



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Progetto di:  
*Web Information Management*

Analisi di usabilità del sito:  
<https://www.ticketone.it/>

Autore	Ciprian Voinea
Matricola	1237294
Ultima modifica	31 maggio 2020

## Indice

<b>1 Sommario</b>	<b>3</b>
1.1 Organizzazione del documento . . . . .	4
1.2 Allegati . . . . .	4
<b>2 Analisi Preliminare</b>	<b>5</b>
2.1 Scelta del nome e dominio . . . . .	5
2.2 Posizionamento nei motori di ricerca . . . . .	5
2.3 Homepage . . . . .	5
2.4 Mappa del sito . . . . .	7
2.5 Scelta dei colori . . . . .	8
<b>3 Le 6W</b>	<b>9</b>
3.1 Who? . . . . .	9
3.2 Where? . . . . .	9
3.3 What? . . . . .	10
3.4 When? . . . . .	11
3.5 Why? . . . . .	12
3.6 How? . . . . .	12
<b>4 Navigazione e contenuto testuale</b>	<b>14</b>
4.1 Navigazione . . . . .	14
4.2 Footer . . . . .	14
4.3 Paragrafi . . . . .	14
<b>5 Pubblicità</b>	<b>16</b>
5.1 Posizionamento e contenuti . . . . .	16
<b>6 Ricerca interna</b>	<b>18</b>
6.1 Barra di ricerca . . . . .	18
6.2 Ricerca avanzata . . . . .	19
6.3 Considerazioni sulla metodologia di ricerca interna . . . . .	21
<b>7 Versione mobile</b>	<b>22</b>
7.1 Ricerca in versione mobile . . . . .	23
7.2 Applicazione . . . . .	24
<b>8 Considerazioni finali e valutazione</b>	<b>26</b>

## Elenco delle figure

1	Logo <i>TicketOne</i> . . . . .	3
2	Posizionamento di TicketOne nei primi risultati di Google . . . . .	6
3	Homepage di TicketOne . . . . .	7
4	Header - TicketOne . . . . .	7
5	Nome dell'evento a fianco al logo . . . . .	10
6	Fac simile biglietto . . . . .	10
7	Lista biglietti disponibili per evento . . . . .	11
8	Box di aggiornamenti riguardo della pagina eventi . . . . .	12
9	Footer TicketOne . . . . .	14
10	Primo esempio di pubblicità in TicketOne . . . . .	17
11	Secondo esempio di pubblicità in TicketOne . . . . .	17
12	Ricerca della parola teatro e suggerimenti . . . . .	18
13	Presentazione dei risultati relativi alla parola “ <i>testo</i> ” . . . . .	19
14	Box di ricerca avanzata . . . . .	19
15	Risultati di una ricerca avanzata . . . . .	20
16	Homepage di TicketOne versione mobile . . . . .	22
17	Suggerimenti di ricerca in versione mobile . . . . .	23
18	Risultati di ricerca in versione mobile . . . . .	24
19	Interfaccia dell'applicazione mobile . . . . .	25

## 1 Sommario

Internet è parte integrante nella giornata di tutti, non solamente con lo scopo di intrattenere ma anche per motivi lavorativi, rendendo *essenziale* il modo in cui vengono organizzate le informazioni per poterle trovare al meglio e navigare facilmente nella rete. È per questo che i siti, paragonabili a contenitori di informazioni, vanno pensati e realizzati in maniera da essere il più fruibili possibile, indifferentemente che siano destinati ad uso commerciale o meno.

Ormai è veramente facile realizzare un sito web grazie alle moltissime soluzioni “prefabbricate” che permettono l’utilizzo di *template* in cui inserire solamente testo e immagini, modificando alcune impostazioni quali colori e font (se non si sa utilizzare i linguaggi usati nella rete). L’uso di questi template non è sempre adatto a tutti i tipi di siti, anche con scopi differenti, e se adattati poco oppure male possono risultare errori quali *bloated design* o una cattiva organizzazione delle informazioni, rendendo quindi il sito impossibile da navigare.

Usare soluzioni che permettono di fare un sito a partire da un template non significa che questo risulti facilmente fruibile dagli utenti finali e non ne garantisce un buon posizionamento nelle classifiche dei motori di ricerca. È per questo che per progetti più ampi ci si rivolge ad agenzie web che mettono a disposizione non solamente la figura dello sviluppatore ma anche quella di graphic designer, SEO engineer, marketing, ecc.

In questa relazione viene effettuata un’analisi dell’usabilità del sito <https://www.ticketone.it/>. Il periodo relativo a questa è la seconda metà di Maggio 2020.

