

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA
Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali
Corso di Laurea in Informatica
&
Facoltà di Psicologia
Corso di Laurea Specialistica di
Psicologia delle Organizzazioni e dei comportamenti di consumo

ESAME DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA
Docente: Roberto Polillo

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SITO WEB:
<http://www.ucicinemas.it>

Studenti:

Canducci Luca 055902 luca.canducci@studenti.unimib.it

Cavolina Elio 058081 elio.cavolina@studenti.unimib.it

Marchesi Paola 079567 paola.marchesi@hotmail.it

1. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

Nome del sito: Ucinemas (qui di seguito l'immagine della home page)

uci CINEMAS

SERIES SCI FI
IN TUTTE LE EDICOLE

UNA PUBBLICAZIONE MY WAY MEDIA IN COLLABORAZIONE CON FANTASCIENZA.COM

Sei in: HOME Wednesday 05 July 2006

Trailer

Menu principale

- HOME
- UCI IN ITALIA
- UCI Casoria
- UCI Cumio
- UCI Fiumara
- UCI Lissone
- UCI Marconi
- UCI Meridiana
- UCI Verona
- Chi Siamo
- TICKET & OFFERTE
- Film
- Prenotazioni
- UCI Cinecard
- UCI Movie Ticket
- UCI CARD
- UCI Card
- Suggestion Box
- EVENTI
- Club Nokia
- Feste per Bambini
- SERVIZI
- Contattaci
- Link
- Registrazione
- Blog

cerca nel sito...

ABBONATI

Abbiamo 49 visitatori online e 1 utente online

Live Support Status

TEMPORARY OFFLINE

Google

inserisci il testo...

Cerca

DAL 7 LUGLIO AL CINEMA

SILENT HILL

ANTEPRIMA NAZIONALE 6 LUGLIO

Benvenuto in UCI

Il Codice Da Vinci

Dal best-seller di Dan Brown. Il curatore del Museo del Louvre la notte precedente all'appuntamento ...

Leggi tutto...

La spina del Diavolo

Spagna, fine Anni '30. Un bambino di 12 anni viene abbandonato dal suo tutore nell'orfanotrofia di ...

Leggi tutto...

The Sentinel

Pete Garrison e' un agente dei servizi segreti americani: vent'anni fa ha salvato la vita a ...

Leggi tutto...

Bandidas

Messico, 1880. Sara, figlia di un ricco banchiere e Maria, figlia di contadini, avevano pochissime ...

Leggi tutto...

Hot Movie

Aaron Seltzer e Jason Friedberg dopo aver parodiato con successo i film horror in 'Scary Movie', ora ...

Leggi tutto...

Cappuccetto Rosso e ...

Cappuccetto Rosso e gli Insoliti sospetti. Tutti conoscono la storia di Cappuccetto Rosso o ...

Leggi tutto...

UCI CARD: un mondo di sorprese!

Richiedi la tua UCI Card, entra nel nostro fantastico programma fedeltà, e potrai vincere tante sorprese!

UCI: FESTE per BAMBINI

Organizza il compleanno dei tuoi bambini in un complesso UCI, lascia che UCI pensi a tutto, e la festa sarà un vero successo!

DAL 7 LUGLIO AL CINEMA

Login Form

Username
Password
 Ricordami

Password dimenticata?

SEI SOCIO Club NOKIA

Sondaggi

Perchè hai scelto UCI?

- Per la qualità del servizio
- Per la qualità del cinema
- Per il tipo di programmazione
- Perchè è vicino casa
- Perchè ci vanno i miei amici

Cars

Data attuale	5. July 2006,
Data evento	25. August 2006,
Tempo rimasto	16:00
	50 giorni
	23 ore
	29 minuti

Alba&Tramonto

05:41 13:28 21:15
Milano, Italy

Clicka subito
www.ucinemas.it

ti regala un **BUONO SCONTO di €2**

Non hai la UCIcard?
Sottoscrivi la tua UCIcard sul sito www.ucinemas.it e ti regaliamo il tuo biglietto a teatro.

Possiedi già UCIcard?
Presenta la tua UCIcard al momento acquistando il biglietto e lascia il tuo indirizzo e-mail...
...riceverai, nel tuo indirizzo e-mail, un buono sconto di 2,00 euro da usare per l'acquisto di un biglietto.

Crociere nel Mediterraneo
Scopri l'atmosfera esclusiva delle nostre navi
www.royalcaribbean.it

Vacanze Famiglia
8 zone turistiche per famiglie Sole, laghi, vacanze in allegria
www.carinzia.at

Inglese Full-immersion
Milano e prov. - Manager, aziende
Risultato 100% - prezzi convenienti
www.inglese-corsi.it

Annunci Google

(C)2005 UCI Cinemas - Powered by TIX - Cinemas

Requisiti generali del sito

Lo scopo principale del sito è quello di permettere agli utenti la visualizzazione dei film in programmazione nelle sale, oltre alla prenotazione o all'acquisto di biglietti direttamente dal web. In questo modo, l'utente non deve recarsi alla sede della catena UCI desiderata in anticipo, per poter acquistare i biglietti, evitando quindi code di attesa alla cassa.

Inoltre il sito permette altre funzioni secondarie, ma comunque utili, tra cui, ad esempio, la visualizzazione delle caratteristiche e dell'ubicazione del multisala desiderato, il controllo personale dell'eventuale UCI-card e la visualizzazione di trailer.

Il sito non ha un target di utenti particolari. Si rivolge infatti a qualunque privato voglia avere informazioni sui film proiettati e a chi vuole prenotare o acquistare i biglietti on-line. Grazie alla vasta quantità di informazioni e di funzioni è un sito rivolto a tutti coloro che sono interessati al mondo del cinema e, grazie alla possibilità di contattare direttamente i gestori, è possibile ricevere le informazioni desiderate, e non pubblicate, in tempi utili.

Obiettivi della valutazione

La valutazione che segue è stata fatta con l'intento di analizzare l'usabilità del sito dal punto di vista di un utente qualsiasi, sia chi possiede un livello di conoscenza del web elevato, sia chi ha una scarsa dimestichezza. Con questo proposito, abbiamo voluto testare le operazioni fondamentali che un utente qualsiasi potrebbe voler attuare in un sito di questo tipo, al fine di valutarne pregi e difetti. Quindi, nello specifico, sono state valutate le operazioni di visualizzazione dei film in sala, la prenotazione o acquisto dei biglietti e la ricerca di una determinata pellicola.

2. METODOLOGIA USATA

L'analisi del sito è stata condotta da tutti e tre i membri del gruppo durante le ultime settimane, indicativamente dal 15 giugno 2006 al 5 luglio 2006.

Le valutazioni finali effettuate, per ogni categoria da analizzare, si sono basate su una scala di giudizi che va dal valore 0 al valore 4, dove 0 rappresenta un pessimo giudizio e 4 un ottimo giudizio.

Ci siamo avvalsi di strumenti software di vario genere per valutare quelle caratteristiche che avrebbero richiesto un periodo più lungo di testing.

Qui di seguito l'elenco:

- Netcraft
- Netmechanic
- Dr. Watson
- Visual Route
- Link Popularity Check
- Browser Cam
- VisCheck
- Motori di ricerca

Il test con gli utenti è stato condotto presso l'abitazione di uno dei componenti del gruppo, nell'arco di un pomeriggio in cui abbiamo convocato separatamente gli utenti campione da noi scelti.

3. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

3.1. ARCHITETTURA

Valutazione: 1.2

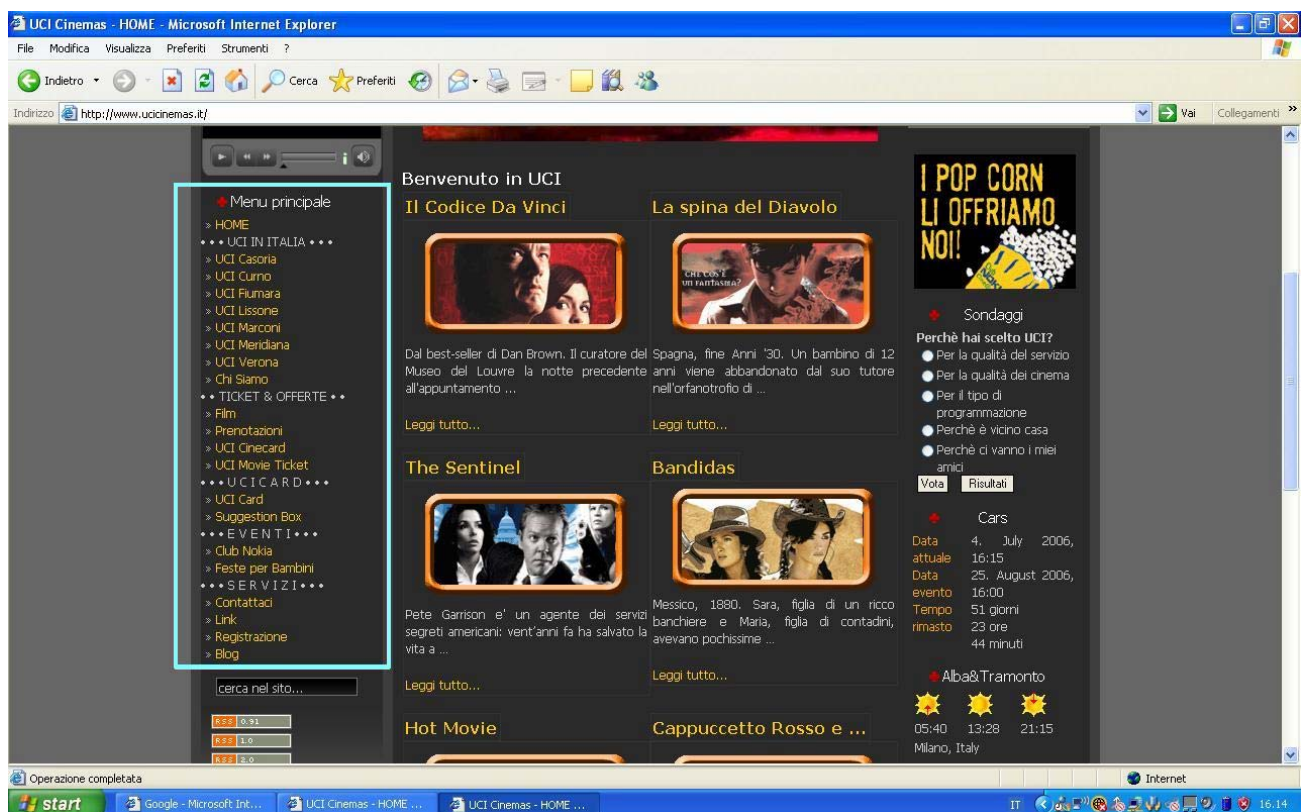
Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

Analisi:

La struttura del sito è adeguata?

Il sito presenta una struttura non molto profonda che arriva fino al 2° livello.

Struttura che è sempre visibile e accessibile tramite il menù principale, menù disposto sulla sinistra di ogni singola pagina. Il menù è di dimensioni considerevoli, visto il numero di voci presenti (di fatto i link alla quasi totalità delle pagine del sito).



Tale menù é suddiviso in 5 principali categorie (a solo titolo rappresentativo, non corrispondono a delle pagine vere e proprie), rispettivamente "UCI in Italia", "Ticket e Offerte",

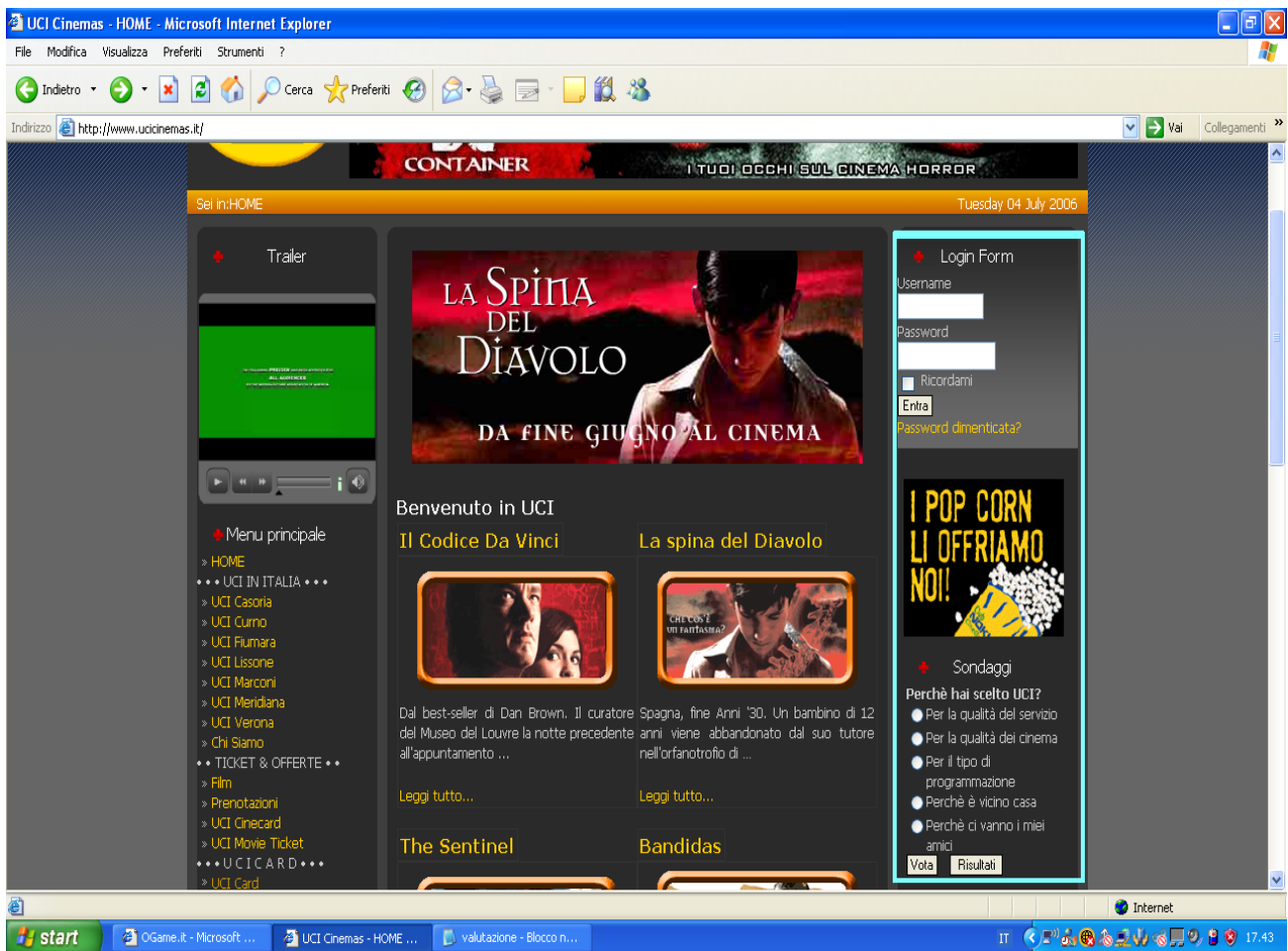
"UCI CARD", "Eventi" e "Servizi".

A nostro giudizio la struttura portante del sito risulta ben definita, anche se la suddivisione presenta un lieve difetto da un punto di vista "teorico": le due sole voci della categoria "UCI CARD" corrispondono di fatto alla sezione precedente, quella denominata Ticket e Offerte".

Ritieniamo però che non si tratti di un errore, bensì di una scelta di marketing, per mettere in risalto quella che è presumibilmente l'offerta primaria e sempre usufruibile.

