

Trenitalia, il rapido un po' in ritardo.

Di Marco Deseri

Questo articolo è un estratto da *“Trenitalia, il rapido un po' in ritardo.”*, pubblicato su ItaliaOggi.it del 5/6/2004. È stato tagliato in alcune parti e presenta piccoli adattamenti.

Consultazione dell'orario dei treni, pianificazione del viaggio, acquisto dei biglietti via Internet: sono i punti salienti dell'offerta web di trenitalia.com, il sito delle Ferrovie dello Stato dedicato ai viaggiatori. Tra le sue pagine si trovano servizi per snellire le procedure di acquisto dei biglietti e migliorare il rapporto con la clientela: condizione fondamentale perché le proposte del sito trovino un riscontro positivo tra gli utilizzatori è una buona organizzazione del sito, una progettazione efficace e un'attenzione speciale alla semplificazione delle normali procedure di interazione con la clientela. Scopriamo come risponde il sito alla prova dei fatti.

L'aspetto

Il primo impatto non entusiasma: la home page lampeggia di banner, che creano confusione e distraggono i navigatori. A livello di immagine, c'è poca personalità e il layout non brilla per chiarezza. L'unico dettaglio fortemente caratterizzante è il menu di navigazione, collocato all'interno di un elemento il cui profilo ricorda quello di un treno. Per il resto regna la confusione: non solo a livello stilistico, anche e soprattutto a livello organizzativo. Nella parte centrale della pagina sono concentrati tanti blocchi di informazione, perlopiù slegati tra loro e senza una logica sottostante evidente. Lo stesso vale per i link, che non sono segnalati in maniera coerente: se ne trovano di verdi e di azzurri; in tutti i casi, privi della sottolineatura che dovrebbe distinguerli dai testi della pagina. Fortunatamente, è facile individuare a colpo d'occhio il servizio più utile, quello di prenotazione-consultazione dell'orario dei treni. Si trova in una posizione privilegiata e gode di uno spazio più ampio degli altri. Sono invece da rivedere i due menu di navigazione, piuttosto scriteriati nella collocazione dei collegamenti. In particolare, alcuni dei collegamenti riportati nel menu a piè di pagina avrebbero trovato una migliore collocazione nel menu principale, vista la loro importanza. In ogni caso non è chiaro in base a quali parametri siano stati organizzati i menu: le ripercussioni negative sono tutte a carico dei visitatori.

Visitatori internazionali

Da un sito del genere - con un pubblico di viaggiatori, e quindi in parte internazionale - è ovvio aspettarsi pagine tradotte in diverse lingue. In effetti, la pagina di benvenuto offre la scelta tra versione italiana e inglese. Quest'ultima non rappresenta una traduzione completa di quella italiana, ma un sito completamente a sé, sia per l'estetica che per l'offerta di contenuti. Un sito, a dire il vero, molto ridotto rispetto a quello principale. Evidentemente, gode di scarse attenzioni e non è aggiornato da mesi: in homepage una grande scritta informa che l'orario dei treni è valido fino al 31/12/2003. Non è l'unica grave lacuna: per l'intero periodo in cui il sito è stato esaminato, non è stato possibile effettuare la prenotazione del biglietto utilizzando le pagine in inglese. Il tentativo di prenotazione di un treno, per lo stesso percorso e agli stessi orari, va a buon fine attraverso la versione italiana, mentre produce un errore con la versione inglese. Per i visitatori stranieri al danno si aggiunge la beffa: il messaggio di errore è infatti scritto in italiano. Insomma, per chi non parla la nostra lingua il sito Trenitalia non è il punto di partenza ideale per scoprire il nostro paese. A peggiorare le cose un rapido confronto con i siti delle ferrovie nazionali di altri paesi europei: in Francia, SNCF mette a disposizione ben cinque lingue, mentre le ferrovie tedesche e quelle svizzere offrono tre lingue. In tutti e tre i casi è disponibile anche la versione italiana, con meno contenuti rispetto al sito in lingua originale, ma con la possibilità di prenotare i biglietti e consultare gli orari. Sono dati di cui tener conto e su cui riflettere in fase di progettazione in vista del rinnovamento del sito attuale.