*TicketOne* è una piattaforma online, nata nel 1998, che offre servizi di biglietteria, marketing, informazione e commercio elettronico per eventi di musica, spettacolo, sport e cultura a livello internazionale. Maggiori informazioni riguardo l’azienda che detiene TicketOne possono essere trovate nella loro pagina “*Chi siamo*”.



Figura 1: Logo *TicketOne*

## 1. Sommario

---

### 1.1 Organizzazione del documento

L'elaborato è organizzato come segue:

1. Sez. 1 *Sommario*: introduzione al documento e ai suoi contenuti;
2. Sez. 2 *Analisi preliminare*: analisi del homepage e della struttura;
3. Sez. 3 *Le 6W*: analisi di come vengono applicate le *6 W* nel sito;
4. Sez. 4 *Contenuto e navigazione*: analisi su contenuto e navigazione;
5. Sez. 5 *Pubblicità*: come la pubblicità viene integrata nel sito;
6. Sez. 6 *Ricerca*: come vengono implementate le funzioni di ricerca;
7. Sez. 7 *Versione mobile*: analisi della versione mobile del sito;
8. Sez. 8 *Considerazioni finali e valutazione*: conclusioni e valutazioni.

### 1.2 Allegati

Insieme a questa relazione sono presenti i seguenti allegati, che rappresentano le pagine principali che sono state considerate all'interno di questa relazione:

- *allegato\_1\_homepage.pdf*: screenshot per intero del homepage del sito;
- *allegato\_2\_ricerca\_notre\_dame\_de\_paris.pdf*: screenshot per intero dei risultati di ricerca di “*Notre Dame de Paris*”;
- *allegato\_3\_evento\_notre\_dame\_de\_paris.pdf*: screenshot per intero di una pagina di evento, in particolare “*Notre Dame de Paris*”;
- *allegato\_4\_ricerca\_eventi\_padova.pdf*: screenshot per intero di una pagina con gli eventi a Padova;
- *allegato\_5\_evento\_willie\_peyote.pdf*: screenshot per intero di una pagina di evento, in particolare un concerto di “*Willie Peyote*”.

## 2 Analisi Preliminare

Il sito che viene analizzato in questa relazione, <https://www.ticketone.it/>, nasce con lo scopo di vendere tramite Internet biglietti per eventi musicali, di spettacolo, sportivi e culturali. Questo facilita di molto la procedura di compravendita dei biglietti in quanto gli utenti ne vedono trasparentemente tutte le opzioni di acquisto e i loro costi, potendo scegliere posti a sedere tramite una rappresentazione grafica del posto dove viene effettuato lo spettacolo, vedere i posti rimanenti, ecc.

Da una prima vista si capisce facilmente a che tipo di pubblico si rivolge questo sito e quello che vuole vendere.

### 2.1 Scelta del nome e dominio

È molto importante per un sito saper scegliere un nome semplice e adeguato in maniera da poter essere ricordato dall'utente e ricordare i servizi presenti al suo interno. In questo caso *TicketOne* è un nome molto facile da ricordare in quanto contiene le parole *ticket* e *one*, come per dire che è il primo posto dove poter andare a comprare i propri biglietti.

Come il nome, anche il dominio aiuta gli utenti a ricordare l'indirizzo completo del sito: in questo caso il dominio *.it* è molto facile da ricordare per l'utente finale.

Per evitare omonimie, l'azienda che detiene questa piattaforma ha comprato anche il dominio *.com*, come viene dimostrato dal reindirizzamento che viene effettuato da <https://www.ticketone.com/> verso <https://www.ticketone.it/>.

### 2.2 Posizionamento nei motori di ricerca

Andando a cercare “*vendita biglietti online*” su *Google*, TicketOne è nella prima posizione, seguita da <https://www.eventbrite.it/> e <https://www.prontoticket.it/> (Fig. 2).

L'ottimo posizionamento di TicketOne non è dovuto solamente al fatto del nome e del dominio, che sicuramente influiscono in una percentuale molto alta, ma è dato anche dall'uso di tag *meta* e di *keyword* scelte in maniera mirata e intelligente.

### 2.3 Homepage

Come per molti siti di *e-commerce*, anche in questo caso possiamo paragonare l'homepage di Ticketone (Fig. 3) alla vetrina di un negozio.