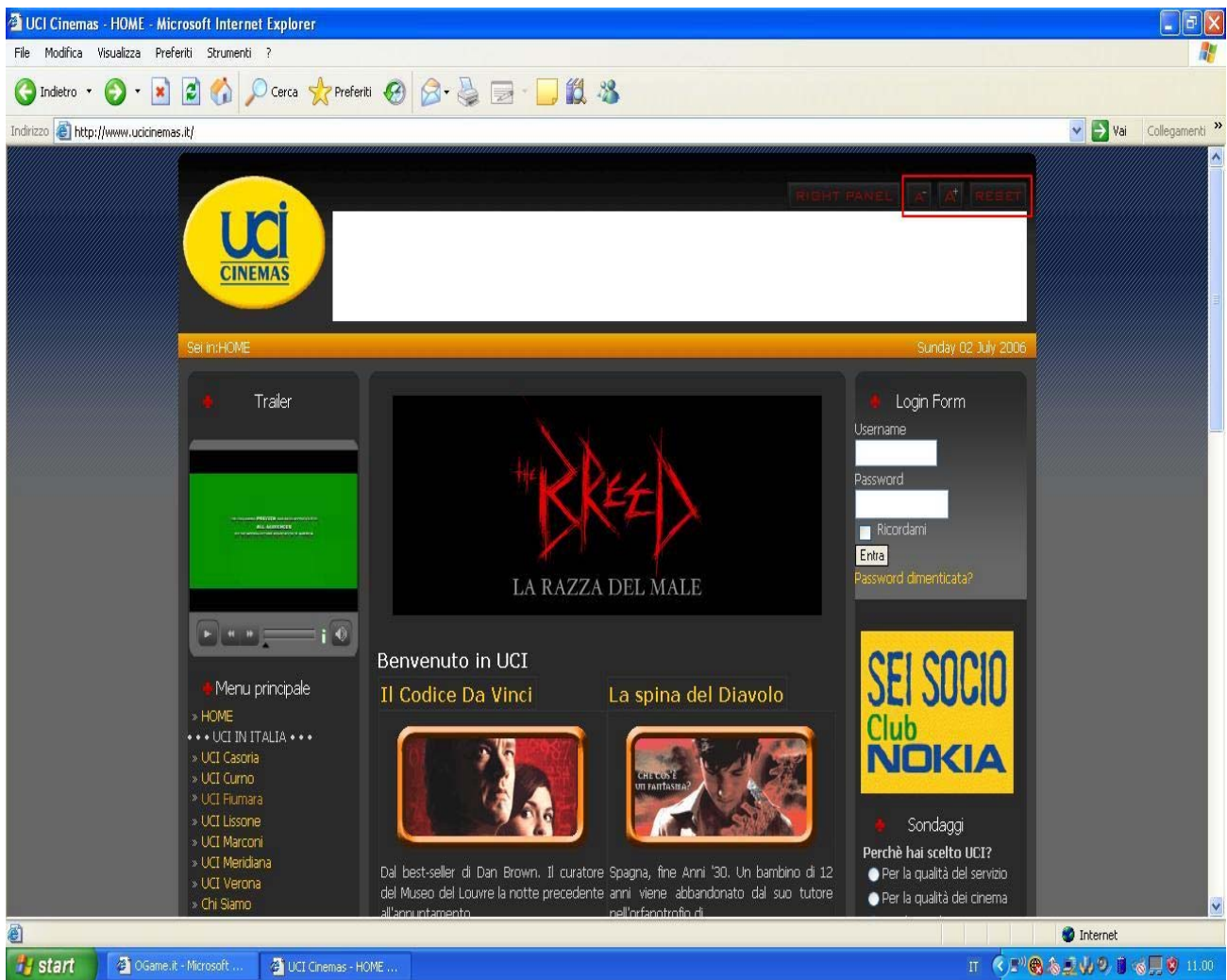


E' presente anche un menù di destra, dove sono presentati un form per la login degli iscritti al sito, un sondaggio (in home page) e delle promozioni della catena di cinema, oltre ad alcune informazioni aggiuntive (countdown all'uscita di un dato film, orari di alba e tramonto) presenti sempre nella home page.



Questo menù ha una particolarità che può risultare utile, ma purtroppo è mal presentata. Premendo sul bottone "Right Panel" posto in alto a destra nell'intestazione, è possibile far scomparire il menù di destra, che può essere inutile per gli utenti non registrati o per quegli utenti che non hanno interesse alle promozioni UCI. Con questa opzione, è possibile ricavare spazio utile e visualizzare con più nitidezza le informazioni di rilievo, elidendo ciò che non è di interesse.

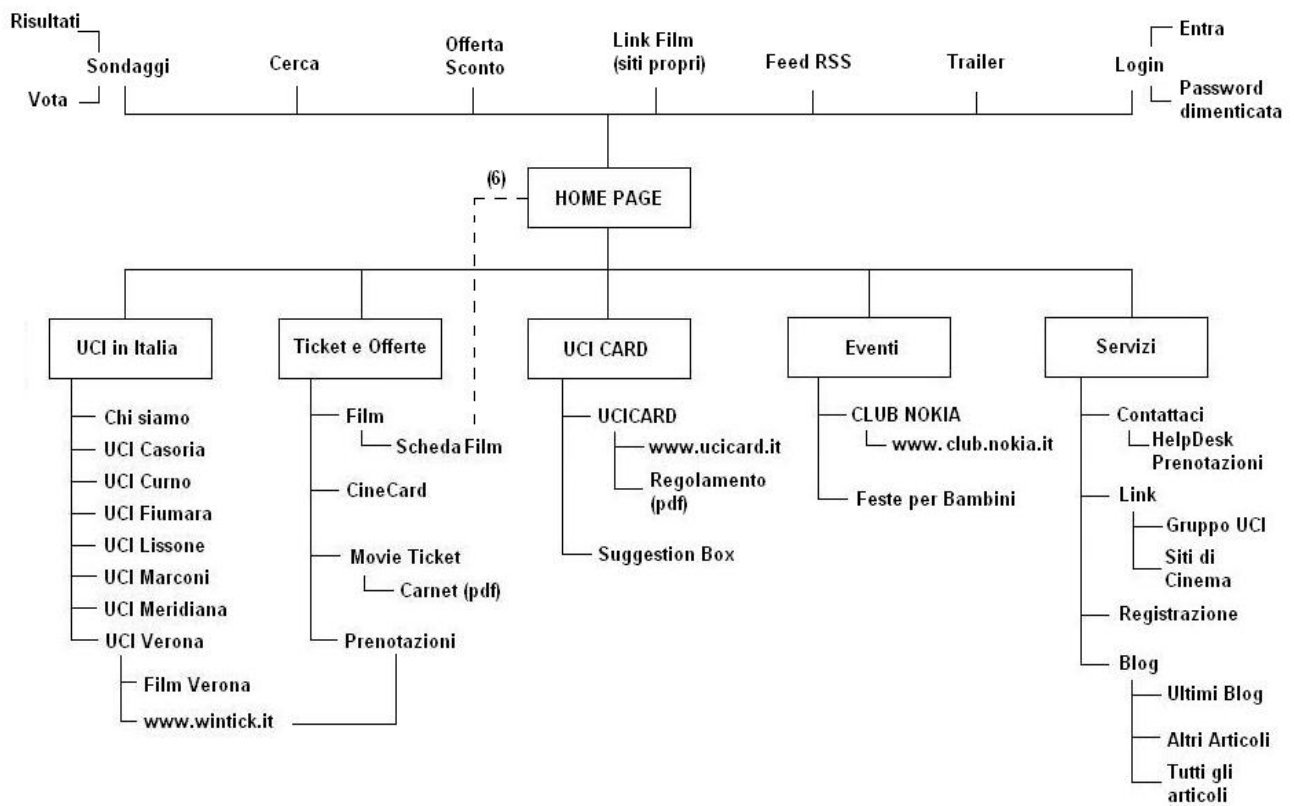
Il difetto del meccanismo sta nel fatto che la maggior parte degli utenti non si avvede della presenza di tale possibilità, perchè distante dalla zona inerente l'azione stessa. Se il bottone fosse stato in alto al menù laterale, sarebbe stato più visibile e di conseguenza decisamente più sfruttato.



Esiste una mappa del sito che ne rappresenta con chiarezza la struttura?

Il sito non mette a disposizione una mappa dei suoi contenuti. Questa probabilmente è una scelta dovuta al fatto che quasi tutte le pagine del sito sono di fatto accessibili dal menù a sinistra, sempre visibile in tutte le pagine.

Ne abbiamo realizzata una, che riportiamo qui di seguito:



La navigazione del sito è adeguata?

Uno strumento utilizzato per segnalare all'utente il contesto in cui si trova è quello dei "breadcrumb" (briciole di pane).

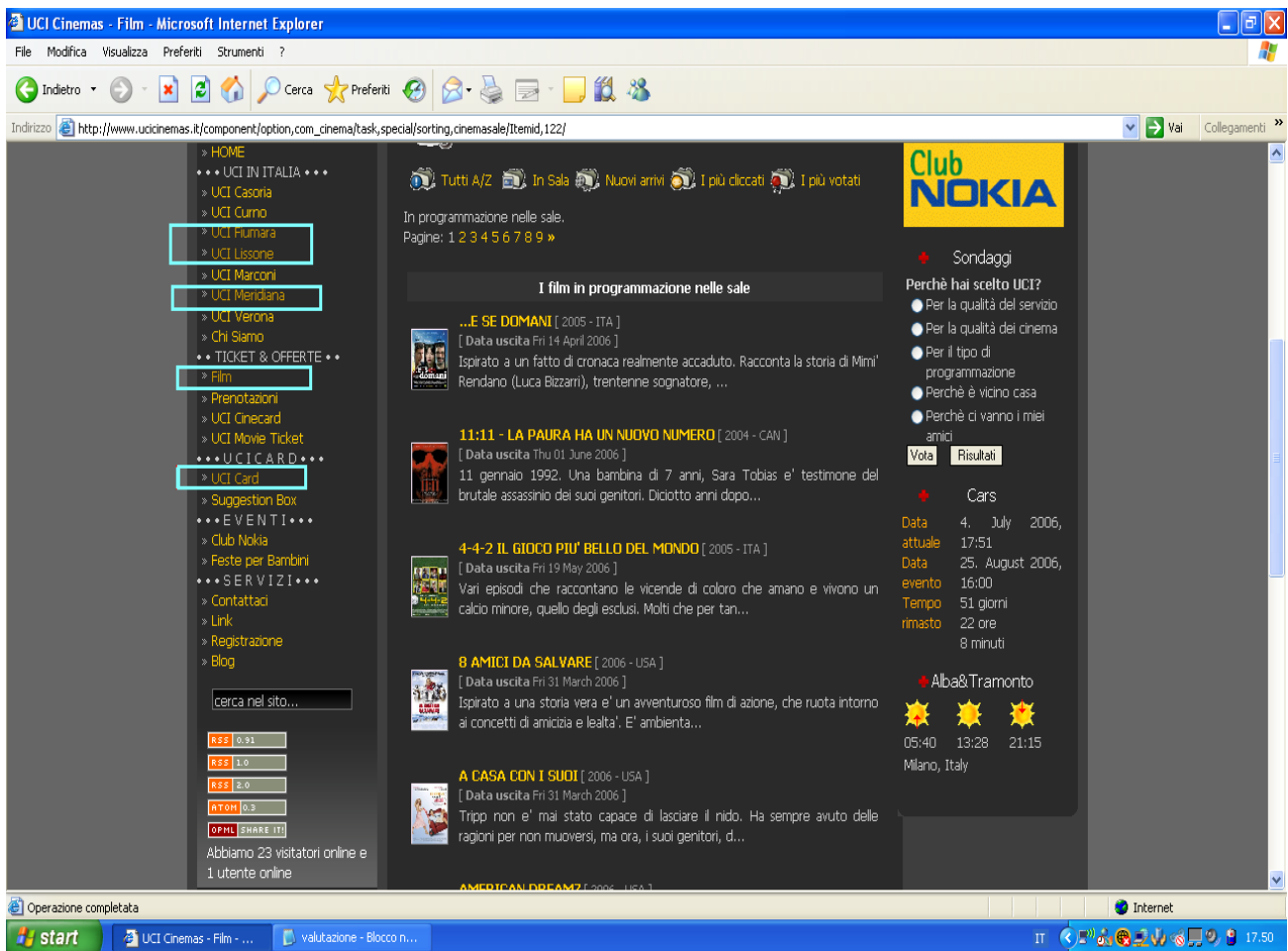
L'utente vede all'inizio di ogni pagina al di sotto dell'intestazione una barra di colore giallo, dove può seguire il percorso della pagina in cui si trova, a partire dall'home page fino alla posizione attuale.



Il metodo dei breadcrumb è efficace, ma un po' povero utilizzato da solo. Sarebbe stato opportuno evidenziare in modo differente la voce del menù corrispondente alla pagina in cui si trova l'utente.

La voce corrispondente alla pagina selezionata viene in effetti resa più scura, ma la cosa avviene per ogni pagina visualizzata nel corso della navigazione del sito e di conseguenza l'utente non ha alcuna indicazione utile ai fini della navigazione stessa.

Ne possiamo vedere un esempio nell'immagine seguente, catturata dopo qualche minuto di navigazione tra le pagine del sito.



Sintesi

Punti di forza:

- Il menù principale è sempre presente;
- Utilizza la tecnica dei Breadcrumb;
- E' possibile escludere dalla pagina il pannello di destra;
- Il numero di livelli è limitato.

Punti di debolezza:

- La mappa del sito non è presente;
- La possibilità di non visualizzare il pannello di destra è poco visibile;
- L'uso singolo dei breadcrumb è debole.

3.2 COMUNICAZIONE

Valutazione: 1.25

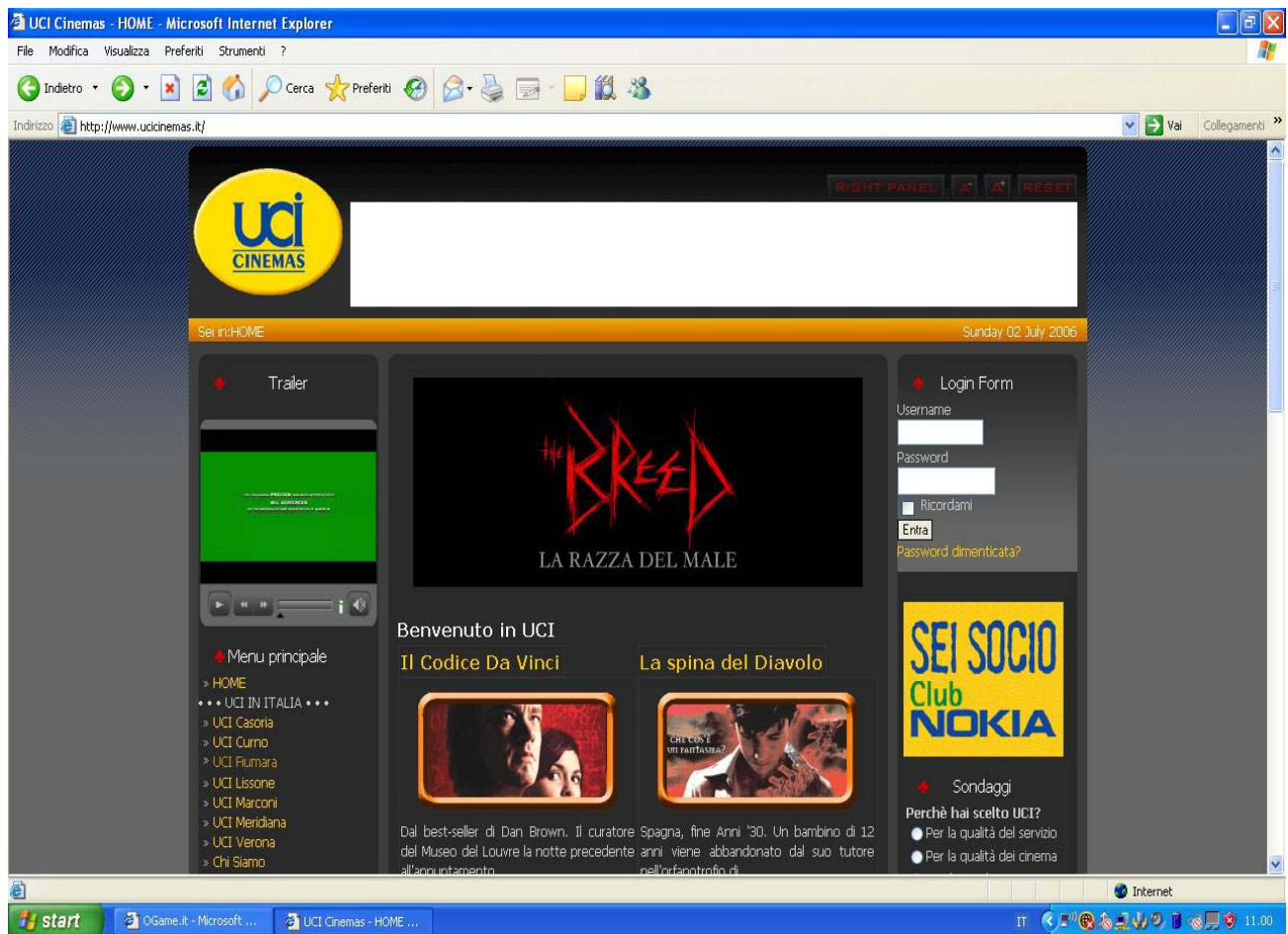
Legenda: 0 pessimo; 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 buono, 4 ottimo

Analisi

La home page comunica chiaramente gli obiettivi del sito?

La homepage di www.ucinemas.it mostra chiaramente che si tratta di un sito riguardante una catena di cinema, con varie sedi in diverse province italiane.

