quasi dei vagoni in movimento.

Il logo lascia ancora più spazio alla fantasia e alle interpretazioni. Due strade che si incrociano, immerse in un paesaggio. Cielo e terra divise da una linea orizzontale.

Tuttavia l’aspetto artistico, come spesso accade, va a scapito della funzionalità

Infatti la sigla “FS” non è immediatamente leggibile. La “F” risalta chiaramente grazie al colore bianco, ma la “S”, che dà la particolare forma ondeggiante al logo, non è di facile comprensione.

Cromaticamente il marchio si presenta con colori freddi e naturali che imprimono una certa tranquillità.

## Grafica

Il layout della pagina è statico ed è realizzato per una risoluzione ottimale di 800x600 pixel. Aumentando la risoluzione il sito si presenta nell’angolo in alto a sinistra del monitor mentre il resto dello schermo rimane bianco.

La gestalt delle pagine l’abbiamo introdotta più volte. In tutte le pagine troviamo una suddivisione orizzontale in tre blocchi, e sia quello superiore che quello inferiore hanno lo stesso aspetto (legge della somiglianza).

I colori principali sono tre e sono quelli che caratterizzano il marchio: il verde, il bianco e il blu. Sono spesso richiamati all’interno del sito, oltre al viola (in varie tonalità) e all’arancione.

Quest’ultimo forse stona un po’ con il resto, ma viene utilizzato per dare risalto a notizie e novità. Sarebbe bastato utilizzare un tono meno acceso.

Il testo è chiaro e ben leggibile.

Probabilmente avrei incrementato di un paio di valori le dimensioni dei caratteri dei menù, così da facilitarne la lettura.

In sintesi l’impostazione grafica è sufficiente, caotica nella home page ma gradevole nel resto delle pagine.

# Eurostar



## Cambio prenotazione

Per cambiare **data e ora** della prenotazione dei tuoi **biglietti Eurostar** devi utilizzare il **Codice di Prenotazione** (PNR) e il **Codice di Cambio Prenotazione** (CP) che sono stampati sui biglietti (vedi [esempi](#)) o che ti sono stati inviati via E-mail al momento dell'acquisto.

Codice Prenotazione (PNR) Codice Cambio Prenotazione (CP) 

Per accedere al servizio di **Cambio Prenotazione** (attivo tutti i giorni **24 ore su 24**) è necessario **essere clienti registrati** al sito Trenitalia.

Se non ti sei ancora registrato [puoi farlo adesso](#).



Indietro



Avanti



Annulla



Help

### Sintesi

#### Punti di forza

- accostamenti cromatici
- brand efficace
- utilizzo appropriato delle regole della gestalt

#### Punti di debolezza

- home page caotica
- eccessivo uso di banners pubblicitari nella home page
- layout statico

### 3.3 FUNZIONALITA'

#### Valutazione: 2

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

#### Analisi

Ci concentreremo sulle funzionalità più caratteristiche e di maggior utilità del sito: consultazione orari e acquisto biglietti.

Per usufruire appieno di questi servizi bisogna effettuare una veloce registrazione (il link lo si incontra spesso durante la navigazione).


La registrazione avviene compilando quattro campi: nome, cognome, e-mail e user-id.

Sono tutti campi necessari quindi si poteva evitare di marcarli tutti con l'asterisco.

Una nota di merito va alla funzione "Suggerisci User-ID" che ti aiuta nella scelta dell'identificativo.

### Registrazione cliente

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003,  Stampa

Nome\*  Cognome\*  E-Mail\*

User-ID\*  [Vuoi un suggerimento per la User ID?](#) Conferma E-Mail\*

\*Tutti i campi sono necessari

#### Dichiarazione di consenso

Letta l'informativa di cui sopra ai sensi dell'art. 13 del D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196:  
per quanto riguarda l'utilizzo del mio indirizzo e-mail per le seguenti finalità: invio da parte di Trenitalia di materiale pubblicitario e promozionale dei propri prodotti e servizi e di quelli delle società partner operanti nel settore autonoleggio, turismo, alberghiero, ristorazione, arte e cultura, rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, partecipazione concorsi a premi

Do il consenso  Non do il consenso

---

#### NOTE

Per effettuare acquisti on-line si raccomanda l'utilizzo di browser (Netscape o Explorer) di versione 4.0 o superiore attivando la funzione "accetta cookies" dalle "Preferenze".  
Al termine della registrazione riceverai via e-mail la **password** per accedere ai servizi disponibili.

Dopo aver cliccato su "Avanti" appare una schermata che ci riporta l'esito della registrazione.

### La registrazione ha avuto successo

Abbiamo provveduto a inviare nella tua casella di posta elettronica la password di accesso al servizio di "Biglietteria On-line".

Da adesso viaggiare sarà più vantaggioso...

**Iscrivendoti anche al Programma fedeltà IC Card, potrai vincere viaggi gratuiti!**  
**ISCRIVITI SUBITO!**



Se l'esito è positivo viene automaticamente inviata una e-mail all'indirizzo di posta inserito in fase di registrazione, in cui è indicata la password da utilizzare.

Questa scelta è alquanto discutibile poiché la password che ci viene assegnata è composta da lettere e numeri e quindi non è facile da ricordare. Inoltre nella mail è segnalato un servizio che ci permette di modificarla.

Viene allora da chiedersi come mai non sia possibile inserire personalmente la parola d'ordine direttamente nel form di registrazione.

Gentile **ANTONIO TRAMONTANO** ,  
La ringraziamo per essersi registrato a Trenitalia.com, il modo più veloce e sicuro per acquistare i suoi biglietti.  
Per motivi di sicurezza per accedere al servizio dovrà utilizzare una **USER-ID** ed una **PASSWORD**.

← **DATI**

---

**Userid =**  
**Password =**

← **AREA CLIENTI**

---

In questa area, raggiungibile dalla barra di navigazione superiore del sito, troverà, inoltre, tutti i servizi disponibili per gli utenti registrati:

- cambio e-mail
- cambio prenotazioni
- cambio password
- riepilogo ordini

Le consigliamo di modificare la password che Le abbiamo assegnato con una di più semplice memorizzazione.

← **INFORMAZIONI**

---

Per ulteriori informazioni e chiarimenti il nostro help desk è a sua disposizione ai seguenti recapiti:  
**E-mail:** [helpdesk@trenitalia.it](mailto:helpdesk@trenitalia.it)  
**Telefono:** 06.43243100 (dalle 06:00 alle 22:00)  
**Fax:** 06.43622593

← **CANCELLAZIONE UTENZA**

---

Qualora non voglia più usufruire del servizio è sufficiente inviare una e-mail all'indirizzo:  
[rinuncia@trenitalia.it](mailto:rinuncia@trenitalia.it)

Adesso osserviamo nel dettaglio le altre funzionalità.

L'accesso al servizio di consultazione degli orari è nella home page ma non è ben chiaro in quanto manca una intestazione e un riquadro. In effetti è presente uno sfondo di colore lilla che lo delimita con il resto della pagina ma secondo me non è sufficiente.

**Da dove vuoi partire?**

**Dove vuoi arrivare?**

**Quando vuoi partire?**  
 /  /

**A che ora?**  
 :

**INVIA**

**Orario Acquisto biglietti**



**Ticketless**  
il tuo biglietto elettronico

**Call Center**  
**89 20 21**

Registrati ora  
 Acquistare in sicurezza

I campi da inserire sono quattro: stazione di partenza, stazione di arrivo, data e ora. Queste ultime due vengono preimpostate con i valori correnti.

Una volta compilati tutti i campi è sufficiente cliccare sul tasto “Invia”.

Se le stazioni non vengono riconosciute, viene mostrato un messaggio di errore che indica il campo errato.

Devo però specificare che trovo fuori luogo l’inserimento delle immagini delle carte di credito, sarebbe stato meglio inserirle nel momento in cui si vuole acquistare il biglietto.

## Orario-Acquisto biglietti

**Errore nei criteri di ricerca**

- **Stazione di partenza:** nessuna stazione corrisponde ai criteri di ricerca impostati.