È possibile suddividere questa prima pagina in cinque macrosezioni:

- Header
- Barra di ricerca

## 2. Analisi Preliminare

---

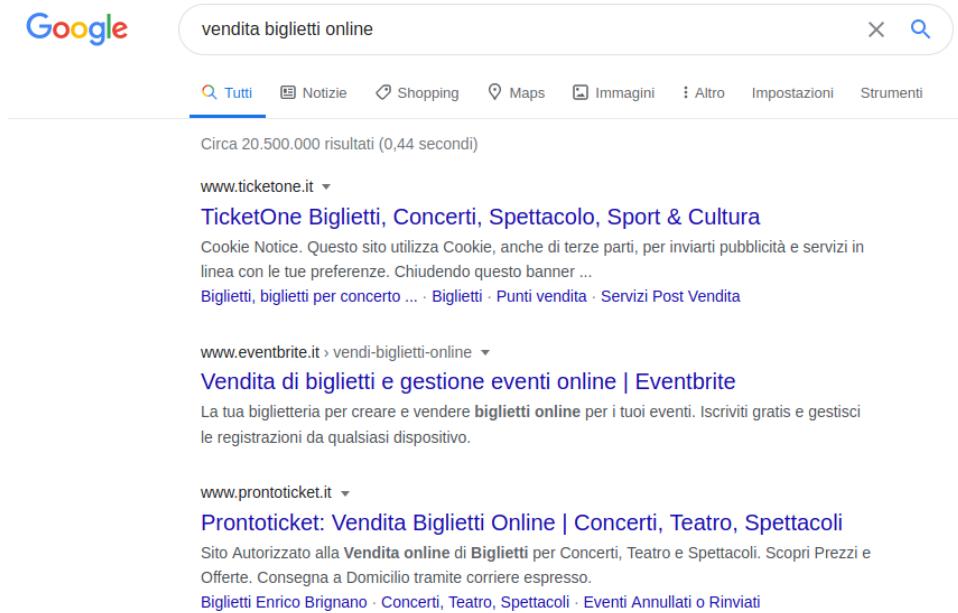


Figura 2: Posizionamento di TicketOne nei primi risultati di Google

- Menu laterale
- Carosello degli eventi in primo piano
- Eventi raggruppati per categoria

È importante notare che quando viene aperto il sito, non compaiono pop up e non ci sono animazioni pesanti che rendono il sito lento da caricare. Questa è una nota positiva che invoglia l'utente che non è entrato con uno scopo preciso a restare sulla piattaforma. L'unica cosa che viene chiesta all'utente è di accettare o meno l'utilizzo dei cookie.

**Header** Questo si presenta in maniera semplice. Contiene: sulla sinistra il logo del sito e uno slogan, sulla destra il pulsante di accesso al proprio account e il pulsante per poter cambiare lingua e nazione.

**Barra di ricerca** Questa permette di cercare in maniera *dinamica* gli eventi disponibili nel sito, di qualsiasi categoria questi siano.

La ricerca interna di TicketOne viene discussa in dettaglio nella Sez. 6.

**Menu laterale** Questo permette di navigare il sito spostandosi tra le principali categorie di eventi o località. Scorrendo la pagina, il menu contiene altre opzioni come la possibilità di iscriversi alla newsletter, gli eventi consigliati, possibilità di acquistare voucher, ecc.

## 2. Analisi Preliminare

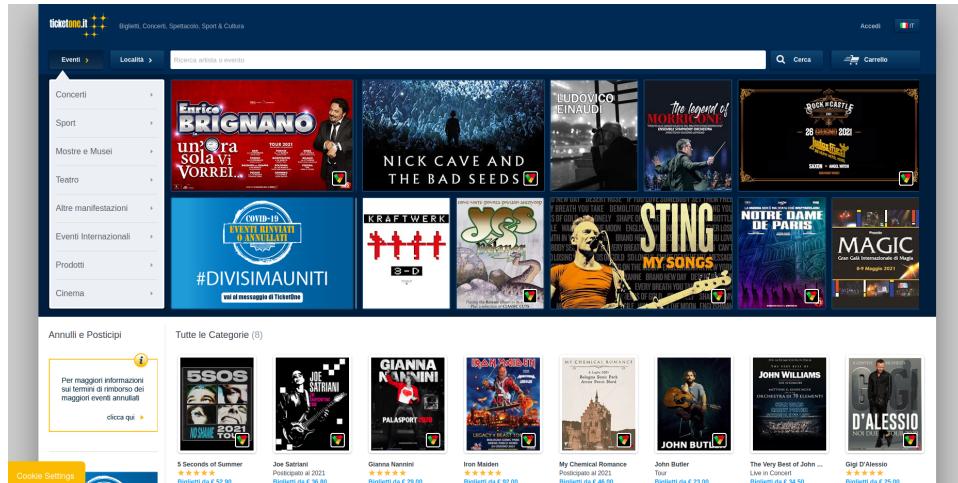


Figura 3: Homepage di TicketOne



Figura 4: Header - TicketOne

Il menu laterale viene discusso in dettaglio nella Sez. 4.