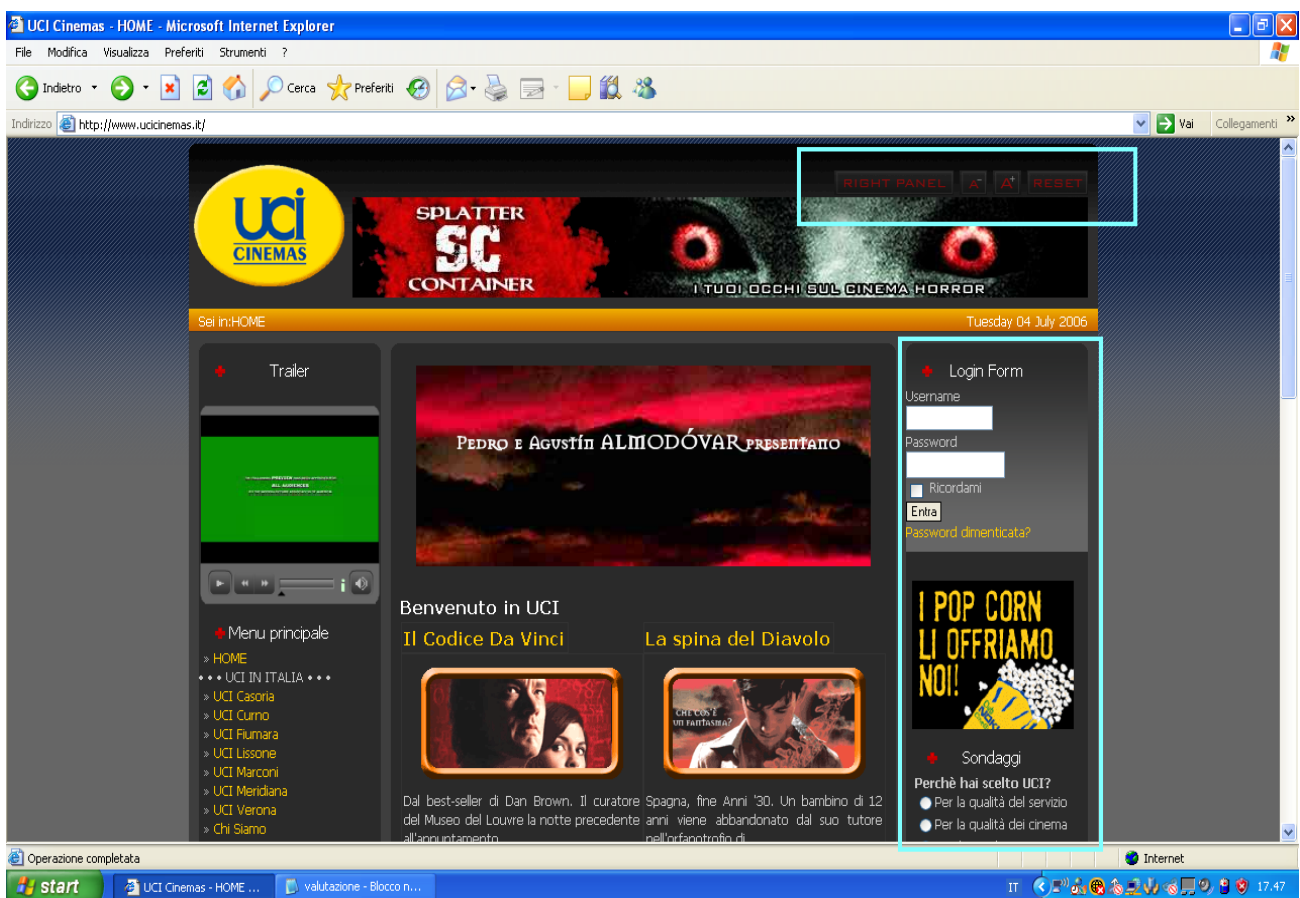
Ciò è chiaro sia grazie al logo che contraddistingue la catena, in cui appare chiaramente la scritta "cinemas", sia per l'impostazione della pagina, in cui vi sono indicazioni circa i film che sono proiettati. Inoltre, in alto a sinistra, è presente uno schermo in cui è possibile visualizzare un trailer, il che testimonia ancora una volta che l'utente si trova in un sito dedicato al cinema.



Pur riuscendo a trasmettere da subito il tema trattato, la home page non rappresenta in modo

ottimale l'oggetto in questione. Infatti, in primo luogo, si può notare che non vi è alcuna indicazione circa la caratteristica della catena, ossia l'essere un multisala; e, in secondo luogo, non vi è nessun riferimento al fatto che si tratta di una catena a livello mondiale, fatto di cui l'utente viene a conoscenza collegandosi al "chi siamo" .

Inoltre l'indicazione circa la prenotazione o l'acquisto di biglietti on-line, la quale è una delle caratteristiche principali del sito, è posto in secondo piano, nell'elenco delle funzioni presenti nel sito, a cui l'utente non dedica attenzione da subito. Quindi, pur essendo presente, l'indicazione non è abbastanza evidente, data la sua importanza.



Infine, è necessario specificare che esistono due versioni del sito, così come della home page. Pur non essendo evidente da subito, si può notare che in alto a destra, con carattere poco evidente a causa del colore scelto, il rosso, si legge la scritta "right panel", la quale permette di collegarsi a una seconda possibile visione della home page, in cui non è presente la barra delle applicazioni di destra.

In questo modo però il sito perde ancora di più la sua funzionalità, in quanto l'utente non può accedere direttamente alla registrazione, che gli permette la prenotazione, l'acquisto e altri servizi personalizzati. L'assenza di questa barra ha però anche dei risvolti positivi; infatti non sono così presenti delle indicazioni inutili circa l'ora in cui il sole sorge e tramonta, o dei sondaggi.

Insomma, l'home page riesce a comunicare il tema del sito, ma non chiarisce da subito tutti i suoi obiettivi; da una parte infatti permette la visualizzazione dei film più recenti, in programmazione nelle sale, ma dall'altra non permette di capire immediatamente che è possibile prenotare e acquistare i biglietti.

Il sito è coerente con la brand image?

Si può affermare solo in parte che il sito è coerente con la brand image. Per brand image si intende quanto è percepito dall'utente rispetto alle caratteristiche e ai tratti del brand. In questo caso, il brand è una catena di cinema, il cui tratto distintivo è il logo blu con la scritta gialla e la presenza di molte sale all'interno della stessa struttura, in modo tale da permettere la programmazione in contemporanea di più film.



Se si considerano queste caratteristiche, si può affermare che il sito è coerente, infatti il logo è sempre presente in tutte le pagine e, già nella home page, sono presenti dei piccoli schermi che rappresentano una scena del film che vogliono presentare. Inoltre, sempre nella home page è presente uno schermo, controllabile dall'utente, in cui si può vedere un trailer.



La grafica del sito però, a parte gli accorgimenti appena descritti, non rispecchia la brand image, ad esclusione della tonalità di giallo con cui sono scritti alcuni titoli e alcune indicazioni, lo stesso colore utilizzato nel logo.

Il resto della pagina, invece, non rispecchia il brand. Infatti, nei cinema di questa catena prevale il colore blu, tonalità che non è ripresa nel sito, caratterizzato da uno sfondo grigio o nero, che forse vuole riprendere il colore dello schermo del cinema, ma non restituisce la particolarità del brand.

Inoltre, proprio per la scelta del colore dello sfondo, il sito trasmette un'immagine della catena in cui non traspare l'atmosfera moderna e cinematografica dei multisala, che spesso adottano, per le sale d'attesa, dove sono posizionati dei bar, dei colori vivaci e delle scenografie che ricordano alcuni famosi film.

La grafica del sito è adeguata?

Per rispondere a questa domanda è necessario porsi alcuni quesiti complementari, i quali, insieme, possono restituire un giudizio in merito alla grafica del sito.

Il layout delle pagine è adeguato ai vari formati video?

Il layout utilizzato ha una risoluzione di 1024 x 768 pixel.

Quindi, in larghezza, la risoluzione, pur non essendo ottima per ogni risoluzione, è comunque accettabile, mentre non lo è per quanto riguarda la lunghezza. Per poter scorrere tutta la pagina è infatti necessario uno scroll poco piacevole per l'utente, considerato soprattutto il fatto che non tutte le informazioni sono necessarie.

Ad esempio, in quasi tutte le pagine, si può notare che, nella barra a destra, sono presenti informazioni circa l'ora solare, così come altre indicazioni che non necessariamente servono all'utente del sito.

Inoltre, anche la disposizione delle informazioni non è stata studiata e realizzata nel migliore dei modi. Sicuramente si sarebbe potuto ridurre lo scroll eliminando non solo le informazioni superflue, ma anche riempiendo gli spazi vuoti sul fondo della pagina, lasciati in grigio.

Il layout delle pagine facilita la comprensione dei contenuti?

Il layout facilita la comprensione dei contenuti, infatti in ogni pagina, in posizione centrale, c'è l'argomento principale trattato, mentre sul lato sinistro c'è la barra del menù principale grazie a cui si può accedere alle altre funzioni del sito.

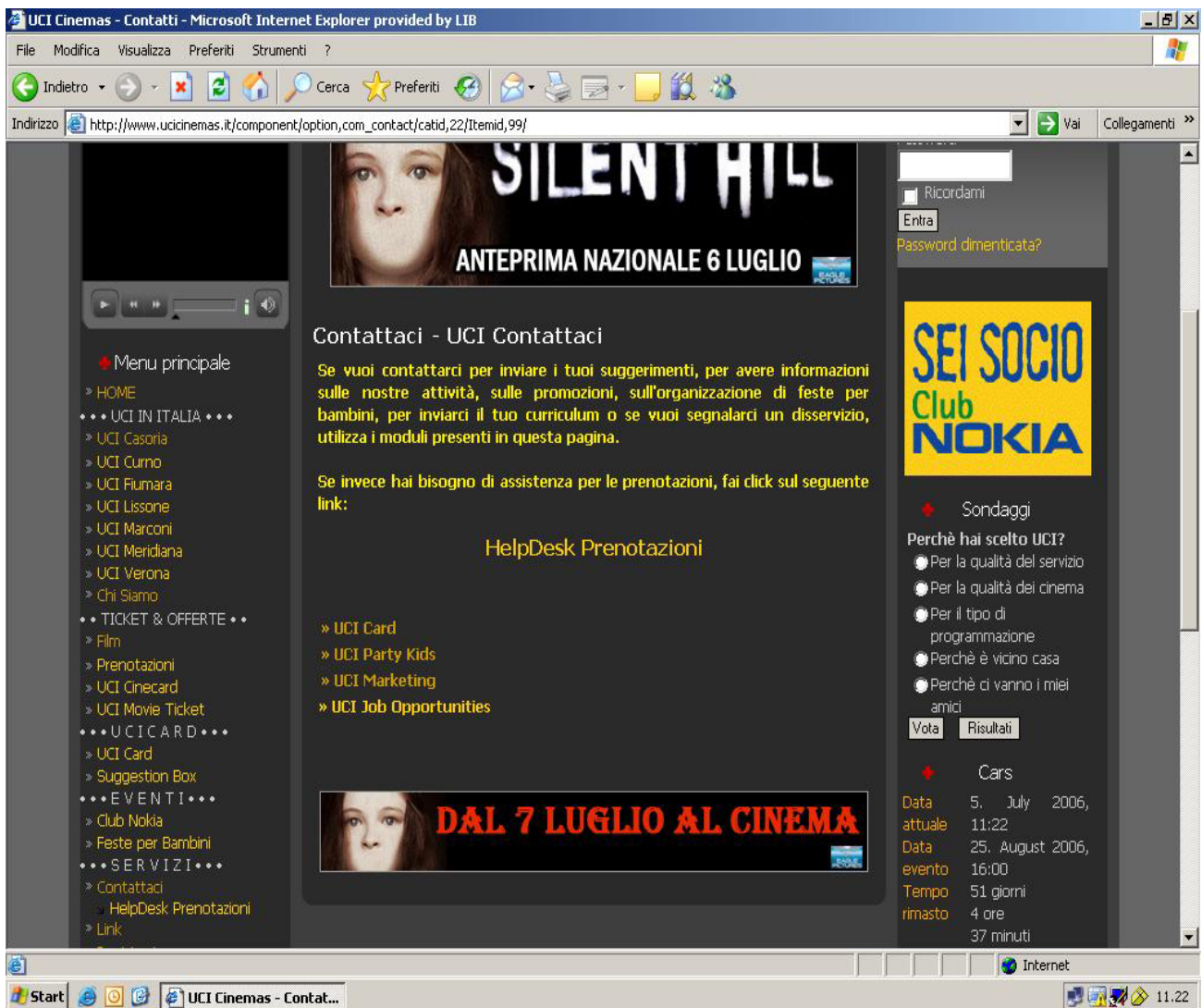
Il tutto è immediato per l'utente, che quindi può sapere in che sezione si trova in qualsiasi momento, grazie al solo layout.

Come già riferito in precedenza, comunque si potrebbero introdurre accorgimenti che migliorerebbero la struttura del sito. Ad esempio, nella home page si potrebbe mettere in evidenza la funzione che permette la prenotazione e l'acquisto di biglietti on-line.

Il colore è utilizzato in modo adeguato?

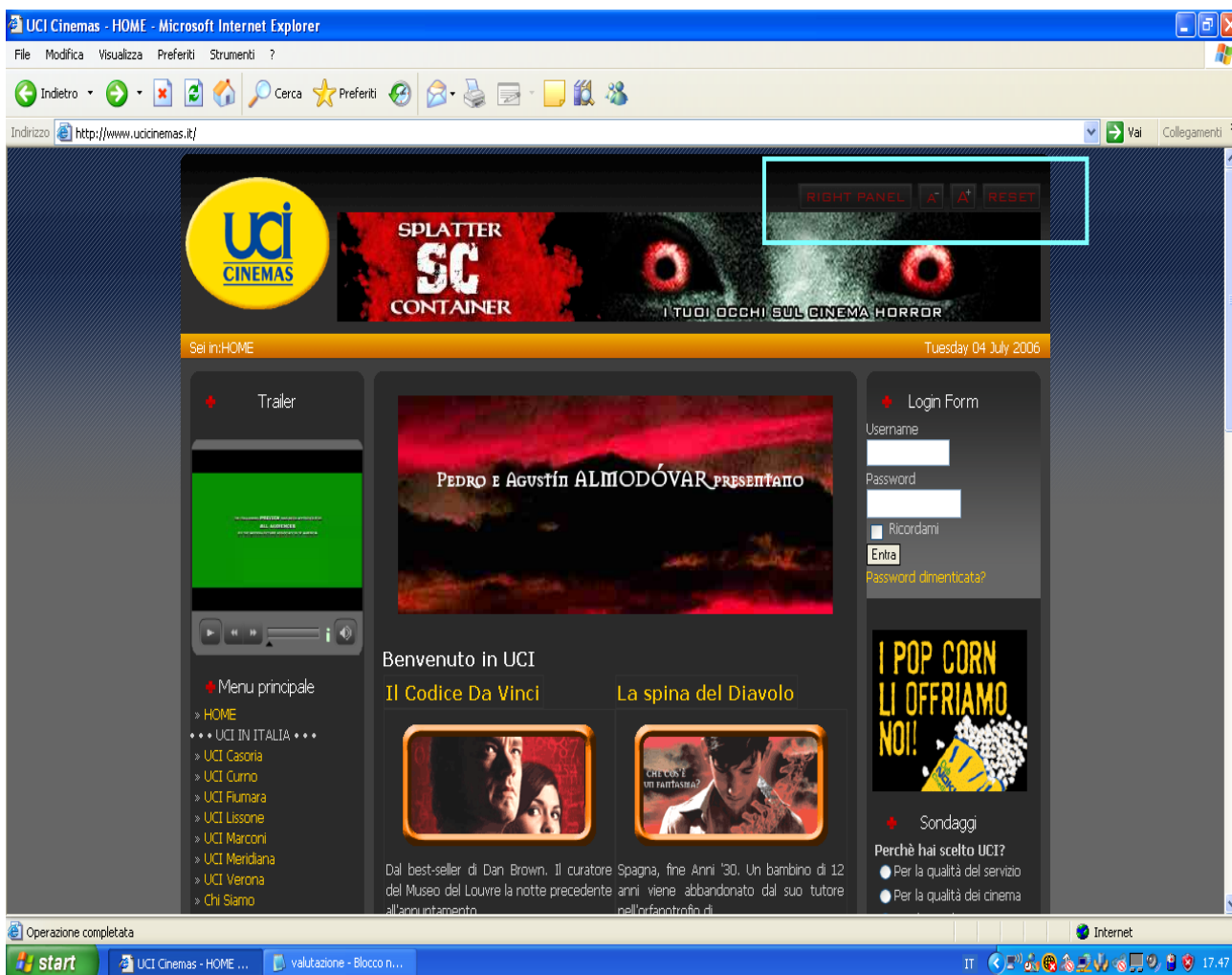
Nel sito l'uso dei colori non rispecchia gli accorgimenti che di norma vengono seguiti, al fine di promuovere una migliore leggibilità da parte di qualsiasi utente.

Ciò che appare evidente è l'errore nello scegliere una gradazione di grigio piuttosto scura come sfondo. Di riflesso, le scritte chiare, a volte gialle e altre bianche o grigio chiare, sono evidenti ma difficili da leggere se si tratta di testi piuttosto lunghi. In particolare risultano difficili da leggere le recensioni dei film.