**Da dove vuoi partire?**

**Quando vuoi partire?**  
 /  /

**Dove vuoi arrivare?**

**A che ora?**  
 :

Acquisti sicuri con carta di credito, BANKPASS Web e CartaFacile.



[Scopri le promozioni in corso!](#)

**>>** **?**  
**Invia** **Help**

Viceversa se i campi sono corretti viene visualizzato un report tabulare con tutti i treni ordinati in modo crescente per orario di partenza.

> **Scelta del treno** > Prezzo > Acquisto

**Stazione di partenza:** Milano      **Stazione di arrivo:** Napoli ( Tutte Le Stazioni )      **Data:** 17/12/2004

☰ **Proposte di viaggio**

PER ORARIO DI PARTENZA
PER TEMPO DI PERCORRENZA
PER NUMERO DI FERMATE

Info	Partenza	Arrivo	Stazione di Cambio		Treni	Durata	Acquista
			Stazione	Arrivo			
1.	15:00 <a href="#">MI C.LE</a>	21:38 <a href="#">NA P.GA</a>	<a href="#">ROMA TE</a>	19:30	<i>ES*</i> <i>ES*</i>	06:38	NO
2.	15:10 <a href="#">MI C.LE</a>	23:24 <a href="#">NA C.LE</a>			<i>IC</i>	08:14	
3.	15:15 <a href="#">MI C.LE</a>	22:59 <a href="#">NA C.FL</a>			<i>E</i>	07:44	
4.	15:50 <a href="#">MI C.LE</a>	00:05 <a href="#">NA C.LE</a>			<i>IC</i>	08:15	
5.	16:00 <a href="#">MI C.LE</a>	22:30 <a href="#">NA C.LE</a>			<i>ES*</i>	06:30	NO

**Altre proposte**

**Ricerca**
**Help**

Per ogni soluzione vengono mostrati: orario di partenza, orario di arrivo, eventuali stazioni di cambio del treno, tipologia di treno (Eurostar, Intercity, Espresso, ecc.), durata del viaggio e possibilità di acquistare il biglietto on line.

Al di sotto della tabella vi sono tre pulsanti: il primo per scorrere l'elenco dei treni, il secondo per effettuare una nuova ricerca e il terzo per ottenere l'ausilio di un'utile guida.

Come se non bastasse vi è la possibilità di ordinare le informazione del report secondo le proprie esigenze: per orario di partenza, per tempo di percorrenza e per numero di fermate.

Per ottenere ulteriori informazioni sulle singole soluzioni è sufficiente cliccare sui relativi numeri presenti nella prima colonna.









> Scelta del treno > Prezzo > Acquisto

Stazione di partenza: Milano    Stazione di arrivo: Napoli ( Tutte Le Stazioni )

Data: 20/12/2004

☰ Dettaglio viaggio

Treno	Partenza	Arrivo	Servizi		
 <a href="#">9447</a>	Milano Centrale	17:00	Napoli Centrale	23:30	    

Prezzo ordinario di 1ª classe: **EUR 81,08**

Prezzo ordinario di 2ª classe: **EUR 56,29**

Se questa soluzione ti soddisfa, clicca su Acquista



Precedenti



Altre proposte



Indietro



Acquista



Ricerca



Help

In questo caso le informazioni aggiuntive sono il codice del treno, i servizi offerti e i prezzi. Inoltre, tramite l'apposito pulsante, è possibile calcolare il prezzo del viaggio nel caso si disponga di particolari agevolazioni e/o carte speciali (Carta verde, Amico treno, ecc.). Cliccando sul pulsante "Acquista" si può passare all'acquisto del biglietto.

> Scelta del treno > Prezzo > Acquisto

Stazione di partenza: Milano    Stazione di arrivo: Napoli ( Tutte Le Stazioni )    Data: 20/12/2004

☰ Prezzo

Tariffa	N°Posti	1ª Classe	2ª Classe
 Intera	1	<input type="radio"/> EUR 81,08	<input checked="" type="radio"/> EUR 56,29

Per altre tariffe, carte sconto e promozioni [CLICCA QUI](#)

☰ Preferenze servizi

Treno	Tipi di posti
 9437 del 20/12/2004 da Milano Centrale (12:00) a Napoli Centrale (18:30)	Posti a sedere con prenotazione

Voglio esprimere le mie preferenze sul posto

Se possiedi una carta IC Card inserisci il numero qui

...e abilita **PostoClick**

Per poter procedere alla prenotazione con **PostoClick** dovrai **selezionare SelfService** come modalità di ritiro.

Inizialmente viene proposta la tariffa intera, ma si può modificare cliccando sull'apposito bottone. In questo caso si apre una pagina con tutte le tariffe possibili in cui basta scegliere, tramite i menù a tendina, il numero di posti.

Peccato non si possano conoscere i dettagli delle tariffe cliccando sulle relative immagini.

**Scelta tariffe, carte sconto e promozioni**

Selezionare il numero di viaggiatori per le diverse tariffe (massimo 5 viaggiatori)

Tariffa	N°Posti	Tariffa	N°Posti
Intera	0	Ragazzi	0
Carta Verde	0	Carta Argento	0
Carta Amico Treno	0	Offerta Famiglia	0
Carta Club	0	Ticket Ammissione Eurostar per Abbonati	0
Eurostar	0	Carta Blu	0
Diritto Ammissione	0	Concessione speciale III per viaggi con accompagnatore	0
Concessione speciale III per viaggi isolati	0	Concessione speciale VIII T5 per viaggi con accompagnatore	0
Concessione speciale VIII T5 per viaggi isolati	0	Torino-Milano 1 Euro	0
Giornalisti	0		
Carta Verde Rail PLUS	0		

Totale passeggeri:       Selezionare la classe del viaggio:

Una volta scelta la tariffa, il numero di posti e la classe di viaggio si passa alla scelta del posto a sedere.

Qui sono riassunte le informazioni sul biglietto che si va ad acquistare.

Probabilmente la prima riga non si nota abbastanza e sarebbe stato meglio inserirla in un contesto diverso.


Più in basso vi è la gradevole possibilità di scegliere il posto a sedere.

A prima vista risulta difficile capire quali siano i posti accanto al finestrino e quelli vicino al corridoio ma, posizionando il puntatore del mouse sul sedile, un hint ci viene subito in soccorso.

> Scelta del treno > **Prezzo** > Acquisto

Stazione di partenza: Milano Centrale    Stazione di arrivo: Napoli Centrale    Data: 21/12/2004

 **Prezzo** EUR 56,29

Tariffa	Numero Posti	Dati Aggiuntivi
 Intera	1	-

 **Posizione dei posti**

**ES\*** 9425 del 21/12/2004 da Milano Centrale (05:30) a Napoli Centrale (12:30)

Posti a sedere con prenotazione

Scegli il tuo posto



Se possiedi un codice PIT(Programma In Treno) inserisci il numero qui

Se possiedi una carta IC Card inserisci il numero qui

Impostati tutti i parametri si passa all'acquisto vero e proprio.  
È sufficiente inserire nome utente e password...

Inserisci la **User-ID** e la **Password**.

User-ID  Password  [Hai dimenticato User-ID e Password?](#)

Se non sei ancora registrato, puoi farlo [adesso](#).

 **Avanti**     **Help**

... e perfezionare il pagamento a seconda del metodo preferito.

Si può infatti pagare immediatamente il biglietto tramite carta di credito oppure pagare e ritirare il biglietto entro le ore 24,00 del giorno successivo presso le macchine self service o le biglietterie.