Trenitalia, il rapido un po' in ritardo

Servizi

I viaggiatori dell'ultimo minuto apprezzeranno sicuramente il servizio *ticketless*, vero punto forte del sito. Il servizio, introdotto di recente, consente l'acquisto del biglietto fino a dieci minuti dalla partenza del treno e non richiede il ritiro in stazione del titolo di viaggio: elimina in un colpo le code alla biglietteria e tutte le attese connesse. L'acquisto può essere effettuato sia telefonicamente, che attraverso Internet, attraverso una procedura semplice e veloce. Bisogna essere registrati per effettuare l'acquisto sul web: per chi non lo fosse, è necessario compilare un form con i propri dati anagrafici. Inseriti i dati, il sistema provvede all'invio di una mail riepilogativa, attraverso la quale vengono comunicati i dati per effettuare l'accesso. A questo punto è possibile usufruire del servizio *ticketless* in maniera trasparente, utilizzando la normale procedura di prenotazione. Infatti, per i treni in cui il servizio è disponibile, il modulo di prenotazione consente di selezionare la modalità "ticketless" nella sezione relativa alla modalità di ritiro del biglietto. La procedura si conclude con la comunicazione da parte di Trenitalia di due codici: il PNR (codice di prenotazione) e il CP (cambio prenotazione). Sarà direttamente il controllore a stampare in vettura il biglietto sulla base del codice assegnato. Ulteriore chicca del servizio è la possibilità di trasmettere i codici via SMS al cellulare, per essere sicuri di non smarrirli e di averli con sé nel momento del controllo.

Il servizio di prenotazione presenta anche aspetti negativi. Mentre la modalità di pagamento *ticketless* è particolarmente interessante e semplice da usare, è necessario sottolineare un grave difetto del sistema per la consultazione dell'orario e per l'acquisto dei biglietti. Il problema in questione si verifica nella pianificazione di viaggi internazionali e riguarda due aspetti diversi. Il primo è squisitamente tecnico: il sistema non è in grado di trovare proposte per alcune destinazioni internazionali, anche se queste hanno un estremo in Italia. Grave il fatto che il sito delle ferrovie tedesche riesca a trovare soluzioni per le stesse mete, anche nei casi in cui nessuno dei due estremi del viaggio sia in Germania. Ancor più grave è la gestione delle interrogazioni senza risposta. Il viaggiatore viene liquidato con una frase molto poco amichevole: "Errore nei criteri di ricerca. Nessuna soluzione trovata". È impossibile capire cosa abbia causato il problema. Non esistono treni per il percorso specificato? Oppure è semplicemente una questione di orario? L'unico modo per scoprirlo è continuare a formulare richieste, modificando uno o più parametri. Una politica che penalizza l'utente e lo invoglia ad abbandonare il sito.

Insieme allo strumento di pianificazione dei viaggi, farebbe comodo un orario "tradizionale": il corrispettivo digitale dell'opuscolo stampato. I viaggiatori che non dovessero riuscire a trovare soluzioni di viaggio con lo strumento di ricerca potrebbero comunque ricorrervi e cercare eventuali alternative.

Accessibilità, altro punto dolente

Il sito di Trenitalia presenta un altro grosso difetto, questa volta riconducibile alla realizzazione tecnica delle pagine. L'accessibilità dei servizi web è decisamente migliorabile. Il livello di accessibilità delle pagine stona decisamente con il collegamento "servizi per i disabili" presente nel menu principale. Per un non vedente è impossibile completare da solo la procedura di acquisto di un biglietto. La scarsa cura progettuale ha prodotto form completamente inaccessibili per chi non naviga con strumenti visuali: i campi per l'inserimento dei dati non sono associati alle relative etichette, e per gli screenreader (software che leggono ad alta voce le pagine) è impossibile ricostruirne il senso. Considerando il ruolo cruciale che l'azienda svolge nel settore dei trasporti, è decisamente auspicabile una maggior attenzione a questi temi, anche in vista dell'entrata in vigore della legge 4/2004 sull'accessibilità delle risorse informatiche.

Il giudizio

Trenitalia.com richiede ben più di un aggiustamento, purtroppo non solo a livello cosmetico. Ci sono problemi d'uso sostanziali, che coinvolgono anche la sezione più utile del sito, quella di acquisto dei biglietti. I difetti colpiscono tutte le categorie di potenziali utilizzatori del servizio, a partire da quelli che vogliono consultare l'orario dei treni, per coinvolgere anche i visitatori

Trenitalia, il rapido un po' in ritardo

internazionali, a causa di una versione inglese poco curata, e i disabili, vista l'accessibilità delle pagine assolutamente insufficiente. A questi problemi si somma un look non proprio accattivante, che trarrebbe grande giovamento da un restyling. Non basta certo il comodo servizio "ticketless" a cambiare il giudizio sul sito: dalle Ferrovie dello Stato è lecito attendersi molto di più.