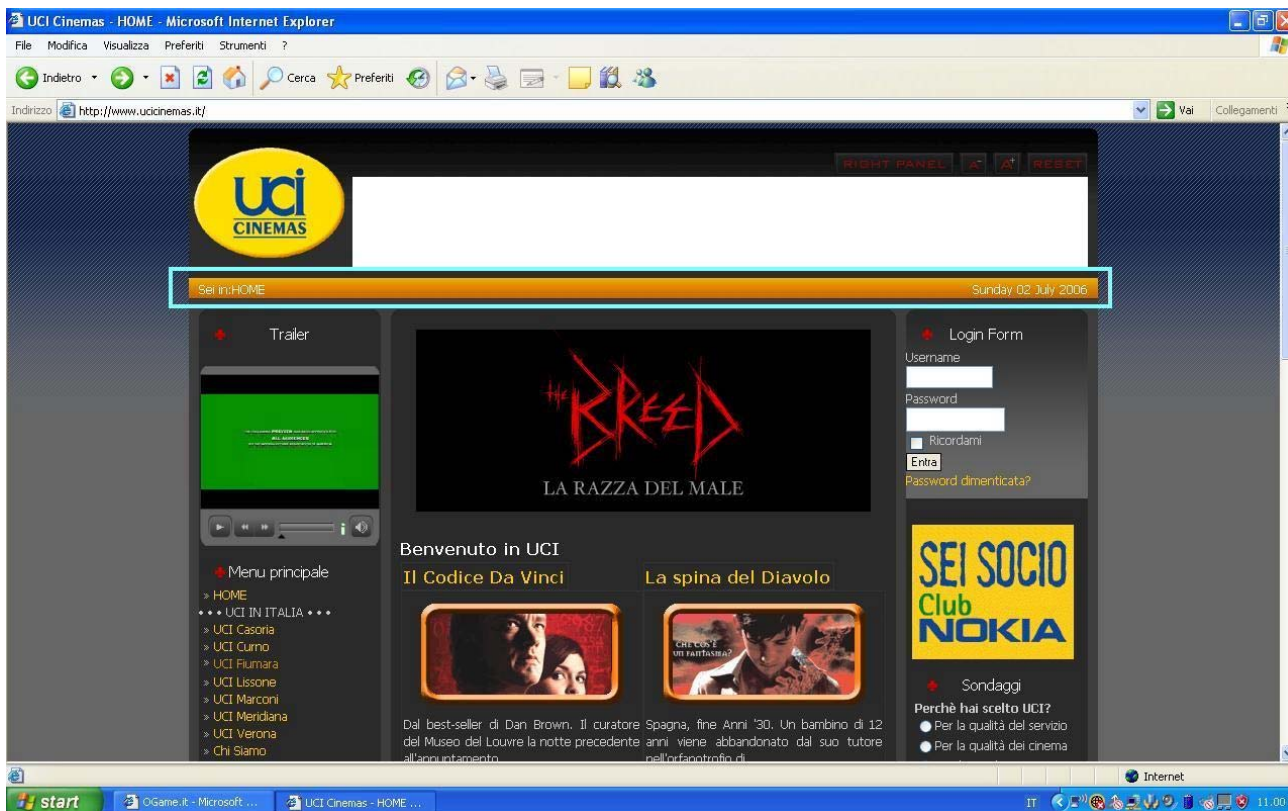


Inoltre vi sono altri accorgimenti che non sono stati rispettati.

Ad esempio, le scritte in alto a sinistra sono rosse e quindi poco leggibili su sfondo grigio.



Inoltre, vi è una barra giallo-arancione, al di sotto del banner principale, che si evidenzia dal resto della pagina. Le sfumature del rosso dovrebbe essere usate per indicare un pericolo o per evidenziare un link importante. In questo caso le convenzioni circa l'uso dei colori non sono state rispettate, infatti l'arancione è stato usato per indicare in che pagina ci si trova e la data, la quale non è un'informazione che merita di essere evidenziata in tal modo.



Quindi, anche se le scritte non appesantiscono la visione, visto che sono utilizzati pochi colori, la scelta del colore dello sfondo, del carattere e della barra delle indicazioni risulta inadeguata.

Probabilmente la scelta del colore del carattere deriva dal voler utilizzare la tonalità di giallo che caratterizza il logo dei cinema della catena UCI, ma, in realtà, ciò non risulta essere una scelta ottimale.

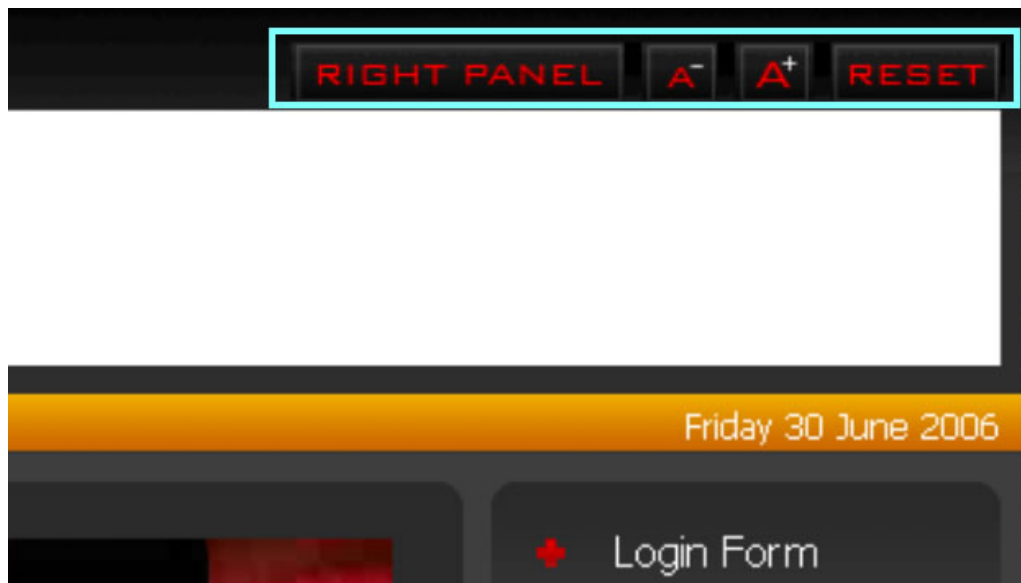
Infine, si può rivolgere una critica anche per la scelta del messaggio promozionale nella home page, posto in basso a destra. Questo messaggio infatti si differenzia dal resto della pagina; sono usati i colori rosso, blu e giallo, i quali rispecchiano molto di più il brand, ma risultano isolati dal resto. Inoltre, non si dovrebbero mai accostare rosso e blu, ne' usare il blu per il carattere.



I caratteri utilizzati rendono il testo ben leggibile?

Il font utilizzato di default dal sito è Verdana, il quale, essendo senza grazie, rende perfettamente leggibile il testo.

Le dimensioni del carattere inoltre contribuiscono ulteriormente a rendere leggibile il contenuto del sito. Nel caso in cui non fosse leggibile il testo, comunque sarebbe possibile modificare la dimensione; infatti vi è la funzione di ingrandimento e rimpicciolimento, che si trovano in alto a destra.



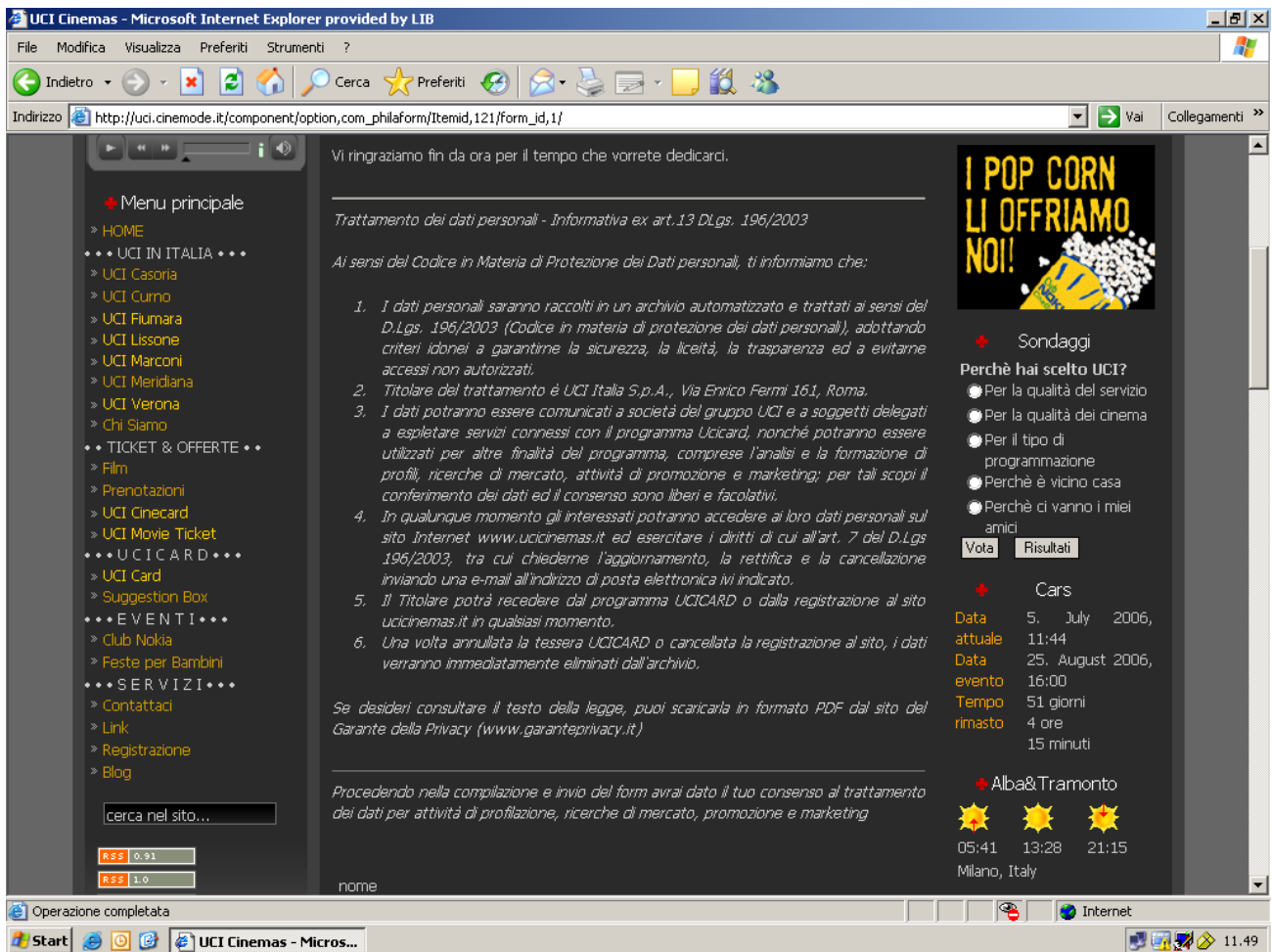
L'unico appunto in questo caso riguarda la scelta del colore; è infatti il grigio chiaro dei testi più lunghi e rendere difficile la lettura del testo.

Una critica a parte deve essere sollevata in riferimento alla scelta del carattere per il messaggio promozionale che si trova nella home page, in basso a destra.



Questo infatti adotta uno sfondo giallo con un testo blu e rosso. Per questioni legate all'occhio umano, non si dovrebbero mai usare testi blu, ne' accostarli al rosso. Inoltre, lo sfondo giallo e le piccole dimensioni del carattere rendono difficile la lettura del testo.

Infine, un'ulteriore osservazione deve essere rivolta allo stile adottato nella pagina relativa al "Suggestion Box", in cui le informazioni relative alla legge sulla privacy sono scritte in corsivo. In questo modo la leggibilità è scarsa, a causa dell'effetto sega.



5. La grafica è attraente?

Il sito presenta una grafica poco attraente per vari motivi, gli stessi per cui sono state mosse alcune critiche nei paragrafi precedenti.

In primo luogo il sito non risulta attraente a causa della scelta dei colori. Lo sfondo grigio scuro non attrae la vista dell'utente e le scritte bianche, gialle o grigie rendono persino difficile la lettura per i testi lunghi.

Inoltre, la scelta del colore dello sfondo influenza anche la mancanza di attrattiva del banner in cui sono presentate le novità cinematografiche; infatti, la presentazione del film è caratterizzata da uno sfondo scuro, che non riesce ad attrarre l'attenzione dell'utente. Dal momento che la presentazione dei film nel banner centrale varia a seconda della novità che viene proiettata, non sempre il banner sarà così poco attrattivo, ma, comunque, la scelta del grigio scuro di sfondo rimane una scelta azzardata e spesso fallimentare.

Infine, pur essendo strutturato in modo gestaltico, in realtà nel sito non vi è nulla che attragga l'attenzione dell'utente e ciò contribuisce a rendere non attraente il sito nel suo complesso. Infatti, osservando per la prima volta il sito della catena UCI si può notare che sono presenti

tutte le informazioni desiderabili, ma nessuna è posta in evidenza, perciò l'utente non viene attratto, né riesce a percepire immediatamente le informazioni e le funzioni pregnanti.

Sintesi

Punti di forza:

- presenza di un marchio consolidato nella home page;
- layout variabile, tra due versioni;
- banner non invasivi;
- utilizzo di font senza grazie e di una dimensione del carattere leggibile.

Punti di debolezza:

- la home page non comunica in modo chiaro ed evidente gli obiettivi del sito;
- la home page non rappresenta perfettamente il brand;
- la versione ufficiale del layout presenta alcune informazioni superflue;
- la coerenza grafica è rispettata solo in parte;
- le combinazioni di colori scelti non sono appropriate;
- la grafica non è accattivante.

3.3 FUNZIONALITA'

Valutazione: 1.25

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

Analisi

Le funzioni del sito sono adeguate?

Per rispondere a questo quesito è necessario valutare alcuni aspetti particolare che si annidano al suo interno.

Il trattamento degli errori è adeguato?

Il sito offre molte transazioni, in cui è necessario il trattamento degli eventuali errori. Ad esempio, una della transazioni possibili riguarda la registrazione, che permette, tra altre opzioni, quella di visualizzare la programmazione cinematografica di tutti i multisala italiani, la

prenotazione e l'acquisto di biglietti.

Al fine della registrazione, prima di richiedere i dati personali, il sito mostra gli articoli relativi alla legge sulla privacy, le operazioni permesse agli utenti iscritti.

Scorrendo sempre la stessa pagina, si giunge poi alla sezione in cui sono chiesti i dati personali.

E' curioso notare che, una volta inseriti i dati, la conferma e quindi l'invio della richiesta, avvengono con un click sul bottone del form sulla destra, mentre la cancellazione dei dati premendo quello a sinistra.

The screenshot shows a web browser window titled "UCI Cinemas - Microsoft Internet Explorer provided by LIB". The address bar displays the URL: `http://uci.cinemas.it/index.php?option=com_philaform&app_id=6&Itemid=128`. The main content area contains a registration form with the following fields:

- genere preferito (dropdown menu)
- quante volte vai al cinema in un anno? (dropdown menu)
- quanti figli hai? (dropdown menu)
- quale UCI Cinemas frequenti? (dropdown menu)
- numero di cellulare (solo se fai parte del Club Nokia) (text input)
- numero di carta Club Nokia (se fai parte del Club Nokia) (text input)

At the bottom of the form, there are two buttons: "Cancella" and "Invia", which are highlighted with a red rectangular box. Below the buttons, a legend indicates that a star icon (*) denotes a required field. Below the form is a promotional banner for "DAL 7 LUGLIO AL CINEMA" featuring a woman's face. At the bottom of the page, there is a public service advertisement: "Make Your Donation Today Help Rebuild Lives & Communities in Hurricane Affected States. www.BushClintonKatrinaFund.org". The footer of the page reads "(C)2005 UCI Cinemas - Powered by TIX - Cinemas". The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several application icons, and the system tray with the time 10:33.

Questa è una disposizione non convenzionale, che quindi può disorientare e facilitare errori da parte dell'utente. Nella situazione appena descritta non vi è tolleranza verso gli errori, infatti le azioni non sono reversibili.

Tornando alla questione legata ai campi da riempire per effettuare la registrazione, si possono rilevare altri errori commessi dai progettisti del sito.

I dati da inserire obbligatoriamente sono evidenziati attraverso un asterisco.

Nonostante l'asterisco presente, se l'utente non inserisce il dato necessario, questo viene segnalato immediatamente da un messaggio di allerta. In caso di più campi lasciati in bianco, viene segnalato solo il primo campo.

L'avviso è però scritto in inglese, tranne che per la parola chiave, ossia il campo che l'utente ha dimenticato di inserire. Ad esempio, in caso di dimenticanza rispetto al campo della frequenza con cui si va al cinema, il messaggio di allerta è il seguente:

"The following errors occurred: Please select a valid option for frequenza"

Una volta che l'utente ha confermato la presa visione del messaggio, e quindi ha premuto l'unico bottone presente, "ok", il messaggio scompare e si torna alla pagina di registrazione, senza altre indicazioni.

Uno degli altri dati da inserire riguarda la data di nascita dell'utente. In questo caso è segnalata chiaramente la modalità con cui inserire la data, ma, anche in caso di errore di inserimento, la registrazione viene comunque accettata, senza alcun messaggio di allerta né di errore.

Infine, sempre relativamente all'operazione di registrazione, vi è un altro difetto di progettazione. Infatti, se il nome scelto come username o la password sono già usati da altri, compare una pagina completamente bianca, in cui vi è solo la scritta "registrazione", e un messaggio di allerta che avvisa l'utente del fatto. Appena l'utente preme il tasto "ok", la pagina scompare e si torna automaticamente alla home page del sito. Ciò è un grave errore, in quanto non si tiene conto della limitata capacità della memoria a breve termine.

Altre transizioni presenti nel sito riguardano la prenotazione e l'acquisto di biglietti on line. In questo caso si ripete la situazione già esposta riguardo la registrazione. Infatti, i messaggi di errore sono della stessa tipologia e, quindi, ripropongono le stesse problematiche.