> Scelta del treno > Prezzo > **Acquisto**

### ☰ Riepilogo acquisto

#### Viaggio

da **Milano Centrale** a **Napoli Centrale** il **21/12/2004** alle ore **05:30**


Classe **2ª**

Passaggero/i **1**

Prezzo **EUR 56,29**

Codice Prenotazione (PNR) **AJNLAR**

### ☰ Dettaglio treni, posti e tariffe

Treno		Dettaglio Posti		
<b>ES*</b> 9425 del 21/12/2004 da Milano Centrale (05:30) a Napoli Centrale (12:30)		<i>Posti a sedere con prenotazione</i> Posti assegnati in Carrozza 9: 45		
Tariffa	N. Posti	Dati Aggiuntivi	Codice C.P.	
 Intera	1	-	761401	









#### I posti saranno assegnati a:

Sig. ANTONIO TRAMONTANO

### ☰ Pagamento

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

Scegli il sistema di pagamento, oppure - **se sei titolare di IC Card ed hai inserito il tuo codice** - riserva il tuo posto. Ricordati che in questo caso dovrai pagare e ritirare il tuo biglietto entro le ore 24,00 di domani presso le **macchine Self Service** o le **Biglietterie** di stazione, su **Trenitalia.com** o **Biglietteria Telefonica** all'**892021** o **199.166.177**:

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



## **Sintesi**

### Punti di forza

- efficienza del servizio di consultazione degli orari
- comodità della biglietteria on line
- help sempre presente

### Punti di debolezza

- gestione della password in fase di registrazione
- operazione di acquisto del biglietto on line lunga, macchinosa e non sempre chiara

## **3.4 CONTENUTO**

### **Valutazione: 2**

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

### **Analisi**

Iniziamo sottolineando una grossa lacuna: un motore di ricerca interno.

Tra le miriadi d'informazioni presenti in questo sito sarebbe stato importante poter ricavare in maniera rapida quelle che ci servivano.

Questa mancanza trasforma in sufficiente una valutazione che altrimenti sarebbe stata più che buona poiché il contenuto è essenzialmente soddisfacente.





Le informazioni raccolte nel sito sono raggruppate in aree tematiche ben distinte con un labelling nel complesso coerente con il loro contenuto. Inoltre sono sempre aggiornate.

I link ipertestuali risultano essere chiari e intuitivi.

La strutturazione dei testi in paragrafi segue i principi del web e risulta pertanto agevole ricavare informazioni.

I testi sono quasi sempre di dimensioni adeguate in modo da evitare un estenuante lavoro di eye tracking.

La sezione "FAQ", che è quella che ha bisogno di un maggior equilibrio e ordine, risulta logica e comprensibile, con le domande raggruppate in categorie ben distinte.

	Rimborso biglietti <a href="#">&gt;&gt;</a>
	Bonus <a href="#">&gt;&gt;</a>
	Acquisto biglietti on-line con carta di credito Qualora desideriate acquistare biglietti on-line con carta di credito, vi informiamo che attualmente non è possibile ottenere il rilascio della fattura; tale servizio sarà disponibile nel 2005. <a href="#">&gt;&gt;</a>
	Prezzo del biglietto di ragazzi e bambini <a href="#">&gt;&gt;</a>

La sezione con più problemi è sicuramente quella dei “Viaggi internazionali”. Come si può notare molti link sono ripetuti nelle tre categorie “per i residenti in Italia”, “per i residenti in Europa” e “per i residenti nei paesi extraeuropei”. Questi link portano alle stesse pagine quindi sarebbe stato preferibile organizzare meglio questa parte.

## TRENI INTERNAZIONALI

collegamenti diretti per  
**[Austria](#) - [Belgio](#) - [Francia](#) - [Germania](#) - [Slovenia](#) - [Spagna](#) - [Svizzera](#) - [Ungheria](#)**

per maggiori dettagli e altri collegamenti consulta la pagina

**ORARIO E ACQUISTO BIGLIETTI INTERNAZIONALI**

---

## LE OFFERTE PER VIAGGIARE IN EUROPA

<p>per i residenti in <b>Italia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Inter Rail</a></li> <li>■ <a href="#">Euro Domino</a></li> <li>■ <a href="#">Rail Plus</a></li> </ul>	<p>per i residenti in <b>Europa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Trenitalia Pass</a></li> <li>■ <a href="#">Greece 'n Italy Pass</a></li> <li>■ <a href="#">Inter Rail</a></li> <li>■ <a href="#">Euro Domino</a></li> <li>■ <a href="#">Rail Plus</a></li> </ul>	<p>per i residenti nei <b>paesi extraeuropei</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Trenitalia Pass</a></li> <li>■ <a href="#">Greece 'n Italy Pass</a></li> <li>■ <a href="#">France 'n Italy Pass</a></li> <li>■ <a href="#">Eurail Pass/Eurailticket</a></li> </ul>
--	---	--

Passiamo alla localizzazione del sito. Come accennato in principio il sito è presente in due lingue: italiano ed inglese. È raggiungibile sia dall'indirizzo [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) che da [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it).

Una volta entrati nel sito non è possibile cambiare linguaggio e non vi è un link diretto per ritornare alla pagina di scelta.



### **Sintesi**

Punti di forza

- informazioni pertinenti e aggiornate
- testi sintetici ma esaustivi
- sezione "FAQ" ben strutturata

Punti di debolezza

- totale mancanza di un motore di ricerca interno
- organizzazione sezione "Viaggi internazionali"
- possibilità di scegliere solo tra due lingue

## **3.5 GESTIONE**

### **Valutazione: 2**

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

### **Disponibilità**

Durante la redazione di questo documento il sito e tutti i suoi servizi sono sempre risultati disponibili.

Pensavo che con l'ausilio di [netcraft.com](http://netcraft.com) potevo ottenere ulteriori informazioni circa la sua disponibilità, ma purtroppo non sono riuscito a visualizzare il grafico degli uptimes del server a causa di un disservizio.

OS, Web Server and Hosting History for <a href="http://www.trenitalia.it">www.trenitalia.it</a>				
<a href="http://www.trenitalia.it">http://www.trenitalia.it</a> was running IBM_HTTP_SERVER on Linux when last queried at 21-Dec-2004 10:09:14 GMT - <a href="#">refresh now</a>				Site Report <a href="#">FAQ</a>
OS	Server	Last changed	IP address	Netblock Owner
Linux	IBM_HTTP_Server	21-Dec-2004	193.138.162.1	TRENITALIA SPA
AIX	IBM_HTTP_SERVER/1.3.19.2 Apache/1.3.20 (Unix)	31-Jan-2003	62.110.170.238	T.S.F. TELESISTEMI FERROVIARI
AIX	IBM_HTTP_SERVER/1.3.19.1 Apache/1.3.20 (Unix)	28-Jun-2002	62.110.170.238	T.S.F. TELESISTEMI FERROVIARI
AIX	Domino-Go-Webserver/4.6.2.6	26-Jan-2001	62.110.170.238	T.S.F. TELESISTEMI FERROVIARI
No <a href="#">uptime</a> is currently available for <a href="http://www.trenitalia.it">www.trenitalia.it</a> .				

### Monitoraggio

Il monitoraggio rappresenta un'operazione fondamentale per ottenere informazioni sullo stato del sito e il suo utilizzo, ma purtroppo non si possono ottenere questi tipi di dati.

### Aggiornamento

Il sito è in continua evoluzione, anche a fronte della tipologia di servizio che offre, e vi sono indizi come la presenza delle news e delle offerte speciali, che testimoniano il costante aggiornamento.

Utilizzando gli strumenti offerti da [watson.addy.com](http://watson.addy.com) sono andato a rintracciare eventuali link spezzati, ma non ne ho trovati.

### Relazione con gli utenti

Il rapporto con gli utenti viene gestito attraverso due link presenti nella barra inferiore: "Call center" e "Contattaci".

Il primo apre una pagina contenente esclusivamente recapiti telefonici

Il secondo invece presenta un form dove è possibile inviare un messaggio scritto a chi di dovere.

A parte l'eccessiva richiesta di dati personali (alcuni obbligatori) che potrebbero scoraggiarne l'utilizzo, non sono nemmeno riuscito ad usufruire di questo servizio.

Ho mandato una richiesta scritta per ricevere una mappa del sito spiegando le motivazioni di carattere didattico, ma sono passati sette giorni e non ho ancora ricevuto risposta alcuna.



## Scrivi a Trenitalia

Tramite questa scheda puoi comunicare eventuali osservazioni, suggerimenti e reclami. Ti sarà inviata una risposta entro 30 giorni, come stabilito dalla [Carta dei Servizi](#) di Trenitalia. Grazie per la collaborazione.