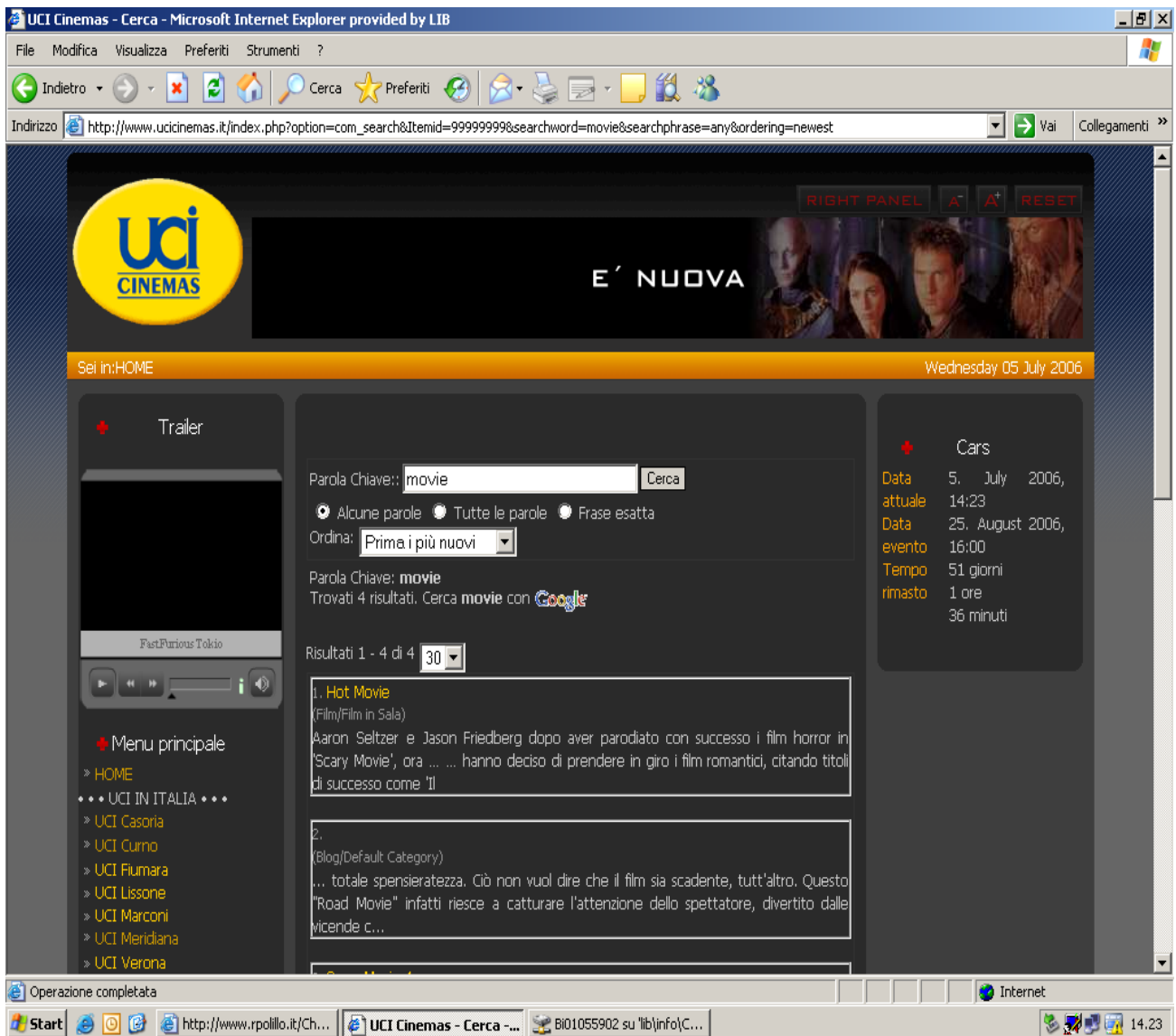
Gli strumenti di ricerca delle informazioni sono adeguati?

Il sito è munito di due modalità di ricerca.

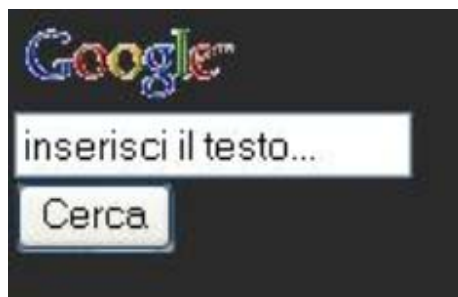
L'una prevede un motore di ricerca interno, in cui però i risultati riguardano soltanto i film in programmazione e non è possibile ottenere informazioni su film del passato.

Inoltre, per questa modalità di ricerca è segnalato uno spazio apposito, ma una volta scritto l'oggetto non vi è indicazione sulla modalità con cui avviare la ricerca. Ciò è possibile esclusivamente premendo il tasto "invio" sulla tastiera, che, pur essendo comprensibile per intuizione dovrebbe comunque essere segnalato, per evitare che l'utente si trovi in difficoltà.

Quando viene avviata la ricerca, prima dell'elenco dei risultati ottenuti, è possibile specificare la modalità di ricerca.

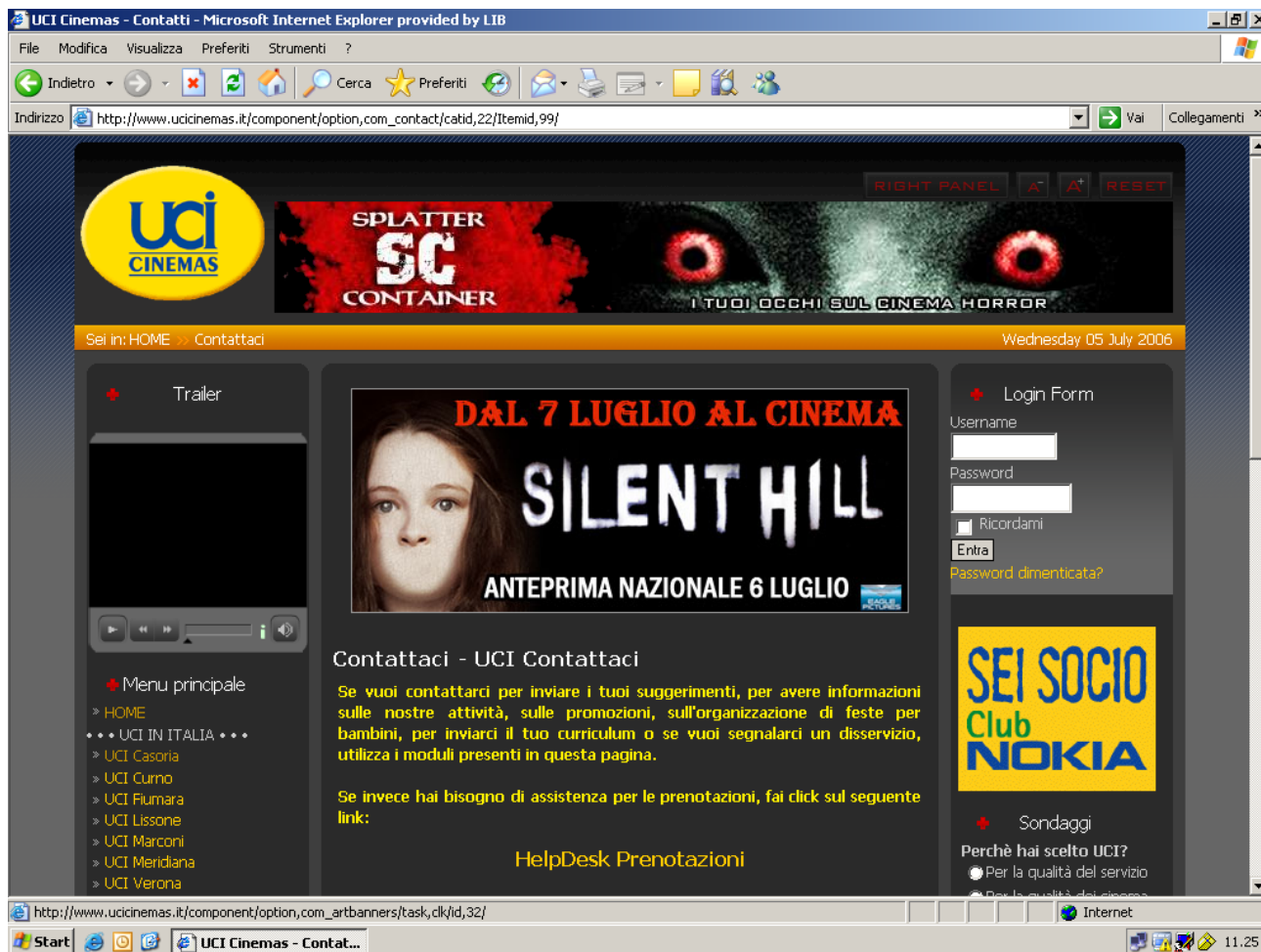


La seconda modalità di ricerca invece prevede la presenza di un motore di ricerca esterno, in questo caso google. E' presente nella home page in basso a sinistra e permette di collegarsi immediatamente con risultati della ricerca che google ha effettuato, su tutto il web.



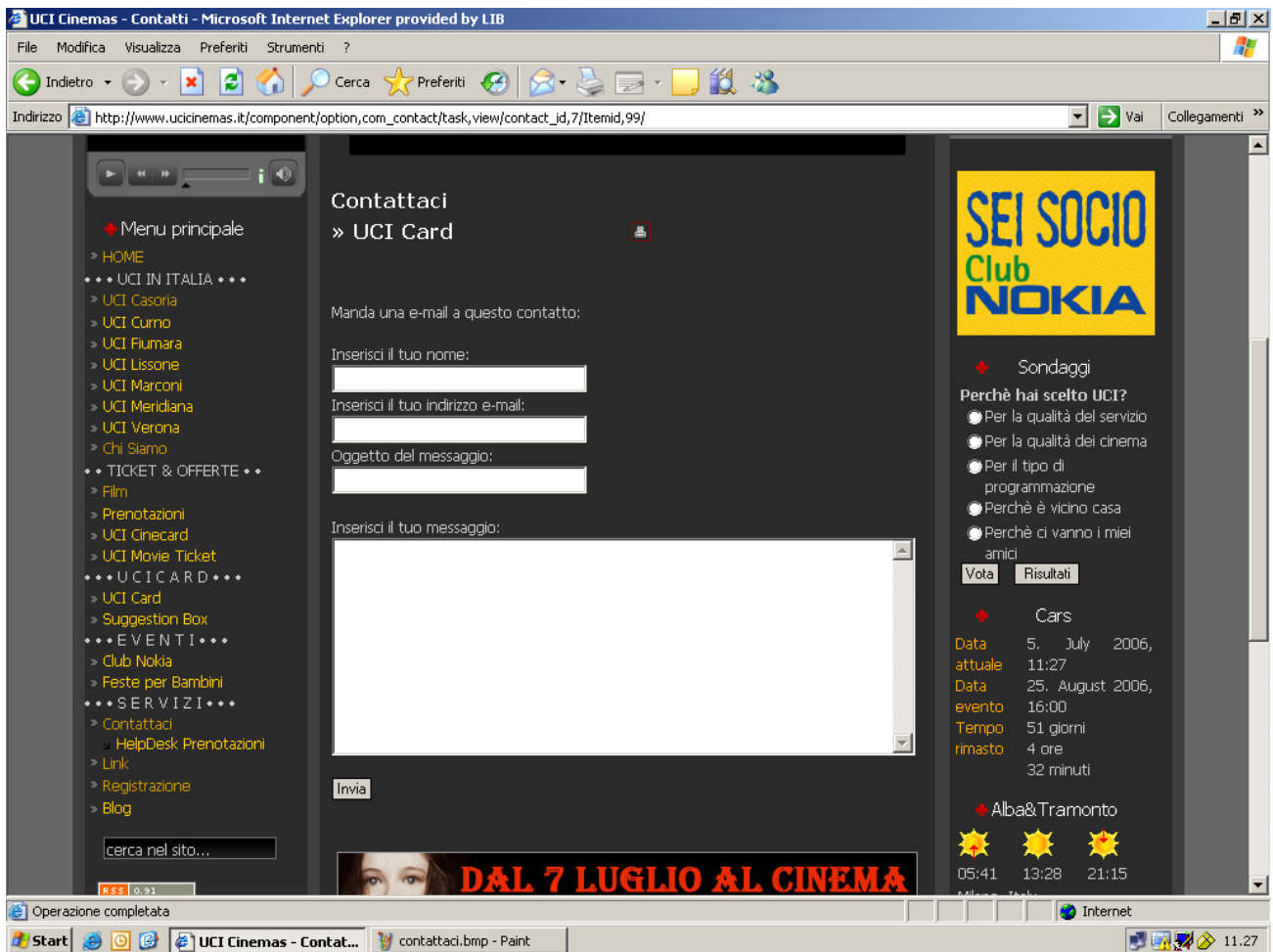
E' possibile comunicare in modo adeguato con chi gestisce il sito?

La comunicazione con chi gestisce il sito è stata sviluppata in modo molto efficiente. Infatti, tramite il link nella home page "contattaci" si può accedere alla pagina in cui sono indicate le modalità di accesso ai servizi di contatto. Sono indicate delle aree tematiche in cui è possibile classificare la domanda che l'utente desidera sottoporre al gestore.



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the UCI Cinemas website. The address bar shows the URL: http://www.ucicinemas.it/component?option=com_contact/catid,22/Itemid,99/. The page features a yellow UCI CINEMAS logo on the left. The main banner area has a dark background with the text "SPLATTER SC CONTAINER" and "I TUOI OCCHI SUL CINEMA HORROR" over an image of eyes. Below the banner, a navigation bar indicates "Sei in: HOME >> Contattaci" and the date "Wednesday 05 July 2006". The page is divided into several sections: a "Trailer" section on the left with a video player; a central section for "DAL 7 LUGLIO AL CINEMA SILENT HILL ANTEPRIMA NAZIONALE 6 LUGLIO"; a "Login Form" on the right with fields for "Username" and "Password", a "Ricordami" checkbox, and an "Entra" button; and a "SEI SOCIO Club NOKIA" advertisement. At the bottom, there is a "Contattaci - UCI Contattaci" section with text: "Se vuoi contattarci per inviare i tuoi suggerimenti, per avere informazioni sulle nostre attività, sulle promozioni, sull'organizzazione di feste per bambini, per inviarcì il tuo curriculum o se vuoi segnalarcì un disservizio, utilizza i moduli presenti in questa pagina." and "Se invece hai bisogno di assistenza per le prenotazioni, fai click sul seguente link: HelpDesk Prenotazioni". The browser's taskbar at the bottom shows the Start button and several open applications, including "UCI Cinemas - Contat...".

In questa pagina è possibile selezionare l'area tematica per inviare una mail al gestore, inserendo solo nome, indirizzo mail, oggetto e testo della domanda.



Oppure è possibile visionare una serie di domande poste da altri utenti, a cui il gestore ha risposto in precedenza e che possono essere utili ad altri.



Inoltre, come è possibile notare in fondo pagina quando ci si collega a “contattaci”, è presente un indicazione sul tempo di risposta che il gestore dovrebbe rispettare nel rispondere alle domande.

Il tempo di attesa per l’utente dovrebbe variare da un minimo di 24 ore a un massimo di 48. Abbiamo voluto testare la veridicità di questo dato e, abbiamo verificato che il gestore ha risposto dopo circa 36 ore.

Infine, oltre alla comunicazione con il gestore nella modalità appena descritta, l’utente può offrire suggerimenti al gestore tramite un apposito collegamento, presente nel menù centrale, a sinistra.

Le funzioni del sito sono corrette?

Non si sono verificati episodi in cui le funzioni del sito abbiamo dato problematiche, ad eccezione occasionalmente della visione del trailer del film proposto da UCICINEMAS nel lettore multimediale in alto a sinistra.



Sintesi:

Punti di forza:

- Motore di ricerca google interno al sito;
- Ottima possibilità di comunicazione con il gestore.

Punti di debolezza:

- Messaggi di errore non adeguati;
- Strumenti di ricerca poco efficienti;
- Motore di ricerca interno poco sviluppato;
- Funzioni del sito non ottimali.

3.4 CONTENUTO

Valutazione: 2.57

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

Analisi

L'informazione è classificata in modo adeguato?

La classificazione delle informazioni del sito è realizzata principalmente per contenuti. Tramite questa metodologia un utente qualsiasi può visualizzare le informazioni della categoria che più gli interessa (i cinema della catena con le rispettive programmazioni, gli eventi organizzati, i servizi a disposizione ecc.), senza particolari difficoltà di localizzazione.

Il labelling del sito è stato curato in maniera adeguata, non abbiamo riscontrato grandi ambiguità rilevanti tra un'etichetta e l'altra.

Non abbiamo però apprezzato l'utilizzo decisamente promiscuo della lingua italiana e di quella inglese. Alcune etichette come "link", "blog" oppure "home" hanno un significato ormai assodato nell'utente medio, ma la data odierna così come il tasto "right panel" potevano essere scritti in italiano, trattandosi di un sito con utenza tipicamente nostrana. Infatti, l'unica possibile ambiguità si può notare nel leggere le voci "film" e "prenotazione" sotto l'etichetta "ticket e offerte". Se un utente non conosce il significato letterale di ticket (biglietto) non si spiega la presenza dell'elenco dei film e delle normali prenotazioni del posto a sedere. Un discorso analogo vale per la voce "Suggestion box" nella sezione "UCICARD".

Lo stile del testo è adeguato al web?

La struttura dei contenuti del sito è realizzata in modo intelligente per far sì che le informazioni possano essere lette sul web.

I concetti sono espressi con semplicità e concisione, prevalentemente in paragrafi brevi, anche se talvolta sarebbe stato utile evidenziare di più le parole chiave all'interno dei blocchi di testo più consistenti.

Tutti i titoli sono efficaci e non dispersivi ed è sfruttato lo stile di scrittura detto "a piramide rovesciata", il più adatto per il web: attraverso un'impostazione top-down, gli argomenti partono da un titolo breve per arrivare a dei paragrafi più esplicativi, sempre di dimensioni contenute. Eventuali rimandi sono presenti tramite link ipertestuali, inseriti in modo naturale nel testo (eccezione fatta per la pagina "club nokia" che contiene la frase "[..]facendo click su questo link. [..]").