I dati richiesti evidenziati con l'asterisco sono obbligatori e sono tutelati dalla legge sulla privacy 675/96.

Nome e cognome\*

Indirizzo\*

Città\*  CAP\*  Prov.\*

Telefono fisso

Cellulare

E-mail\*

Il motivo della richiesta:

Testo del messaggio

### Sintesi

Punti di forza

- disponibilità
- aggiornamento costante dei contenuti

Punti di debolezza

- relazione con gli utenti

## 3.6 ACCESSIBILITÀ

### Valutazione: 3

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

### Tempi di accesso

L'analisi di questo sito è stata fatta utilizzando una connessione ADSL abbastanza veloce, quindi non ho riscontrato grossi problemi circa i tempi di accesso.

La home page presenta diverse animazioni in flash ma la sua visualizzazione avviene in tempi accettabili, il resto delle pagine ha un peso davvero limitato essendo di carattere informativo per cui anche con un semplice modem 56k non dovrebbero esserci difficoltà.

Grazie agli strumenti offerti da [watson.addy.com](http://watson.addy.com) sono riuscito ad ottenere una stima del download time della home page con le varie tipologie di connessione.

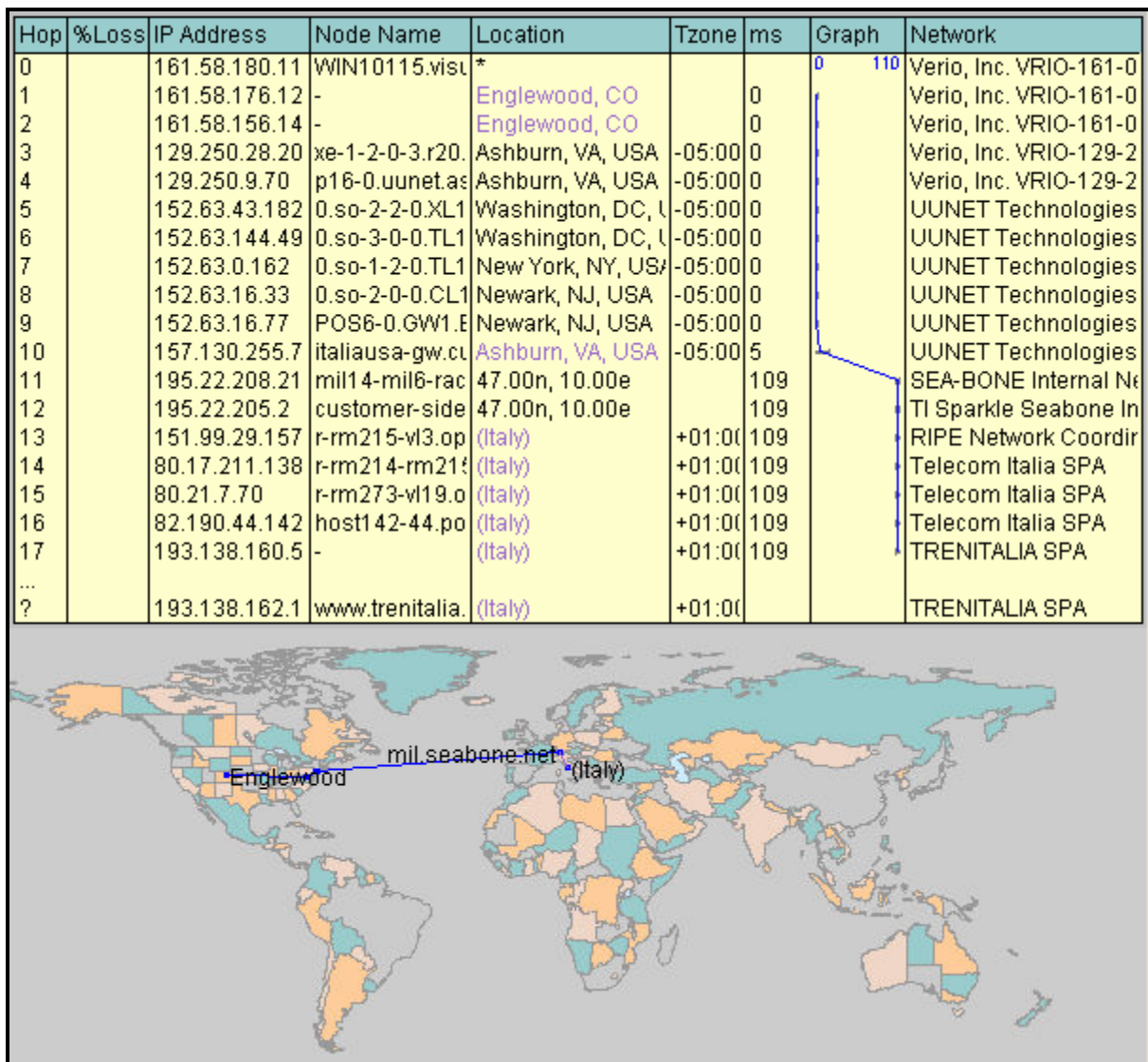
Object type	Number	Size in bytes	Estimated download times (seconds)					
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1
HTML	1	33932	24.75	13.57	11.31	9.69	4.24	1.70
Images	20	28295	20.64	11.32	9.43	8.08	3.54	1.41
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>62227</b>	<b>45.39</b>	<b>24.89</b>	<b>20.74</b>	<b>17.78</b>	<b>7.78</b>	<b>3.11</b>

Per avere un'ulteriore conferma dei dati ho salvato la home page su disco ed ho notato che le sue dimensioni reali erano di 100 KB e non di 60 KB (probabilmente prima non era stato fatto un download completo della pagina).

I tempi risultano essere comunque accettabili e nella norma.



Successivamente, con l'ausilio dei servizi offerti da [visualroute.visualware.com](http://visualroute.visualware.com), sono riuscito ad ottenere un traceroute geografico del sito che mi ha consentito di stabilire il cammino dei dati attraverso i diversi server, individuando la loro ubicazione fisica.



## Reperibilità

Concentrandomi sul nome assegnato all'URL mi accorgo che forse potrebbero nascere alcuni problemi a causa del nome composto treni – italia.

L'errore più comune infatti potrebbe essere quello di unire le due parole e di digitare sulla barra degli indirizzi del nostro browser [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it), che porta a una pagina bianca.

Per ovviare a questo inconveniente basterebbe registrare questo indirizzo.

Attraverso una ricerca sui più diffusi motori è possibile determinare la reperibilità del sito.

	www.google.com	www.yahoo.it	www.virgilio.it	www.tiscali.it
“trenitalia”	1°	3°	1°	3°
“treni”	1°	1°	2°	3°
“ferrovie”	2°	3°	2°	4°
“orario treni”	1°	2°	2°	3°

Dagli ottimi risultati ottenuti si può evincere come il sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it) sia di facile reperibilità.

Utilizzando l'apposita funzione messa a disposizione da [www.google.it](http://www.google.it) si può notare che circa 3640 siti hanno un collegamento a [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it), la maggior parte appartenenti al mondo dei viaggi.

### Indipendenza dal browser

Il browser con cui ho effettuato l'analisi è stato Internet Explorer 6 e non sono sorte problematiche particolari.

Ho testato il sito anche con Mozilla 1.7.3, Netscape 6 e Opera 7.23 e non ho individuato nessuna disfunzione.

### Accessibilità per i disabili

La scelta dei colori per l'accoppiamento testo/sfondo è fatta in maniera opportuna, offrendo un elevato contrasto e garantendo un'ottima leggibilità.

Purtroppo le dimensioni dei caratteri risultano essere minime, e non è possibile aumentarle con l'apposita funzione messa a disposizione dai browser.

Con l'ausilio di [www.vischeck.com](http://www.vischeck.com) ho potuto rappresentare parzialmente la home page che verrebbe visualizzata da coloro che soffrono di daltonismo.

Questa è la home page visualizzata normalmente.