Il sito si rivolge all'utente dandogli del tu, per mantenere un rapporto molto personale. La scelta può essere utile soprattutto nei riguardi di quegli utenti che non hanno grande confidenza con l'ambiente web e indubbiamente si sentirebbero meno "rassicurati" ad avere a che fare con un sito che si rivolge a loro col distacco della terza persona.

L'informazione è adeguata, pertinente, affidabile e aggiornata?

Le informazioni riscontrate sono pertinenti e affidabili. Abbiamo avuto modo di localizzare la collocazione di alcuni dei cinema tramite appositi servizi sul web (ad es. www.paginebianche.it) utilizzando le informazioni fornite nelle singole pagine e non abbiamo trovata nessuna incoerenza.

Le schede dei film sono brevi ma riportano i dati essenziali con precisione.

Inoltre, la "vetrina" dei film nella home page è aggiornata settimanalmente con le ultime uscite dei lavori cinematografici proiettati nelle sale della catena UCICINEMAS.

L'unica pecca sta nella presenza di informazioni inutili ad un utente medio del sito, ossia l'indicazione degli orari odierni di alba e tramonto, presentati addirittura in homepage.

Il sito è correttamente localizzato?

La lingua prevalente è l'italiano, anche se come abbiamo fatto notare in precedenza alcune etichette contengono vocaboli inglesi utilizzati in modo inappropriato.

La data è esposta in lingua inglese, anche qui in maniera erranea, mentre indirizzi e numeri utili sono scritti ed esposti nel modo corretto.

Sintesi

Punti di forza:

- Ben strutturata la classificazione per contenuti;
- Struttura a "piramide rovescia" utilizzata nel modo corretto;
- Approccio personale con l'utente;
- Informazioni aggiornate periodicamente con continuità.

Punti di debolezza:

- Il labelling utilizzato su alcune voci è improprio;
- Presenza di informazioni inutili;
- Il sito non è correttamente localizzato.

3.5 GESTIONE

Valutazione: 2


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

Analisi

Il sito è sempre attivo e disponibile?


Durante la fase di testing, il sito www.ucicinemas.it è risultato sempre funzionante: le sue pagine sono state visualizzate nei vari momenti di ogni giornata della fase di osservazione e non sono emersi particolari problemi relativi all'accesso del sito.

Qui di seguito, viene riportata la schermata con i risultati forniti da un tool on-line disponibile sul sito www.netcraft.com

Site report for www.ucicinemas.it			
Site	http://www.ucicinemas.it	Last reboot	unknown  Uptime graph
Domain	ucicinemas.it	Netblock owner	ThePlanet.com Internet Services, Inc.
IP address	70.85.253.215	Site rank	78287
Country	 US	Nameserver	ns1.register.it
Date first seen	December 2001	DNS admin	hostmaster@register.it
Domain Registry	nic.it	Reverse DNS	d7.fd.5546.static.theplanet.com
Organisation	UCI ITALIA Spa, Italy	Nameserver Organisation	REGISTER.IT S.p.a., Italy
Check another site:	<input type="text"/>		

Hosting History				
Netblock Owner	IP address	OS	Web Server	Last changed
ThePlanet.com Internet Services	70.85.253.215	Linux	Apache/2.0.54 Debian GNU/Linux PHP/4.3.10-16 mod_perl/1.999.21 Perl/v5.8.4	8-Jan-2006
ITnet S.p.A. - Genova - Italia	151.1.143.188	Linux	Apache/1.3.26 Unix Debian GNU/Linux PHP/4.1.2	19-Sep-2004

Osservando i dati riportati, il servizio di Netcraft non è riuscito a rilevare la data di quando è stato effettuato l'ultimo riavvio del server, ciò lascia pensare che il server è risultato sempre attivo e correttamente accessibile ai suoi utenti.

OS, Web Server and Hosting History for www.ucinemas.it				
http://www.ucinemas.it was running Apache on Linux when last queried at 29-Jun-2006 09:45:09 GMT - refresh now Site Report Try out the Netcraft Toolbar!				FAQ
OS	Server	Last changed	IP address	Netblock Owner
Linux	Apache/2.0.54 (Debian GNU/Linux) PHP/4.3.10-16 mod_perl/1.999.21 Perl/v5.8.4	29-Jun-2006	70.85.253.215	ThePlanet.com Internet Services
Linux	Apache/2.0.54 (Debian GNU/Linux) PHP/4.3.10-16 mod_perl/1.999.21 Perl/v5.8.4	8-Jan-2006	70.85.253.215	ThePlanet.com Internet Services
Linux	Apache/1.3.26 (Unix) Debian GNU/Linux PHP/4.1.2	19-Sep-2004	151.1.143.188	ITnet S.p.A. - Genova - Italia
No uptime is currently available for www.ucinemas.it . 				

Visualizzando la cronologia dell'hosting è possibile accorgersi che nonostante l'avvicendamento tra le società che gestiscono il server, avvenuto all'inizio dell'anno 2006, il sito è sempre stato funzionante sulla medesima tecnologia di server (Apache/PHP) e sistema operativo (Linux).

L'uso del sito è adeguatamente monitorato?

Non è stato possibile ottenere informazioni utili per valutare il monitoraggio del sito in quanto non è stato individuato alcun collegamento a servizi di statistica.

Il sito viene costantemente aggiornato e migliorato?

Il sito analizzato è da considerarsi costantemente aggiornato, dato che i suoi contenuti variano periodicamente in base alla produzione cinematografica; in merito a tale argomento, non è stata individuata in nessuna delle pagine del sito un'indicazione sull'ultima data di aggiornamento.

A livello grafico invece il sito non ha mai subito modifiche.

Nel periodo di valutazione del sito in esame, i cambiamenti che sono stati notati, riguardano la disposizione dei film nei riquadri di anteprima presenti nella parte centrale dell'homepage.

Non sono stati rilevati "broken link" all'interno del sito e nemmeno pagine in fase di allestimento.

Link Check Test Details

Test Information
URL: http://www.ucicinemas.it/
Date Tested: Friday, June 30, 5:31 EDT
Page Rating: ★★★★★
URL: http://www.ucicinemas.it/
Total Links: 78
Bad Links: 0

(Link rotti, bad-links: risultati tratti da NetMechanic)

Le relazioni con gli utenti sono adeguatamente presidiate?

A parte un sondaggio riguardante la venuta a conoscenza del sito in questione, e dotato di un immediato feedback, non sono stati riscontrati elementi che permettessero un'interazione diretta con gli utenti.

Esiste una sezione del sito chiamata "HelpDesk Prenotazioni" in cui sono elencate una serie di domande, con relativa risposta, in merito a vari servizi di prenotazione e assistenza che UciCinemas offre ai suoi clienti (FAQ); sezione che abbiamo trovato poco usabile in quanto non vi è un indice e pertanto l'utente deve scorrere la pagina fino a trovare l'argomento a cui è interessato.

Sintesi

Punti di forza del sito:

- Sito sempre visibile e funzionante;
- Stabilità del server;
- Assenza di link rotti.

Punti di debolezza del sito:

- Bassa usabilità del servizio "Helpdesk prenotazioni";
- Scarse relazioni con gli utenti.

3.6 ACCESSIBILITA'

Valutazione: 1.62

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

Analisi

I tempi di accesso sono adeguati?

Per calcolare i tempi di accesso al sito www.ucicinemas.it è stato utilizzato "Dr. Watson", un servizio on-line, raggiungibile alla url <http://watson.addy.com>.

Ecco i risultati ottenuti e visualizzati sul browser:

Server response

http://www.ucicinemas.it
was redirected to
http://www.ucicinemas.it/

Response code from http://www.ucicinemas.it/
OK (code 200)

Analyzing HTML ...
Computing download speeds ...

Estimated download speed

These download times are estimates and should only be used as a general guideline. Many factors, such as your modem, quality of connection, ISP load, server responsiveness, and Internet routing can greatly impact the actual download times experienced by your visitors.

Object type	Number	Size in bytes	Estimated download times (seconds)					
			14.4	28.8	33.6	56k	128K	T1
HTML	1	32185	23.48	12.87	10.73	9.20	4.02	1.61
Images	23	149595	109.11	59.84	49.87	42.74	18.70	7.48
Total	24	181780	132.59	72.71	60.59	51.94	22.72	9.09

Osservando tale tabella, si può concludere che le numerose immagini presenti nell'homepage aumentano notevolmente il tempo di accesso: un utente che dispone di una connessione internet con velocità 56 Kbps, addirittura dovrebbe attendere quasi un minuto di tempo prima di leggere sul browser la scritta "operazione completata"; questo fatto ovviamente crea una situazione di attesa insopportabile per l'utente che potrebbe chiudere il browser o cambiare sito.

Ovviamente con le nuove connessioni ad alta velocità il problema dell'accesso non si pone, dato che i relativi tempi si misurano in pochi secondi.

Anche la posizione geografica può influire sui tempi di accesso ad un sito; tramite il tool online chiamato "Visual Route" è stato osservato il percorso seguito dai pacchetti di richiesta per raggiungere il sito.

Ecco la schermata visualizzata dal tool per il sito www.ucicinemas.it:

Report per www.ucicinemas.it [70.85.253.215]								
Analisi: 'www.ucicinemas.it' [d7.fd.5546.static.theplanet.com] trovato in 17 hop (TTL=46). Si tratta di un server HTTP (running Apache/2.0.54 (Debian GNU/Linux) PHP/4.3.10-16 mod_perl/1.999.21 Perl/v5.8.4).								
Hop	%Pers	Indirizzo IP	Nome nodo	Locazione	F.Ora	ms	Grafico	Rete
0		194.242.61.53	interhost.it	*			0 317	Web Presence Providi
1	100							
2		194.242.61.1	-	(Italy)	+01:00	1		Web Presence Providi
3		151.5.149.125	-	Milan, Italy	+01:00	23		IUnet
4		151.6.69.194	FICI-B01-Ge2-	(Italy)	+01:00	5		RIPE Network Coordin
5		151.6.4.29	RMID-T02-FICI	(Italy)	+01:00	13		RIPE Network Coordin
6		212.245.229.2	-	(Italy)	+01:00	17		WIND Telecomunicazi
7		212.245.228.4	-	...		17		
8		212.162.47.14	so-6-1.hsa1.Fr	Frankfurt, German	+01:00	46		DE transfer network4
9		4.68.118.98	ae-0-54.bbr2.F	Frankfurt, German	+01:00	48		Level 3 Communicatic
10		64.159.0.137	as-0-0.bbr2.Da	Dallas, TX, USA		178		Level 3 Communicatic
11	30	4.68.122.48	ae-24-52.car4.	Dallas, TX, USA		192		Level 3 Communicatic
12		63.209.48.110	THE-PLANET.c	...		164		Level 3 Communicatic
13		70.85.127.30	vl31.dsr02.dlls	...		175		ThePlanet.com Intern
14		70.85.127.110	po32.dsr02.dll	...		185		ThePlanet.com Intern
15		70.84.160.133	po1.car03.dlls	...		179		ThePlanet.com Intern
16		70.85.253.210	d2.fd.5546.stat	...		164		ThePlanet.com Intern
17		70.85.253.215	www.ucicinemas	...		166		ThePlanet.com Intern

Dalla tabella emerge il fatto che per la richiesta, il sito attraversa 17 nodi passando anche per gli Stati Uniti e per la Germania.








Il sito è facile da trovare?

Apparentemente il sito sembrerebbe facile da trovare in quanto l'url si compone proprio del nome stesso della catena dei multisala UciCinemas seguito dall'estensione .it; in realtà, la presenza della "s" finale nella parola cinemas potrebbe essere trascurata dall'utente che tende a scrivere "cinema", proprio come in italiano.

Con il servizio di Netcraft è possibile osservare che esistono 7 url che al loro interno contengono la parola “ucicinema”, senza la lettera s; addirittura esisterebbe un sito web il cui indirizzo è www.ucicinema.it e si ritiene che quest’ultimo sia il sito a cui si potrebbe accedere facilmente per errore di digitazione della url nel browser, raggiungendo un pagina internet che non ha nulla a che fare con i multisala UciCinemas, bensì riporta un elenco di link correlati comunque al mondo del cinema.

In definitiva, si ha una alta probabilità di sbagliare sito digitando l’indirizzo internet nell’apposita barra del browser.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati ottenuti con Netcraft.

Results for ucinema				
Found 7 sites				
Site	Site Report	First seen	Netblock	OS
1. www.ucinemas.it		December 2001	ThePlanet.com Internet Services, Inc.	Linux
2. www.ucinemas.com.br		December 2002	Comite Gestor da Internet no Brasil	Windows 2000
3. www.ucinema.it		December 2004	Net Access Corporation	Windows 2000
4. www.ucinemas.pt		April 2005	Telefonica Data Espana	Windows 2000
5. www.ucinema.com		July 2000	unknown	unknown
6. www.ucinemas.com		August 1999	unknown	unknown
7. www.ucinema.co.uk		January 2003	unknown	unknown

COPYRIGHT © NETCRAFT LTD 2006

Il sito è facilmente reperibile con i più comuni motori di ricerca?

Per stabilire il grado di reperibilità del sito in esame sono state fatte alcune ricerche tramite 5 tra i motori di ricerca più conosciuti, fornendo loro 3 diverse chiavi di ricerca.

Nella tabella sottostante sono illustrati i risultati ottenuti.

Chiave di ricerca	GOOGLE	MSN Search	YAHOO Search	ALTAVISTA	LYCOS	VIRGILIO
Ucicinemas	1°	1°	1°	1°	1°	1°
Ucicinemas Lissone	1°	1°	1°	1°	1°	1°
Multisala Ucinemas	3°	1°	3°	1°	1°	1°

Osservando i dati, si vede che in 18 tentativi fatti il risultato che si desiderava trovare è stato rilevato dai motori di ricerca come terzo risultato solo 2 volte, nei rimanenti casi i vari motori di ricerca hanno restituito il riferimento al sito come primo risultato, anche antepoendo al nome del sito, la parola “multisala”, o facendolo seguire da una città in cui c’è il multisala UciCinemas.

Pertanto si può concludere che il sito www.ucicinemas.it è facilmente reperibile con i più comuni motori di ricerca.

Il sito è adeguatamente referenziato da altri siti?

Per rispondere a questa domanda è stato fatto ricorso ad un software gratuito chiamato “Link Popularity Check”, a cui si devono fornire delle url per ottenere dei dati da poter confrontare.

Ecco la schermata che è stata ottenuta inserendo oltre a www.ucicinemas.it, gli indirizzi di altri siti web che presentano attività simili, e dunque altre catene di multisala.

URL	Total	AllTheWeb	AltaVista	Google/HotBot	Inktomi/HotBot	MSN Search	Teoma	Yahoo
www.multiplexarcadia.it	470	105	134	0	0	86	21	124
www.europlex.it	1.340	172	452	0	0	533	9	174
www.ucicinemas.it	5.168	1.230	1.540	0	0	1.103	25	1.270
www.warnervillage.it	6.957	1.310	1.720	0	0	2.467	70	1.390

E’ possibile notare che tra i 4 siti concorrenti, UciCinemas è il secondo più referenziato; inoltre, osservando che il primo sito referenziato ha circa 1000 occorrenze totali in più, mentre il terzo referenziato ne ha circa 4000 e il quarto circa 4700 in meno, si può concludere che il sito analizzato gode di una popolarità abbastanza alta tra i siti concorrenti.

Il sito è accessibile con ogni browser?

Per valutare l'accessibilità del sito analizzato, secondo i vari tipi di browser esistenti, si è ricorso all'uso di NetMechanic, tool on-line che riesce a rilevare incompatibilità e problemi sui browser Explorer, Netscape, Firefox, Opera, Mosaic e Safari.

Ecco i risultati:

Browser Compatibility Test Details

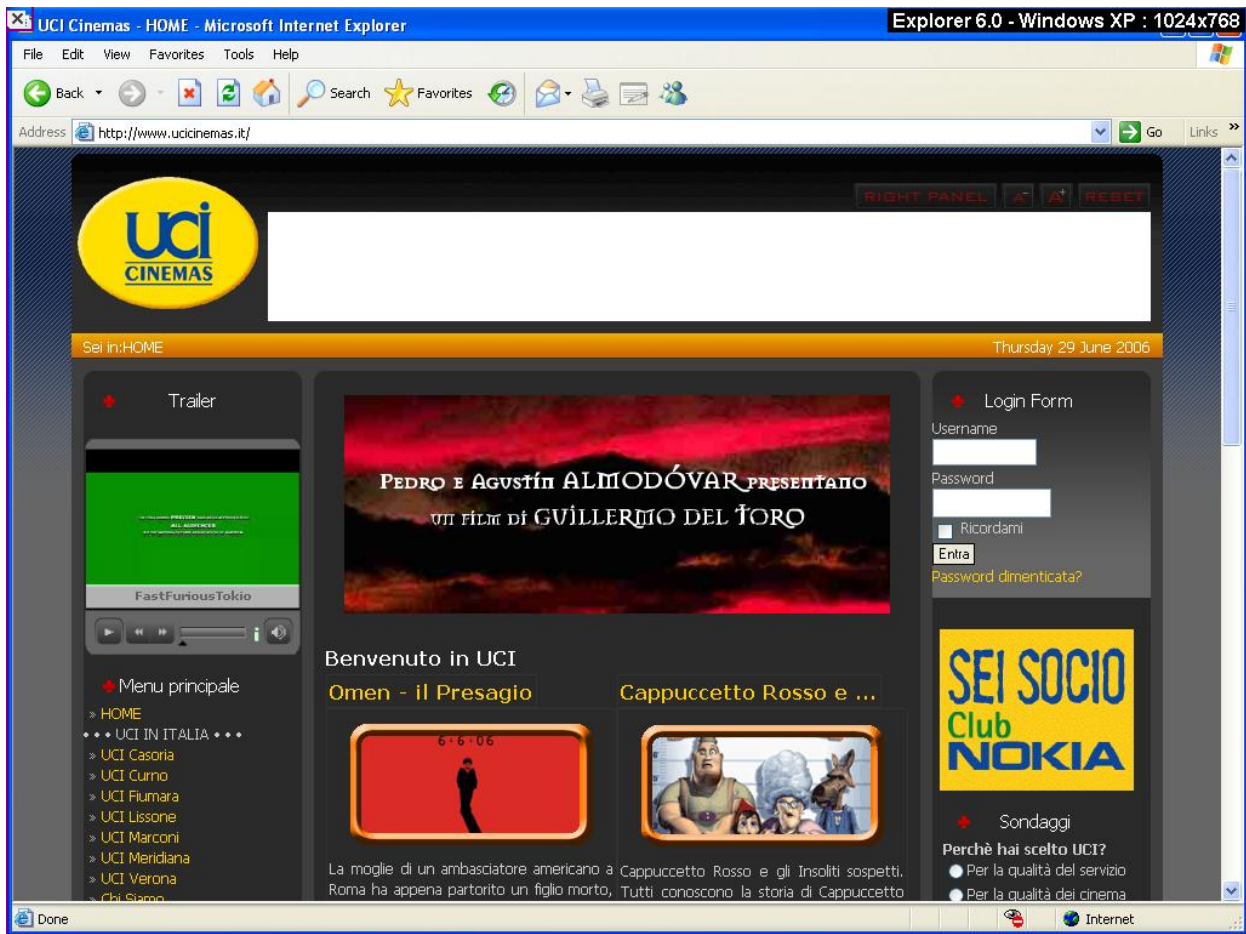
Test Information
URL: http://www.ucicinemas.it/
Date Tested: Friday, June 30, 5:31 EDT
Page Rating: ★☆☆☆☆
URL: http://www.ucicinemas.it/
Total Incompatibilities: 146
Number of Problems : 36

E' possibile osservare come il test di compatibilità con i browser non abbia dato risultati confortanti: il grado è limitato a 1 su 5 stelline, giustificato dal fatto che sono state riscontrate ben 146 incompatibilità e 36 problemi diversi.

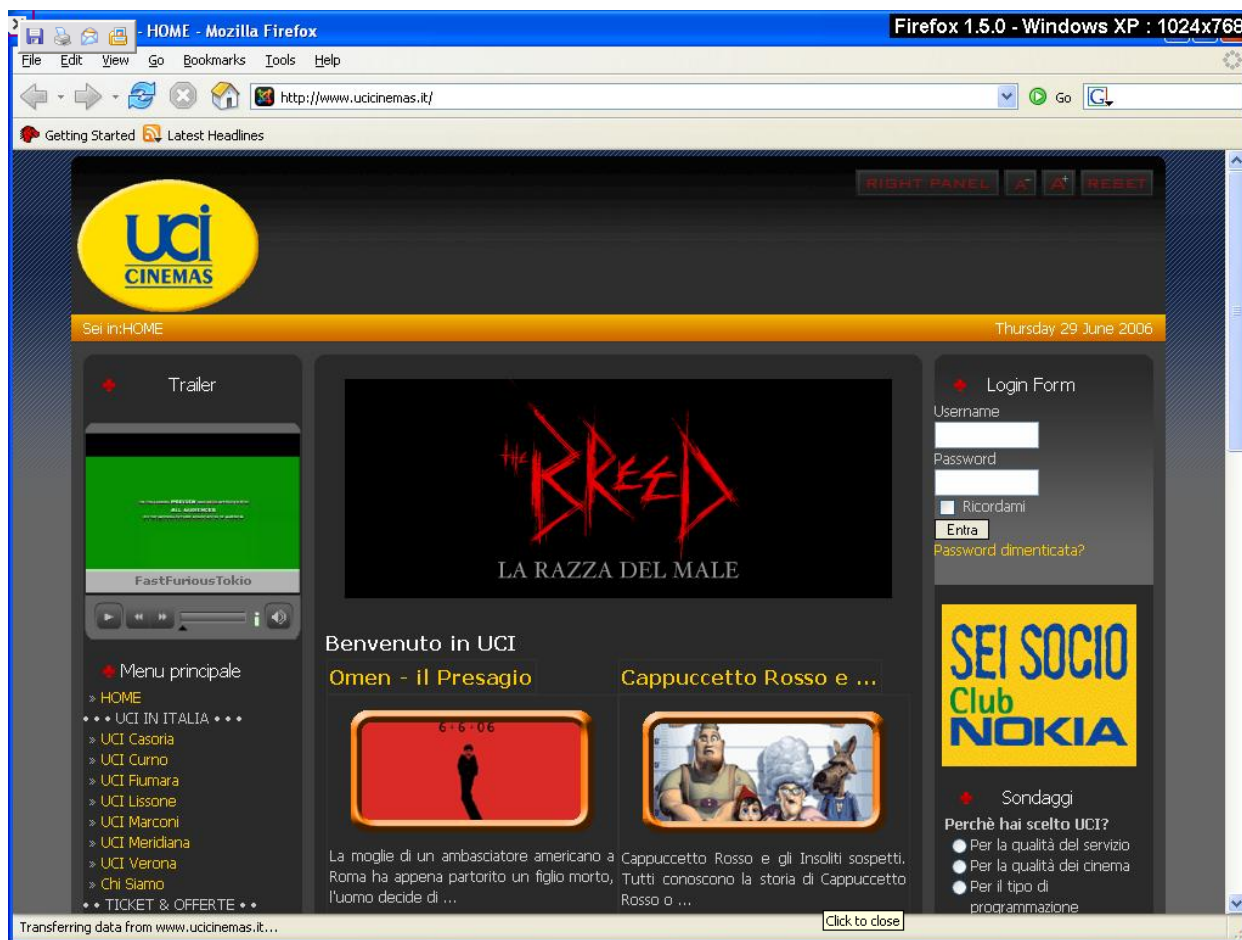
(Si conta una incompatibilità ogni volta che la soglia degli utenti che potrebbero avere difficoltà, non oltrepassa il 10%, mentre si conta un problema quando la soglia supera il 10%). Analizzando poi i risultati tecnici, molte incompatibilità derivano da errori di interpretazione del codice HTML generati, nella maggior parte dei casi, sui browser meno diffusi (Opera, Safari e Mosaic).

Per completare la valutazione relativa alla compatibilità con i browser, è stato fatto un confronto tra la visualizzazione su Internet Explorer e Firefox, grazie anche al tool Browsercam.

Ecco qui di seguito la homepage visualizzata su Explorer:



Qui invece, la visualizzazione con Firefox:



La differenza che si nota immediatamente è che Firefox nasconde la striscia bianca che compare a fianco del logo nella visualizzazione con Explorer. Per il resto le due visualizzazioni risultano identiche.

Il sito è utilizzabile per utenti disabili?

La visita del sito da parte di utenti disabili non è supportata da oggetti multimediali che facilitassero la navigazione a questa categoria di utenti. Nonostante questo sono state fatte delle prove con il servizio on line Vischeck per osservare le differenze tra le visualizzazioni che hanno gli utenti affetti dalle tre forme di daltonismo.

Ecco le simulazioni ottenute:

Original



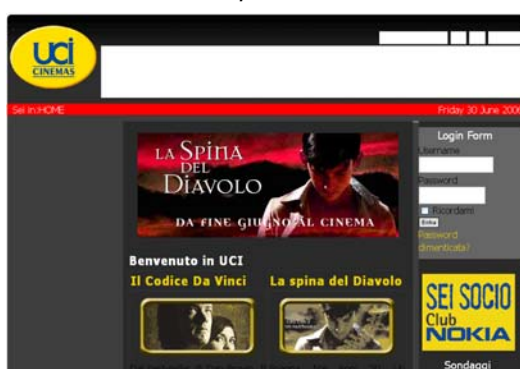
Deuteranope simulation



Original



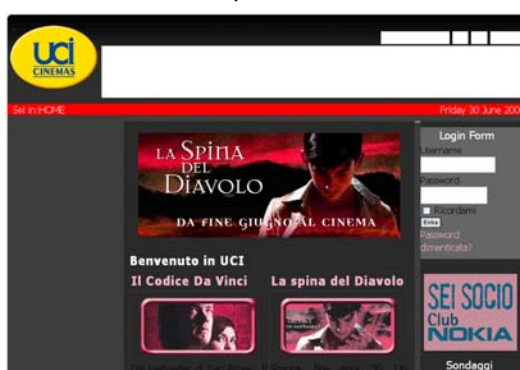
Protanope simulation



Original



Tritanope simulation



Come dimostrano le immagini, i colori non causano problemi di visualizzazione per gli utenti affetti da daltonismo, sebbene si ha una lieve differenza nel caso della tritanopia.

Sintesi

Punti di forza:

- Facilità nel trovare il sito tramite motori di ricerca
- Alta popolarità e referenze rispetto ai siti concorrenti

Punti di debolezza:

- Tempi d'accesso lunghi con connessioni 56 Kbps
- URL facilmente sbagliabile nella digitazione
- Incompatibilità con browser

3.7 USABILITA'

Valutazione: 2.66

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

Analisi

Testare l'usabilità

Per testare l'usabilità di www.ucicinemas.it ci siamo avvalsi della collaborazione di 5 utenti, ai quali abbiamo chiesto di svolgere 5 semplici compiti.

Abbiamo scelto di avvalerci della collaborazione di 5 utenti in quanto, per verificare l'usabilità di un sito semplice, sono necessari dai 5 ai 7 fruitori, anche se è stato testato che dopo il quinto utente si spreca solo del tempo (regola di Nielsen).

Inoltre, abbiamo deciso di scegliere un campione che potesse rispecchiare i clienti di un cinema, senza quindi restringere il campo a una specifica età, genere, professione o condizione di qualsiasi altro tipo. Era importante comunque scegliere un campione variegato, soprattutto in relazione all'esperienza di utilizzo del web.

Prima di iniziare, abbiamo specificato chiaramente agli utenti che registrazioni sarebbero state effettuate e che a essere posta in esame non era la loro capacità ma l'usabilità del sito. Quindi, nel caso in cui non fossero stati in grado di eseguire un compito, abbiamo ricordato che non era una loro mancanza di comprensione, ma un errore di progettazione da parte dei gestori del sito.

Il test, complessivamente è durato, in media, dai 20 ai 30 minuti, in cui, sono stati raccolti i dati significativi sugli utenti, sono stati presentati i compiti, scritti su un foglio in ordine di esecuzione e sono stati svolti, senza che l'osservatore interferisse in alcun modo, se non per ricordare che si trattava di un esame al sito e non all'utente e per spronare l'utente a "ragionare ad alta voce".

I compiti sono stati scelti dopo una ricerca delle diverse funzioni del sito. In particolare abbiamo voluto fare effettuare quelle operazioni che rispecchiano gli obiettivi per cui il sito è stato concepito.

Infine, oltre ai dati basilari sull'utente, abbiamo rilevato, durante il test, il tempo richiesto da ogni compito, il tasso di errore, la soddisfazione dell'utente e la percentuale di compiti portati a termine con successo ("success rate"). Quando ogni utente ha terminato i compiti assegnati, sono state poste delle domande preventivamente ideate per poter avere altri dati su cui fondare la valutazione.

	Nome	Età	Professione	Conoscenza a web	Conoscenza del sito
Utente 1	Claudio	24	studente	buona	sì
Utente 2	Fabio	37	commerciante	scarsa	no
Utente 3	Cinzia	20	studentessa	buona	no
Utente 4	Silvia	21	impiegata	media	no
Utente 5	Mauro	29	impiegato	ottima	sì

Compiti svolti dall'utente:

1. registrarsi al sito;
2. simulare l'acquisto di due biglietti all'UCI di Lissone per il 2 luglio;
3. cercare il film "The Dark";
4. visualizzare i film in programma all'uci di Lissone;
5. visualizzare il trailer di "Cappuccetto Rosso e gli Insoliti Sospetti".

Dati raccolti (il compito è stato portato a termine con successo? In quanto tempo? Con che grado di soddisfazione da parte dell'utente? Il voto è stato dato dall'utente su una scala da 0 a 4):

Utente	Compito 1			Compito 2			Compito 3			Compito 4			Compito 5		
	Ok	S	Voto	Ok	S	Voto	Ok	S	Voto	Ok	S	Voto	Ok	S	Voto
1.	Sì	117	0	sì	82	0	sì	38	2	sì	44	4	sì	35	2
2.	Sì	360	0	sì	163	0	sì	90	3	sì	25	4	sì	80	3
3.	Sì	200	1	sì	102	1	sì	48	2	sì	31	4	sì	60	2
4.	Sì	313	0	sì	147	0	sì	74	2	sì	35	3	sì	93	1
5.	Sì	105	3	sì	67	2	sì	40	3	sì	22	4	sì	31	3
Tot/media	Sì	219	0.8	sì	112	0.6	sì	58	2.4	sì	22	3.8	sì	60	2.2

Riassunto dei dati significativi:

Efficacia: 100%

Efficienza: 94.2 secondi

Soddisfazione: 1.96

Una volta concluse le operazioni assegnate agli utenti sono state poste alcune domande. Di seguito verranno elencate le richieste poste e le relative risposte degli utenti (ad ogni numero corrisponde un utente).

- Quale impressione ti ha fatto il sito?
 1. Pessima
 2. Mi è sembrato mal strutturato
 3. Non mi è piaciuto
 4. Mi è sembrato troppo disordinato
 5. Buona

- Quali aspetti ti sono piaciuti di più?
 1. Nessuno
 2. La visualizzazione immediata delle singole sedi
 3. le informazioni reperibili sulle sedi della catena
 4. La visualizzazione dei trailer più recente nella homepage
 5. L'impostazione grafica, la semplicità dei link

- Quali aspetti non ti sono piaciuti affatto?
 1. L'impostazione generale, troppo disordine
 2. La presenza di alcune informazioni inutili e il disordine
 3. I colori del testo e dello sfondo
 4. Non è chiaro come registrarsi
 5. Le informazioni sul sole

- Quali parti o funzioni sarebbe utili aggiungere al sito?
 1. Non aggiungerei nulla ma reimposterei le informazioni già presenti
 2. Nessuna
 3. Nessuna
 4. Nessuna
 5. Più recensioni di film

- Quali parti secondo te si potrebbero eliminare?
 1. Il sondaggio, le informazioni sul sole e di "Cars"
 2. Le informazioni sul sole e il sondaggio
 3. Le informazioni sul sole
 4. Le informazioni nelle barra di destra
 5. Le informazioni sul sole

- La struttura del sito è adeguata?
 1. No
 2. Sì
 3. Non molto
 4. No, è troppo disordinata
 5. Abbastanza

- Come si potrebbe migliorare?
 1. Riorganizzando l'impostazione, l'uso dei colori
 2. Non saprei
 3. Magari eliminando delle informazioni ed evidenziandone altre, usando colori diversi da quelli attuali
 4. Riordinando il tutto
 5. Evidenziando le funzioni più importanti

- Ti è sembrato facile navigare nel sito?
 1. No
 2. Abbastanza, dipende dagli obiettivi
 3. Non molto, soprattutto durante la registrazione e l'acquisto dei biglietti
 4. No, soprattutto per il compito relativo all'iscrizione
 5. Sì

- Hai dei miglioramenti da suggerire?
 1. Reimpostare il sito
 2. Migliorerei la funzione della registrazione
 3. Bisognerebbe rendere più facili da utilizzare le funzioni di registrazione e di acquisto
 4. Riordinare
 5. No

- I termini utilizzati sono di facile comprensione?
 1. Sì
 2. Sì
 3. Sì
 4. Sì
 5. Sì

- A tuo parere la home page fa capire subito lo scopo del sito?
 1. No, non è evidenziata la possibilità di registrarsi per prenotare e acquistare i biglietti
 2. No, ci sono troppe informazioni e nessuna è posta in evidenza
 3. No, non è evidenziata la possibilità di prenotare e acquistare i biglietti
 4. No, non è immediato
 5. No, saltano subito all'occhio le recensioni ma non i vari multisala

- Hai dei miglioramenti da suggerire?
 1. Evidenziare le funzioni pregnanti
 2. Eliminare delle informazioni ed evidenziare quella relativa alla registrazione
 3. Cambiare la grafica, è troppo "tetra"
 4. Non saprei
 5. Metterei in evidenza le funzioni di registrazione per prenotare o acquistare i biglietti

- Il sito ti sembra coerente con l'immagine dell'azienda?
 1. No, è troppo disordinato
 2. Sì
 3. No, da un'immagine "spenta"
 4. Sì
 5. Sì

- Ti piace la grafica del sito?