The screenshot displays the Trenitalia website interface. On the left, there is a search form with fields for 'Da dove vuoi partire?' and 'Dove vuoi arrivare?', a date selector for 'Quando vuoi partire?' (set to 22/12/2004), and a time selector for 'A che ora?' (set to 15:20). Below the form is an 'INVIA' button and a 'Ticketless il tuo biglietto elettronico' banner featuring a high-speed train. A 'Call Center << 89 20 21 >>' link is also present. The top navigation menu includes 'I treni della tua regione', 'Treni storici', 'Trasporto merci per le imprese', 'SPECIALI', and 'a partire da 15 euro'. A 'Novità' section highlights 'Night & Day' between Milan and Rome. A 'Per i soci IC Card' section offers a 'Proroga dei termini per la richiesta premi con punti in scadenza al 31/12/2004'. The right sidebar features 'Nuovi treni', 'La società', 'Le Ferrovie dello Stato', and 'Tecnologie del treno' with a 'per acquistare un viaggio in treno' banner. A bottom banner indicates 'in vendita anche su' with a keyboard icon.

Queste sono viste da chi è affetto da una discromatopsia per le sfumature rosse e verdi...

Da dove vuoi partire?

Dove vuoi arrivare?

Quando vuoi partire?  
 22 / 12 / 2004

A che ora?  
 15 : 28

**IN VIA**

**Orario**  
**Acquisto biglietti**

**Ticketless**  
 il tuo biglietto elettronico

Call Center <<<  Registrati ora  
 >>> 89 20 21  Acquistare in sicurezza

**Novità**

[Ferrovie dello Stato e Trenitalia per Telethon 2004](#)

**Per i soci IC Card**

[Proroga dei termini per la richiesta premi con punti in scadenza al 31/12/2004](#)

I treni della tua regione

Treni storici

Trasporto merci per le imprese

**SPECIALE**

**TRENITALIA**

La società

Le Ferrovie dello Stato

Tecnologie del treno **PIJNI**

**a prezzi**

... e per le sfumature blu.

Da dove vuoi partire?

Dove vuoi arrivare?

Quando vuoi partire?  
 22 / 12 / 2004

A che ora?  
 15 : 31

**IN VIA**

**Orario**  
**Acquisto biglietti**

**Ticketless**  
 il tuo biglietto elettronico

Call Center <<<  Registrati ora  
 >>> 89 20 21  Acquistare in sicurezza

**Novità**

la carta che ti premia ogni volta che viaggi

**Offerta**  
[Night & Day](#)

**Per i soci IC Card**

[Proroga dei termini per la richiesta premi con punti in scadenza al 31/12/2004](#)

I treni della tua regione

Treni storici

Trasporto merci per le imprese

**SPECIALE**

**TRENITALIA**

La società

Le Ferrovie dello Stato

Tecnologie del treno **PIJNI**

**a prezzi low cost**

Purtroppo lo strumento offerto da [www.vischeck.com](http://www.vischeck.com) non è riuscito a rappresentare l'intera pagina, ma da quello che si può vedere non credo che i daltonici incontrino eccessive difficoltà nella visualizzazione.

## Sintesi

Punti di forza

- accesso rapido
- facilmente reperibile

Punti di debolezza

- nome composto
- impossibile ingrandire i caratteri

## 3.7 USABILITÀ

### Valutazione: 2

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

### Analisi

Dai test di usabilità si evince che la ricerca dei recapiti telefonici per l'assistenza ai clienti non è stata portata a termine molto velocemente perché le etichette sono risultate poco chiare, e la mancanza di una mappa del sito e di un motore di ricerca si è rivelata esiziale.

Anche nello svolgimento dei restanti compiti i tester hanno incontrato alcune difficoltà, a causa di un'interfaccia poco chiara ed intuitiva.

Queste difficoltà si sono ripercosse sulle valutazioni finali, infatti i tester non hanno assolutamente gradito il sito, giudicandolo insufficiente.

La home page e lo stile del testo e dei caratteri sono stati criticati da quattro utenti su cinque.

Tuttavia il mio giudizio rispetto all'usabilità del sito è sufficiente, in quanto gli utenti cavia hanno portato a termine tutti i compiti senza un mio intervento, nonostante quattro utenti su cinque avessero una conoscenza di internet appena sufficiente.

Ciò significa che il sito non soffre di gravissime lacune, ma bisogna comunque correggere alcune funzionalità, rendendole più semplici e comprensibili.

### Sintesi

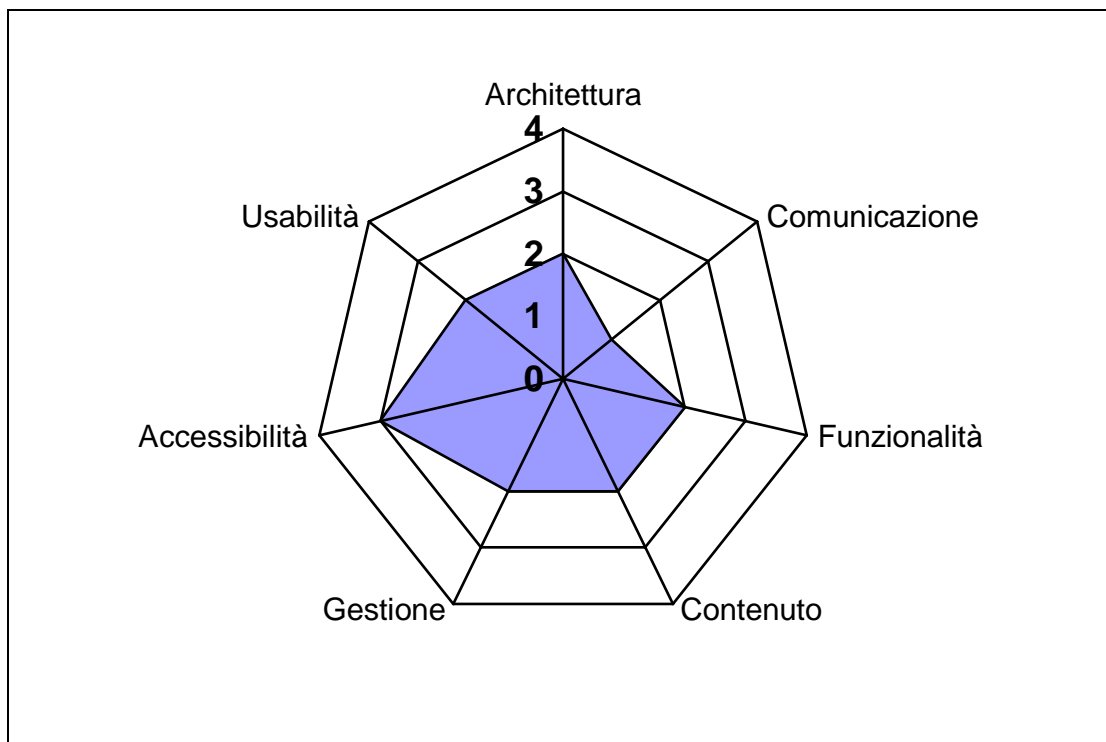
#### Punti di forza

- menù superiore efficace
- coerenza dei contenuti

#### Punti di debolezza

- mancanza di una mappa del sito e di un motore di ricerca che avrebbero sicuramente agevolato la navigazione
- home page poco chiara
- menù inferiore nascosto

### 3.8 SINTESI



Il grafico non risulta perfettamente regolare ma il giudizio finale, facendo una banale media tra i voti, è sufficiente.

Il voto peggiore e quello migliore sono andati rispettivamente alla “Comunicazione” e alla “Accessibilità”, tuttavia ritengo che un sito di pubblico interesse quale è appunto questo, non possa ottenere un voto negativo in un aspetto tanto importante quanto quello della comunicazione e comunque non si debba accontentare di una sufficienza, ma debba assolutamente cercare di migliorare buona parte degli aspetti considerati, in modo tale da raggiungere valutazioni ben superiori alle attuali.

In effetti, tralasciando per un momento i giudizi puramente numerici, personalmente non ho apprezzato del tutto il sito a causa di alcune scelte criticabili e di alcune carenze discutibili.

Di seguito riporto, per completezza, i punti di forza e di debolezza riscontrati durante questa analisi:

#### Punti di forza

- sito è ben strutturato
- orientamento immediato
- navigazione semplice
- accostamenti cromatici
- brand efficace
- utilizzo appropriato delle regole della gestalt
- efficienza del servizio di consultazione degli orari
- comodità della biglietteria on line
- help sempre presente
- informazioni pertinenti e aggiornate

- testi sintetici ma esaustivi
- sezione "FAQ" ben strutturata
- disponibilità
- aggiornamento costante dei contenuti
- accesso rapido
- facilmente reperibile
- menù superiore efficace
- coerenza dei contenuti

#### Punti di debolezza

- totale mancanza di una mappa del sito
- non netta distinzione tematica tra menù superiore e inferiore
- blocco inferiore poco visibile
- collocazione menù "servizi per disabili"
- home page caotica
- eccessivo uso di banners pubblicitari nella home page
- layout statico
- gestione della password in fase di registrazione
- operazione di acquisto del biglietto on line lunga, macchinosa e non sempre chiara
- totale mancanza di un motore di ricerca interno
- organizzazione sezione "Viaggi internazionali"
- possibilità di scegliere solo tra due lingue
- relazione con gli utenti
- nome composto
- impossibile ingrandire i caratteri
- mancanza di una mappa del sito e di un motore di ricerca che avrebbero sicuramente agevolato la navigazione
- home page poco chiara
- menù inferiore nascosto



## 4. RACCOMANDAZIONI FINALI

### Priorità 1

- riorganizzare la home page e renderla più chiara e comprensibile
- inserire una mappa del sito e un motore di ricerca
- studiare una soluzione più semplice e con un numero minore di step per acquistare i biglietti on line
- migliorare la tabella di consultazione degli orari
- organizzare in maniera più opportuna la sezione “Viaggi Internazionali”
- mettere i recapiti telefonici per l’assistenza clienti nella sezione “Area Clienti”
- rendere la registrazione più immediata eliminando il limite di 6 caratteri e dando la possibilità all’utente di inserire personalmente la password

### Priorità 2

- ottimizzare il sito per una risoluzione maggiore dell’ormai obsoleto 800x600 poiché in questo modo anche il menù inferiore acquista una maggiore visibilità
- dare la possibilità di ingrandire i caratteri con l’apposita funzione del browser
- migliorare il labelling di alcune voci del menù (v. “Call Center”)
- organizzare in maniera più appropriata gli elementi del menù superiore e del menù inferiore, cercando di una distinzione tematica

### Priorità 3

- tradurre il sito in lingua francese, tedesca e spagnola
- fare in modo che un utente che effettua il login abbia alcuni parametri della fase di acquisto del biglietto già impostati secondo le sue preferenze così da velocizzare questa procedura
- registrare anche l’indirizzo [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it)

# ALLEGATO: DESCRIZIONE DEL TEST DI USABILITÀ

## OBIETTIVI DEL TEST

Il test si prefigge l'obiettivo di verificare l'usabilità del sito esaminando la correttezza delle sue funzionalità.

Per raggiungere questo obiettivo ho utilizzato cinque utenti cavia, scelti con un criterio il più eterogeneo possibile, ai quali ho affidato dei compiti specifici. Ho avuto così la possibilità di analizzare il loro comportamento prestando attenzione alle loro reazioni al verificarsi di eventi inattesi.

## METODOLOGIA USATA

Al test hanno partecipato cinque utenti con una diversa preparazione scolastica e un differente livello di conoscenza di internet.

Nella tabella sottostante vengono sintetizzate le loro caratteristiche.

NOME	ETÀ	LIVELLO DI ISTRUZIONE	PROFESSIONE	CONOSCENZA INTERNET
Rosy	26	Laureanda	Studente	Ottima
Ciro	47	Media superiore	Impiegato	Scarsa
Pino	22	Media inferiore	Studente	Scarsa
Dino	24	Media superiore	Grafico	Media
Alex	22	Media inferiore	Studente	Media

Ho strutturato il test in tre fasi:

1. L'utente viene lasciato navigare liberamente all'interno del sito per circa tre minuti, in modo da prendere confidenza.
2. All'utente viene consegnato un foglio in cui gli viene chiesto di portare a termine i seguenti compiti:
  - trovare informazioni riguardo la promozione "I sabato di Trenitalia"
  - trovare un recapito telefonico per l'assistenza ai clienti
  - effettuare la registrazione
  - consultare gli orari dei treni che partono da Milano e arrivano a Napoli (lasciando i parametri data e orario di partenza invariati) e visualizzare i dettagli del primo treno Eurostar che si incontra
  - acquistare il relativo biglietto per una persona in seconda classe tariffa ragazzi con posto a sedere vicino al finestrino, optando per la modalità self-service tra le possibilità di consegna
3. Non appena l'utente ha portato a termine tutti i compiti che gli sono stati assegnati, gli vengono poste alcune domande per conoscere le sue impressioni.

Durante la fase di svolgimento del test ho utilizzato la tecnica del think aloud per poter raccogliere direttamente i giudizi degli utenti.

Mi sono limitato a descrivere la procedura all'utente e ad osservarlo senza interagire con lui. Sarei intervenuto soltanto nel caso in cui l'utente si fosse trovato completamente bloccato senza saper più cosa fare.

I dati rilevati sono stati annotati e successivamente analizzati.

Tutti i partecipanti al test hanno utilizzato il medesimo computer con la medesima connessione ad Internet (ADSL) in modo da poter confrontare oggettivamente i tempi di svolgimento dei diversi compiti.

## RISULTATI DEL TEST

Tabella con i tempi (min:sec) relativi al completamento dei compiti assegnati agli utenti:

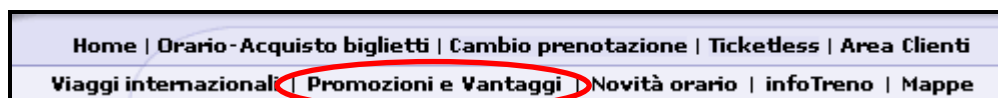
NOME	COMPITO 1	COMPITO 2	COMPITO 3	COMPITO 4	COMPITO 5
Rosy	00:08	00:10	01:07	02:10	05:08
Ciro	01:56	02:58	04:23	02:42	11:20
Pino	01:00	01:06	05:42	02:30	03:20
Dino	00:12	01:36	02:15	04:32	06:46
Alex	00:15	00:42	02:17	00:59	04:18
MEDIA	00:58	01:10	03:00	02:34	06:02

### Compito 1

***Trovare informazioni riguardo la promozione "I sabato di Trenitalia"***

Questo compito è stato svolto velocemente ed agevolmente da tutti i tester.

Quattro utenti su cinque hanno utilizzato l'apposito link "Promozioni e vantaggi" presente nel menù superiore della home page.



Ciro invece ha osservato attentamente il blocco centrale della home page e si è servito di un banner che pubblicizzava questa promozione.



Come si può notare dalla tabella relativa ai tempi, lui è stato quello che ci ha impiegato di più, proprio in virtù del fatto che è dovuto andare alla ricerca di un messaggio visivo che facesse al caso suo.

Suggerimenti:

- nessuno

## Compito 2

### *Trovare un recapito telefonico per l'assistenza ai clienti*

Da questa prova ho ricavato esiti del tutto inaspettati, ma ho avuto conferma del fatto che la home page risulta essere confusa e ambigua.

Questo compito doveva essere svolto facilmente in quanto il numero si trova direttamente nella home page, ma solo Ciro lo ha notato (dopo quasi 3 minuti di ricerche).



Nessuno, durante tutta la fase di test, ha notato il menù inferiore.

Da qui infatti si può accedere alla sezione "Call Center" in cui vi sono tutti i recapiti telefonici per l'assistenza ai clienti.

Condizioni di trasporto | Agenzie | **Call Center** | Servizi per i disabili | I Treni | IC Card | Club Eurostar | Lavora con noi | Links | Faq | Contattaci

Tutti gli utenti si sono concentrati solo nel menù superiore.

Rosy, Pino e Dino sono andati immediatamente nell'area "Info Treno" (probabilmente richiamati dalla parola Info) e lì hanno trovato il numero di telefono.