1. No, la trovo pessima
 2. Abbastanza
 3. No
 4. Non molto
 5. Sì
- Trovi che i caratteri siano ben leggibili?
 1. No, il giallo o il bianco per le scritte non sono ben leggibili
 2. Sì
 3. In alcuni punti è fastidioso
 4. Abbastanza
 5. Sì
 - Trovi che le immagini siano ben scelte?
 1. No
 2. Sì
 3. Sì
 4. Sì
 5. Sì
 - Lo stile utilizzato per i testi ti sembra giusto?
 1. No
 2. Sì
 3. Sì
 4. Direi di sì
 5. Sì
 - Ti sembra che sia facile trovare le informazioni nel sito?
 1. No, per il disordine e la lunghezza della pagina
 2. Abbastanza, tranne che per la registrazione
 3. In generale sì
 4. Non per tutte le funzioni
 5. Sì
 - Le informazioni ti sono sembrate complete, corrette e pertinenti?
 1. Abbastanza, tranne che per la pertinenza di alcune
 2. Sì
 3. Direi di sì
 4. Non molto
 5. Sì
 - Ti sembra che il sito sia stato aggiornato di recente?
 1. Sì
 2. Sì
 3. Sì
 4. Sì
 5. Sì

- I tempi di accesso alle pagine ti sono sembrati adeguati? (connessione usata ADSL)
 1. No, mi sono sembrati un po' lenti
 2. Sì, abbastanza
 3. Abbastanza
 4. Tutto sommato sì, potrebbero essere più rapidi
 5. Sì

- Il sito ti è sembrato nel complesso facile da utilizzare?
 1. No
 2. Abbastanza, tranne che per la registrazione
 3. Abbastanza
 4. No
 5. Sì

- Come giudichi questo sito in rapporto a siti analoghi che già conosci? (Specificare quali)
 1. Non ne conosco
 2. Non ne ho mai visti altri analoghi
 3. Il sito della Warner Village è più intuitivo e più bello da vedere
 4. Non ne conosco altri
 5. Non ho mai visitato siti simili

- Userai ancora questo sito?
 1. Sì, a solo per le informazioni relative alla mia UCI-CARD
 2. No
 3. Non penso
 4. No
 5. No

- Consiglierai questo sito ai tuoi amici?
 1. Solo se hanno bisogno di informazioni sui film in proiezione
 2. Sì, se vogliono informazioni sui film nelle singole sedi
 3. Per cercare informazioni sui film
 4. Non credo
 5. No

Analisi del test:

Compito 1.

Il primo compito commissionato agli utenti consisteva nella registrazione al sito, tramite la quale è possibile accedere a alcune funzioni riservate e partecipare ai blog, alle chat e ad altri servizi specifici.

Il compito è stato portato a termine con successo a tutti gli utenti, dai meno esperti del web a coloro che si connettono quotidianamente. Nonostante l'efficacia della funzione, il compito ha sollevato molte critiche da parte degli utenti, soprattutto in termini di efficienza, difatti il tempo medio di realizzazione è molto alto rispetto agli altri compiti (112 secondi). Infatti, la funzione si trova solo nella barra del menù centrale e, pur essendo principale nel sito, non è evidenziata in alcun modo.

Ciò che ha creato maggiori problemi è stata la presenza della registrazione immediata a parte di utenti già iscritti nella parte superiore della pagina. Nell'esecuzione del compito infatti alcuni utenti hanno cercato il link per la registrazione proprio in questa sezione, e, non trovando una soluzione immediata, hanno espresso sconcerto. Solo in una fase successiva hanno cominciato a scorrere la homepage nel suo complesso e hanno trovato il link giusto. Una volta aperta la pagina relativa all'iscrizione, tutti hanno manifestato perplessità relativa al fatto che l'inserimento dei dati avvenisse dopo l'informativa sulla privacy e dopo altre informazioni.

Ciò prova la nostra ipotesi relativa alla presenza di uno scroll eccessivo.

Inoltre, una particolare critica riguarda l'inserimento della data di nascita, in cui il formato, specificato dal gestore, non rispecchia quello tradizionale. Nella quasi totalità dei casi, gli utenti hanno inserito prima la data secondo il formato tradizionale e poi hanno corretto l'errore, ma solo in una fase successiva.

Compito 2.

Il secondo compito prevedeva la simulazione di acquisto, da parte dell'utente, di due biglietti nell'UCI-cinema di Lissone, per il 2 luglio.

Anche in questo caso tutti gli utenti hanno raggiunto l'obiettivo, ma sono state mosse alcune critiche. Innanzitutto quasi tutti gli utenti, nonostante i differenti livelli di conoscenza del web, hanno cercato di inserire i dati relativi al film nella barra a sinistra, senza notare le istruzioni, che indicavano il percorso da seguire: prima di tutto inserire i dati personali e poi quelli relativi al film.

Secondo noi, l'errore è dovuto a un errore di progettazione da parte del gestore. Infatti, è risaputo il fatto che le persone, per lo meno gli occidentali, tendono a leggere da sinistra verso destra, quindi, tenderanno a notare e operare sui dati presenti alla sinistra della pagina. Il compito comunque prevedeva solamente la simulazione di acquisto, quindi non si è verificata l'usabilità di tutta la funzione.

Inoltre, alcuni utenti hanno sollevato perplessità relativa alla necessità di dover effettuare un'ulteriore iscrizione, indipendente dalla prima (del compito 1), per accedere ai servizi di prenotazione e iscrizione.

Compito 3.

Il terzo compito vedeva gli utenti coinvolti nella ricerca del trailer del film "The Dark". Anche questo compito, come è possibile notare nella tabella in cui sono stati riportati i dati raccolti, è stato portato a termine da tutti con successo. Questo film è stato scelto appositamente, in quanto si è cercato un trailer presente nel sito, a non visionabile nell'homepage, in modo tale da verificare il percorso che gli utenti avrebbero scelto in questo specifico caso.

In questo caso, l'utente 2, quello cioè con minore esperienza del web, ha avuto difficoltà nel trovare la funzione apposita per i primi secondi. Tutti gli utenti, chi prima chi dopo, si sono connessi alla funzione "Film" presente nel menù principale, sotto la sezione "Ticket & Offerte", non notando la presenza del motore interno al sito. Inoltre, per qualche secondo due utenti hanno avuto difficoltà nel riconoscere l'icona relativa alla ricerca (una lente a fianco dello spazio in cui inserire il titolo del film), il che ha ritardato il raggiungimento dell'obiettivo.

Compito 4.

Questo compito è stato il meno criticato, infatti è stato portato a termine con successo in minor tempo, in media, da tutti gli utenti (22 secondi). L'obiettivo consisteva nel visualizzare i film in programmazione all'UCI di Lissone, nella data in cui è stato effettuato il test, dal momento che non è possibile sapere preventivamente quali film verranno pianificati in futuro. Nessun utente ha avuto difficoltà, anzi, la maggior parte ha gradito la presenza, al primo livello del menù, dell'opzione di scelta tra le diverse sedi italiane della catena. Un'eccezione riguarda il primo utente, il quale ha impiegato un tempo maggiore rispetto agli altri, nonostante il buon livello di esperienza del web, a causa di una semplice distrazione. Infatti, dopo aver fatto scorrere tutta la pagina relativa all'UCI di Lissone, e tornato a inizio pagina e si è accorto della presenza dell'opzione di visualizzazione "Film in Sala".

Compito 5.

Infine, l'ultimo compito riguarda la visualizzazione del trailer di "Cappuccetto Rosso e gli Insoliti Sospetti". Questo film è stato scelto in quanto la sua presentazione era presente anche nella homepage, ma verso il fondo della pagina, per cui l'utente avrebbe dovuto scorrere quasi tutta la facciata.

Tutti gli utenti hanno raggiunto l'obiettivo indicato loro, ma è curioso notare che tutti, tranne l'ultimo, Mauro, il più esperto del web, hanno utilizzato la stessa modalità di ricerca usata in precedenza per "The Dark".

Questa scelta probabilmente è stata influenzata dalla modalità adottata per la richiesta del terzo compito. Comunque è una prova del fatto che tutte le pagine del sito hanno una lunghezza eccessiva e la maggior parte degli utenti, anche quelli con una buona esperienza del web, non hanno dimestichezza con lo scroll.

Impressioni degli utenti campione:

Gli utenti hanno espresso globalmente un giudizio piuttosto negativo del sito. Ci sono stati comunque feedback diversi, soprattutto in relazione al grado di conoscenza del web. L'utente meno esperto infatti, ha giustificato la difficoltà nel raggiungere gli obiettivi con la propria inesperienza. In questo caso sono stati necessari continui interventi da parte dell'osservatore, che ha cercato di mettere a proprio agio l'utente, specificando che si trattava non di una sua mancanza ma di un errore da parte dei progettisti se aveva difficoltà.

L'utente più esperto invece ha espresso giudizi più positivi, anche se ha mosso comunque alcune critiche all'impostazione. Forse, in questo caso, l'esperienza ha permesso di agire con più sicurezza e decisione anche di fronte a situazioni mal strutturate.

Comunque, a livello globale, il sito non è stato giudicato soddisfacente, soprattutto la homepage, in cui le funzioni principali non sono espresse chiaramente.

Rispetto alla grafica le opinioni variano molto. Alcuni utenti infatti hanno gradito le scelte del gestore, altri invece hanno mosso feroci critiche al riguardo. A nostro parere la grafica non è adeguata, in quanto non rispetta gli accorgimenti base, tra cui quello relativo ai colori di sfondo e carattere.

I giudizi non variano in base all'esperienza, e sono prettamente soggettivi. Probabilmente coloro che hanno gradito la grafica si sono soffermati solamente alla prima impressione, all'attrattiva generata dallo sfondo scuro e carattere chiaro, senza porre attenzione al fatto che la leggibilità dei testi lunghi è compressa dalla scelta del gestore.

I dati raccolti relativi alle funzioni a evidenziare e quelle da eliminare hanno riscontrato giudizi unanimi.

La nostra ipotesi invece relativa alla non corrispondenza tra immagine del brand e sito non è stata confermata da tutti gli utenti, come era accaduto per la grafica. All'incirca infatti i dati rilevati tra gli utenti sono gli stessi, chi ha gradito la grafica ha supportato anche la coerenza con il brand. Nonostante la discordanza sulla grafica, gli utenti hanno pronunciato le stesse opinioni rispetto alla comprensibilità dei termini e all'aggiornamento costante dei dati.

Sintesi

Punti i forza:

- si possono visualizzare le informazioni relative alle singole sedi della catena già al menù principale;
- i termini usati sono comprensibili.

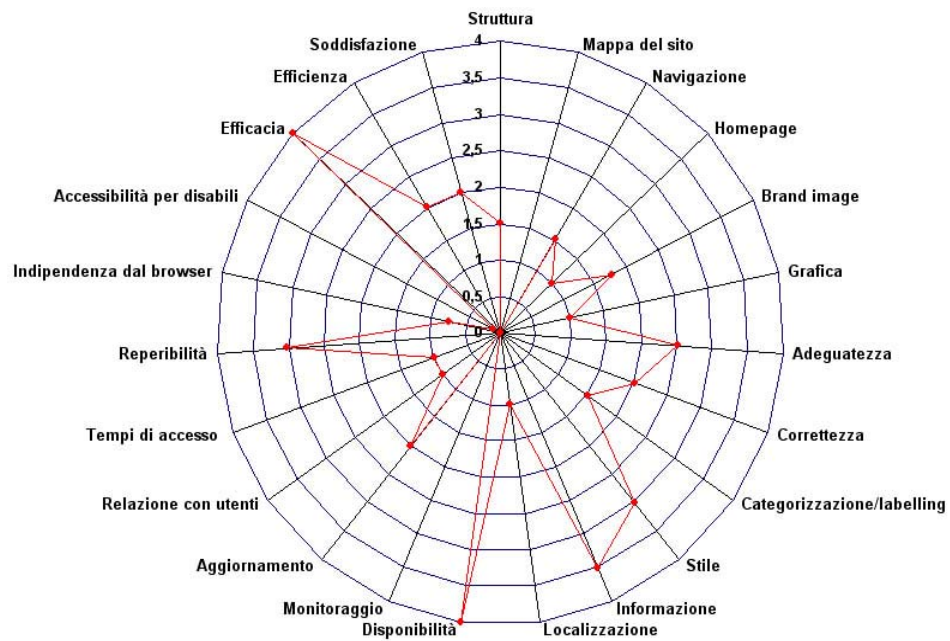
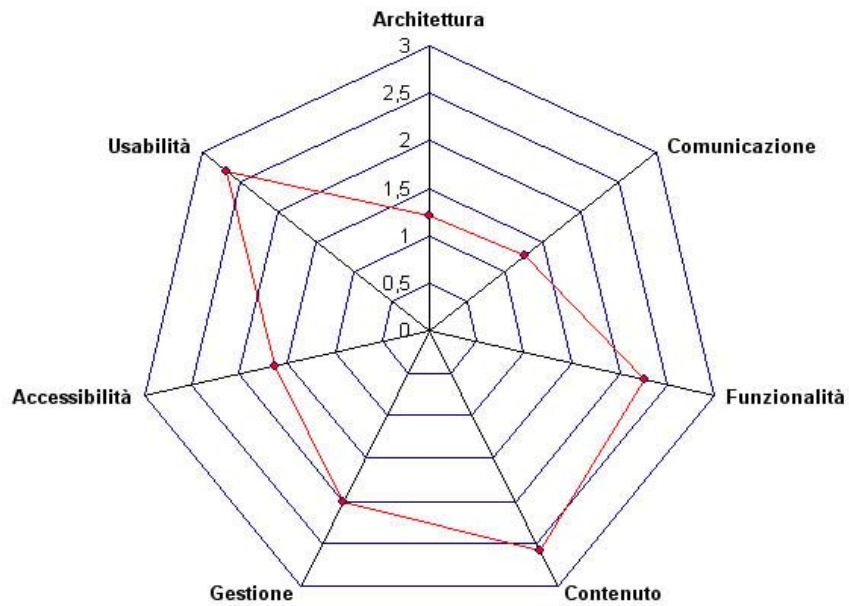
Punti di debolezza:

- struttura disordinata;
- la homepage non chiarisce gli obiettivi del sito;
- la registrazione non è di immediata comprensione;
- nella homepage sono presenti informazioni inutili o comunque non prioritarie;
- la leggibilità del testo è generalmente discutibile a causa dello stile o dei colori adottati;
- il sito non è stato giudicato, in media, facile da usare;
- non è un sito consigliabile.

3.8 RIEPILOGO

<u>Caratteristica</u>	<u>Voto</u>	<u>Peso</u>	<u>Voto pesato</u>
Architettura	1,5	2,5	1,2
Struttura	1,5	1	1,5
Mappa del sito	0	0,5	0
Navigazione	1,5	1	1,5
Comunicazione	1,25	3	1,25
Homepage	1	1	1
Brand image	1,75	1	1,75
Grafica	1	1	1
Funzionalità	2,25	2	2,25
Adeguatezza	2,5	1	2,5
Correttezza	2	1	2
Contenuto	2,5	3,5	2,57
Categorizzazione/labelling	1,5	1	1,5
Stile	3	1	3
Informazione	3,5	1	3,5
Localizzazione	2	0,5	1
Gestione	1,75	3,5	2
Disponibilità	4	1	4
Monitoraggio	0	0,5	0
Aggiornamento	2	1	2
Relazione con utenti	1	1	1
Accessibilità	1,35	3	1,62
Tempi di accesso	1	1	1
Reperibilità	3	1	3
Indipendenza dal browser	1	0,75	0,75
Accessibilità per disabili	0,5	0,25	0,12
Usabilità	2,53	3	2,66

Efficacia	4	1	4
Efficienza	2	1	2
Soddisfazione	2	1	2



Punti di forza:

- Il menù principale è sempre presente;
- Ci sono pochi livelli;
- Utilizza la tecnica dei breadcrumb;
- Presenza di un marchio consolidato in home page;
- Banner non invasivi;
- Utilizzo di font senza grazie;
- Stile a piramide invertita;
- Aggiornamento costante;
- Sito attivo da molti giorni;
- Compatibile coi due browser più utilizzati (Internet Explorer e Firefox);
- Presenza di uno strumento di ricerca interno ed esterno al sito;
- Relazioni con gli utenti soddisfacenti.

Punti di debolezza:

- Mappa del sito inesistente;
- Messaggi d'errore non adeguati;
- Labelling a volte inadeguato per uso eccessivo della lingua inglese;
- Scarse informazioni sulla società;
- Nessuna informazione sullo stato dell'aggiornamento;
- Sito non predisposto alla relazione con utenti disabili;
- Accesso alle pagine troppo lungo per utenti con connessione 56Kbps;
- L'associazione url / nome-società non ottimale;
- Disordine, troppe informazioni nell' home page;
- Supporto di difficile utilizzo;
- Poca coerenza grafica col brand image;
- Colori utilizzati inadeguati;
- Grafica non "accattivante";
- Assenza di chiara comunicazione degli obiettivi del sito nella home page.

4. RACCOMANDAZIONI FINALI

Priorità 1: Interventi indispensabili e urgenti

- Strutturare la homepage in modo che comunichi chiaramente gli obiettivi del sito
- Realizzare la mappa del sito
- Modificare il colore del testo e dello sfondo
- Sistemare i sistemi di gestione dell'errore
- Ridurre lo scroll

Priorità 2: interventi consigliati ma meno urgenti

- Migliorare la ricerca interna
- Sistemare le funzioni non corrette
- Tradurre tutte le etichette in italiano
- Eliminare informazioni non necessarie dalla homepage

Priorità 3: Interventi auspicati

- Inserire la data di aggiornamento
- Rendere il sito accessibile agli utenti disabili