Alex invece si è recato prima nella sezione "Area Clienti" e poi, come gli altri, si è indirizzato verso "Info Treno".



Quando, alla fine del test, ho fatto notare il numero nella home page e il link nel menù inferiore, tutti hanno fatto commenti negativi sul loro posizionamento e sulla loro scarsa visibilità.

Hanno concluso dicendo che sarebbe stato più indicato inserire i recapiti telefonici nella sezione "Area Clienti" che si trova nel menù principale.

Suggerimenti:

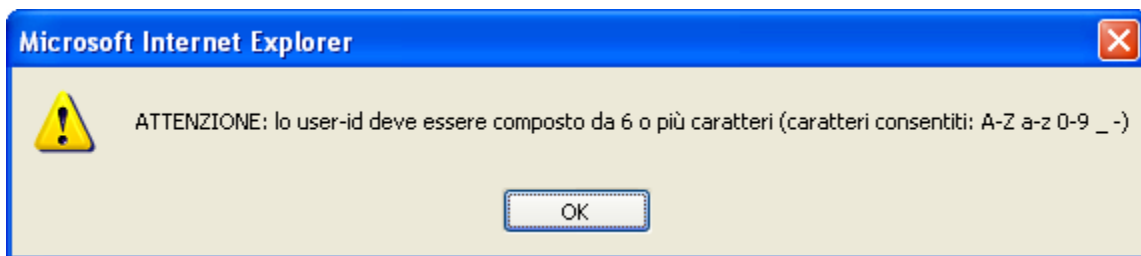
- rendere più visibile il numero di telefono nella home page
- rendere più visibile tutto il menù inferiore
- modificare la label "Call Center" con "Assistenza Clienti"

### Compito 3

#### Effettuare la registrazione

Tutti gli utenti hanno immediatamente individuato il link "Registrati ora" nella home page. La fase di registrazione è risultata abbastanza complessa, soprattutto a chi aveva una conoscenza scarsa di internet.

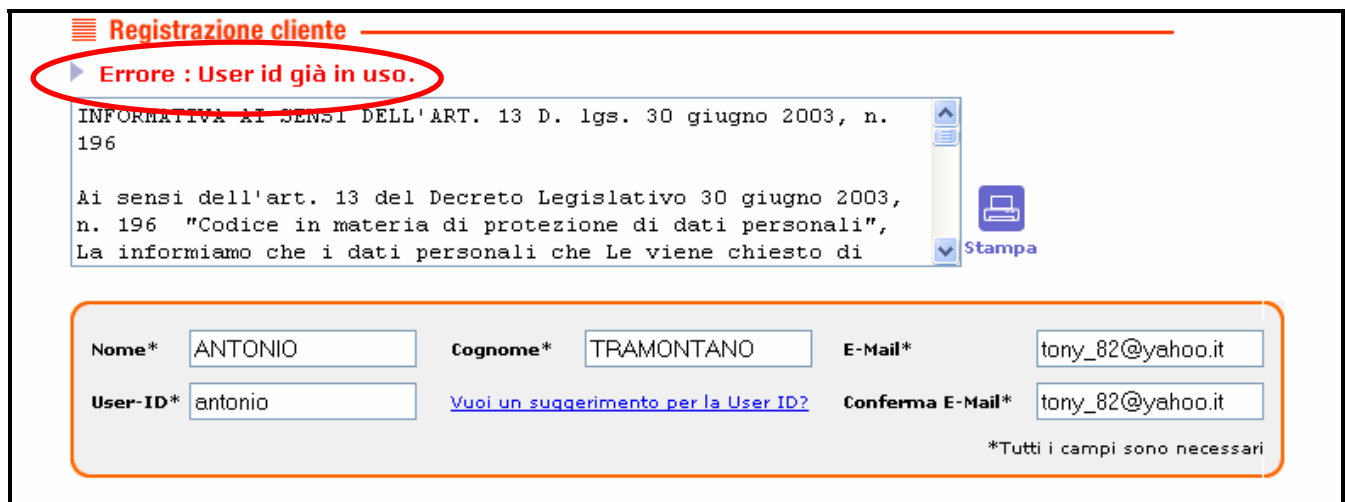
Ciro, Pino, Dino e Alex hanno incontrato le prime difficoltà nell'inserimento della user-id che imponeva loro una lunghezza minima di sei caratteri.



Ciro e Alex hanno inserito una nuova user-id di lunghezza maggiore mentre Dino ha utilizzato la funzione di suggerimento.

Pino invece, inserendo una nuova user-id, ha ricevuto un nuovo messaggio di errore che lo avvisava che quel nome era già esistente.

Purtroppo questo messaggio di errore non è apparso tramite una finestra pop-up, ma tramite una scritta poco visibile posta ad inizio pagina con un colore molto simile all'intestazione.



Il tester, non accorgendosi dell'errore, non riusciva a capire perché la registrazione non proseguiva e continuava a cliccare sul pulsante "Avanti".

Dopo svariati tentativi si è accorto del messaggio, ha inserito una nuova user-id ed è riuscito a portare a termine la registrazione.

Suggerimenti:

- eliminare il limite di sei caratteri della user-id
- utilizzare le finestre pop-up per tutte le tipologie di errori
- fare in modo che si possa inserire personalmente anche la password

#### Compito 4

**Consultare gli orari dei treni che partono da Milano e arrivano a Napoli (lasciando i parametri data e orario di partenza invariati) e visualizzare i dettagli del primo treno Eurostar che si incontra**

Questa è probabilmente l'azione più comune che si compie in questo sito, tuttavia non è ottimizzata e quattro utenti su cinque ci hanno impiegato più tempo del previsto. Per poter consultare gli orari Ciro e Alex hanno utilizzato il form nella home page mentre Rosy e Pino sono andati, tramite il menù superiore, nell'apposita sezione "Orario-Acquisto biglietti". Dino invece ha, in un primo momento, inserito i dati nei box della home page ma poi invece di premere sul bottone "Invia" ha cliccato su "Orario-Acquisto biglietti" ed ha dovuto reinserire le stazioni di partenza e di arrivo.

Da dove vuoi partire?

Dove vuoi arrivare?

Quando vuoi partire?  
17 / 12 / 2004

A che ora?  
16 : 13

**INVIA**

**Orario Acquisto biglietti**

**Ticketless**  
il tuo biglietto elettronico

Call Center  
**89 20 21**

[Registrati ora](#)

[Acquistare in sicurezza](#)

Le difficoltà maggiori sono sorte nel momento in cui i tester hanno dovuto reperire le informazioni supplementari sul treno.

Alcuni, a causa delle icone poco chiare delle varie tipologie di treni (Eurostar, Espresso, Intercity ecc.), non sapevano a quale treno dovevano riferirsi e spesso cliccavano proprio su queste icone per ottenere maggiori informazioni.

Inoltre, non osservando con attenzione tutti i campi del report, andavano alla ricerca di un bottone all'infuori della tabella.

Pino ha provato ad utilizzare l'help, ma con scarsi risultati. Ha provato poi a cliccare con il tasto destro del mouse sull'icona del treno Eurostar ma si è accorto dell'errore.

Dino ha addirittura selezionato l'intera riga del treno che gli interessava e ha poi cliccato sulla voce del menù superiore "Info Treno".

Nonostante tutto, dopo qualche momento di smarrimento, hanno tutti individuato il link giusto. Soltanto Alex, come si può notare dalla tabella dei tempi, è riuscito immediatamente ad ottenere i dettagli del treno.

Info	Partenza	Arrivo	Stazione di Cambio		Treni	Durata	Acquista
			Stazione	Arrivo			
6.	23:20 MI C.LE	10:00 NA C.LE			E	10:40	NO
7.	23:34 MI P.GA	10:54 NA C.LE	PIACENZ BOLOGNA	00:51 02:34	R E EN	11:20	
8.	05:30* MI C.LE	12:30 NA C.LE			ES*	07:00	
9.	07:00* MI C.LE	13:30 NA C.LE	ROMA TE	11:30	ES* ICplus	06:30	
10.	08:00* MI C.LE	14:30 NA C.LE			ES*	06:30	

Suggerimenti:

- far risaltare il form di consultazione degli orari nella home page
- rendere la tabella degli orari più chiara ed intuitiva

### Compito 5

**Acquistare il relativo biglietto per una persona in seconda classe tariffa ragazzi con posto a sedere vicino al finestrino, optando per la modalità self-service tra le possibilità di consegna**

Qui, come immaginavo, tutti gli utenti hanno avuto qualche problema a causa dei numerosi step di cui si compone la fase di acquisto del biglietto.

Andiamo in ordine.

Dopo aver visualizzato i dettagli del treno, tutti gli utenti hanno cliccato sul pulsante "Acquista".

Partenza il giorno successivo a quello della richiesta

Treno	Partenza		Arrivo		Servizi
ES* <a href="#">9425</a>	Milano Centrale	05:30	Napoli Centrale	12:30	

Prezzo ordinario di 1ª classe: **EUR 81,08** Prezzo ordinario di 2ª classe: **EUR 56,29**

Se questa soluzione ti soddisfa, clicca su **Acquista**

**Precedenti**
 **Altre proposte**


**Indietro**
 **Acquista**
 **Ricerca**
 **Help**

Si è presentata loro una schermata abbastanza confusa.

> Scelta del treno > **Prezzo** > Acquisto


Stazione di partenza: Milano    Stazione di arrivo: Napoli ( Tutte Le Stazioni )    Data: 5/1/2005

**Prezzo**

Tariffa	N°Posti	1ª Classe	2ª Classe
 Intera	1	<input type="radio"/> EUR 81,08	<input checked="" type="radio"/> EUR 56,29

Per altre tariffe, carte sconto e promozioni [CLICCA QUI](#)

**Preferenze servizi**

Treno	Tipi di posti
 9425 del 06/01/2005 a Milano Centrale (05:30) a Napoli Centrale (12:30)	Posti a sedere con prenotazione


Voglio esprimere le mie preferenze sul posto






Se possiedi una carta IC Card inserisci il numero qui  ...e abilita **PostoClick**

Per poter procedere alla prenotazione con **PostoClick** dovrai **selezionare SelfService** come modalità di ritiro.

Se hai un codice PIT (Programma in Treno) inseriscilo qui

**Ritiro biglietti**

Novità >>>  Ticketless     Self Service 

      
 Precedenti   Altre proposte   Nuova ricerca   Avanti   Help

POCO CHIARO

SOLO QUESTA SCELTA

FUORI DAL CONTESTO

Per prima cosa sono andati a cambiare la tariffa, utilizzando l'apposito bottone.



### Scelta tariffe, carte sconto e promozioni

Selezionare il numero di viaggiatori per le diverse tariffe (massimo 5 viaggiatori)

Tariffa	N°Posti	Tariffa	N°Posti
Intera	0	Ragazzi	0
Carta Verde	0	Carta Argento	0
Carta Amico Treno	0	Offerta Famiglia	0
Carta Club	0	Ticket Ammissione Eurostar per Abbonati	0
Eurostar	0	Carta Blu	0
Diritto Ammissione	0	Concessione speciale III per viaggi con accompagnatore	0
Concessione speciale III per viaggi isolati	0	Concessione speciale VIII T5 per viaggi con accompagnatore	0
Concessione speciale VIII T5 per viaggi isolati	0	Carta Verde Rail PLUS	0
Torino-Milano 1 Euro	0	In Eurostar a 39 euro	0
In Eurostar a 29 euro	0		
Giornalisti	0		

Totale passeggeri:       Selezionare la classe del viaggio:

Alex ha fatto notare la parzialità del servizio, data dall'impossibilità di conoscere i dettagli delle tariffe cliccando sulle relative icone.

Pino e Rosy hanno considerato sbagliato, secondo il loro punto di vista, l'etichetta del bottone "Acquista", affermando che sarebbe stato più indicato scrivere "Avanti" (utilizzando la relativa figura).

Una volta modificata la tariffa, si passa alla scelta del posto a sedere.

Anche qui tutti i tester hanno incontrato difficoltà nella scelta del posto vicino al finestrino a causa dell'interfaccia poco chiara.

Nessuno, di primo acchito, ha capito che le poltrone stavano ad indicare la tipologia di posto e che si poteva cliccare su di esse.


Dino ha provato a scrivere nel box evidenziato nella figura sottostante la frase "vicino al finestrino", ma poi si è accorto dell'errore.

Tutti i tester, dopo qualche minuto di disorientamento, si sono resi conto della funzionalità delle poltrone ma nutrivano ancora qualche perplessità su quale fosse il posto vicino al finestrino, ma, con la comparsa dell'hint, sono riusciti a completare anche questo step.

Mi è stato fatto notare come tutta la parte finale della pagina, quella relativa al metodo di consegna/ritiro del biglietto (evidenziata nella figura), sia in netto contrasto grafico con il resto.

Prezzo

EUR 28,15

Tariffa	Numero Posti	Dati Aggiuntivi
 Ragazzi	1	-

Posizione dei posti

**ES\*** 9425 del 06/01/2005 da Milano Centrale (05:30) a Napoli Centrale (12:30)

Posti a sedere con prenotazione

Scegli il tuo posto



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

Posto vicino a

Novità

Inserisci qui carrozza e numero del posto accanto a cui vuoi viaggiare:

**ES\*** 9425 del 06/01/2005 da Milano Centrale (05:30) a Napoli Centrale (12:30)

 Carrozza:

 Posto:

Se possiedi un codice PIT(Programma In Treno) inserisci il numero qui

Se possiedi una carta IC Card inserisci il numero qui

Consegna/ritiro del biglietto

Leggi le [istruzioni](#) prima di scegliere la modalita' di consegna

Ticketless

Ricorda:  
> il servizio e' gratuito  
> porta con te l'e-mail di conferma, che ti sarà inviata dopo l'acquisto, con tutti gli estremi del viaggio che ti serviranno per l'emissione del biglietto a bordo del treno.

Prova il nuovo servizio della **Biglietteria On-line**

[Maggiori informazioni](#)

self-service

Ricorda:  
> il servizio e' gratuito  
> verifica la presenza del self-service nella stazione di ritiro  
> porta con te il codice di prenotazione (PNR) spedito via e-mail

    
Avanti Annulla Help

Selezionando "Avanti" si accettano implicitamente le condizioni del [contratto di trasporto](#) di Trenitalia



L'ultimo passo è stato quello di inserire user-id e password, e tutti gli utenti si sono lamentati del fatto che sono dovuti andare a reperire quest'ultima nella loro casella di posta.

Nonostante questo, i tester hanno svolto agevolmente questa fase, concludendo il compito assegnato loro.

Inserisci la **User-ID** e la **Password**.

User-ID  Password  [Hai dimenticato User-ID e Password?](#)

Se non sei ancora registrato, puoi farlo [adesso](#).

Avanti Help

Suggerimenti:

- fare in modo di poter effettuare l'acquisto del biglietto con meno passaggi
- rendere più intuitiva la scelta del posto a sedere
- fare in modo di poter conoscere i dettagli delle tariffe direttamente nella pagina dedicata
- fare in modo di memorizzare le scelte preferite dagli utenti registrati in modo da velocizzare gli accessi futuri

## Impressioni finali

Rosy

*"Acquisto complicato. Modalità di gestione della password obsoleta. Difficoltà nella scelta del posto. Nella home page è tutto evidenziato, è tutto messo in risalto"*

Ciro

*"Si fa prima ad andare in stazione a comprare il biglietto, chi ha fatto questo sito?"*

Pino

*"Il sito è facile, semplice e veloce per me che utilizzo pochissimo internet"*

Dino

*"Potevano ottimizzare il sito anche per risoluzioni maggiori. A 1024x768 c'è un sacco di spazio bianco. Call center non si capisce, è fuorviante, era meglio scrivere assistenza clienti. È una stupidata il fatto che devi attendere la mail per conoscere la password"*

Alex

*"Il sito è dispersivo. I colori sono belli ma i caratteri sono troppo piccoli. La home page è fatta malissimo"*