**Carosello degli eventi in primo piano** Nonostante sia animato, questo carosello automatico non appesantisce la pagina, né a livello visivo né di caricamento. Contiene le miniature dei principali eventi e permette all'utente di capire il servizio principale offerto da questo sito: la vendita di biglietti.

**Eventi raggruppati per categoria** Sotto al carosello si intravvede l'inizio della sezione che raggruppa i principali eventi per categoria. Queste vengono visualizzate dall'utente solamente quando scorre la pagina.

### 2.4 Mappa del sito

TicketOne non offre una pagina dedicata a mostrare in dettaglio le connessioni tra le pagine del sito e come queste vengono organizzate.

Questa assenza, nonostante possa risultare negativa viene risolta dalla facilità nella navigazione e nella suddivisione chiara delle sezioni, oltre che da una ricerca interna al sito molto esaustiva.

## 2.5 Scelta dei colori

La paletta di colori è stata scelta correttamente, in maniera da evitare composizioni e contrasti che stonassero. In questo caso il colore predominante di TicketOne è il *blu scuro*, mentre il colore secondario è il *giallo* che, nonostante non predomini sul bianco dello sfondo, appare nel logo e in vari pulsanti interni al sito.

### 3. Le 6W

---

## 3 Le 6W

Il problema principale degli utenti è il *tempo*: ciò fa riflettere su come comunicare l'informazione nel migliore dei modi, tema già affrontato nel giornalismo. La miglior organizzazione dell'informazione si ha quando vengono seguiti i 6 assi informativi principali, ovvero le *6W*: *Who*, *What*, *Why*, *Where*, *When*, *How*.

Alcuni assi però sono più importanti di altri:

- Obbligatori: *Who*, *What*, *Where*
- Opzionali: *When*
- Opzionali consigliati: *Why*, *How*

Un sito ben progettato che segue queste regole deve essere in grado di poter fornire all'utente l'informazione che cerca e gli strumenti per continuare a navigare chiaramente al suo interno, facendo che già dopo un click sia convinto a restare nella piattaforma.

Bisogna sempre tenere conto che gli utenti hanno *alte aspettative* e *secondi contatti*.

In questa sezione vengono quindi analizzati tali assi per quanto riguarda la homepage del sito e una pagina che rappresenta un evento, entrambi documenti allegati a questo documento, come descritto in Sez. 1.2.

### 3.1 Who?

*“Chi rappresenta il sito?”*

La risposta a questa prima domanda è data principalmente dal *logo* del sito.

In questo caso particolare, il logo (Fig. 1) è presente su ciascuna pagina interna del sito in alto a sinistra (uno dei primi punti in cui l'utente focalizza lo sguardo), in quanto l'header (Fig. 4) viene ripetuto in maniera uguale su tutte le pagine.

Il logo, *ticketone.it*, è scritto in caratteri minuscoli con un font facilmente comprensibile. Al suo interno è presente anche il dominio, questo aiuta l'utente a ricordarlo interamente in maniera più facile. I colori sono bianco e giallo, piacevolmente in contrasto con il blu dello sfondo.

Questa considerazione vale sia per la homepage di TicketOne che per qualsiasi altra pagina contenuta al suo interno.

### 3.2 Where?

*“A che tipo di sito sono arrivato? Come sono posizionato all'interno della gerarchia?”*

Il *where* è uno degli assi informativi più importanti in quanto permette all'utente di sapere dove si trova all'interno del sito. Questo può venire implementato in vari modi da parte degli sviluppatori:

### 3. Le 6W

---

- *location* con l'uso di *breadcrumb*;
- *attribute* utilizzando tag per dividere le pagine in categorie;
- *path* dinamici che mostrano all'utente le pagine già visitate.

**Homepage** L'homepage rende abbastanza evidente la sua posizione come pagina di benvenuto al sito, dalla quale si può navigare tra categorie, eventi specifici, località, oppure effettuare ricerche più approfondite (Sez. 6).

**Pagina evento** All'interno della pagina di ciascun evento è possibile notare che, a fianco del logo e sotto allo slogan, è presente il nome dell'evento (Fig. 5).



Figura 5: Nome dell'evento a fianco al logo

Oltre a questo, è possibile capire a che evento la pagina si sta riferendo in quanto al centro della pagina si può trovare un fac simile del biglietto relativo a tale evento (Fig. 6).



Figura 6: Fac simile biglietto

#### 3.3 What?

“*Cosa offre il sito?*”

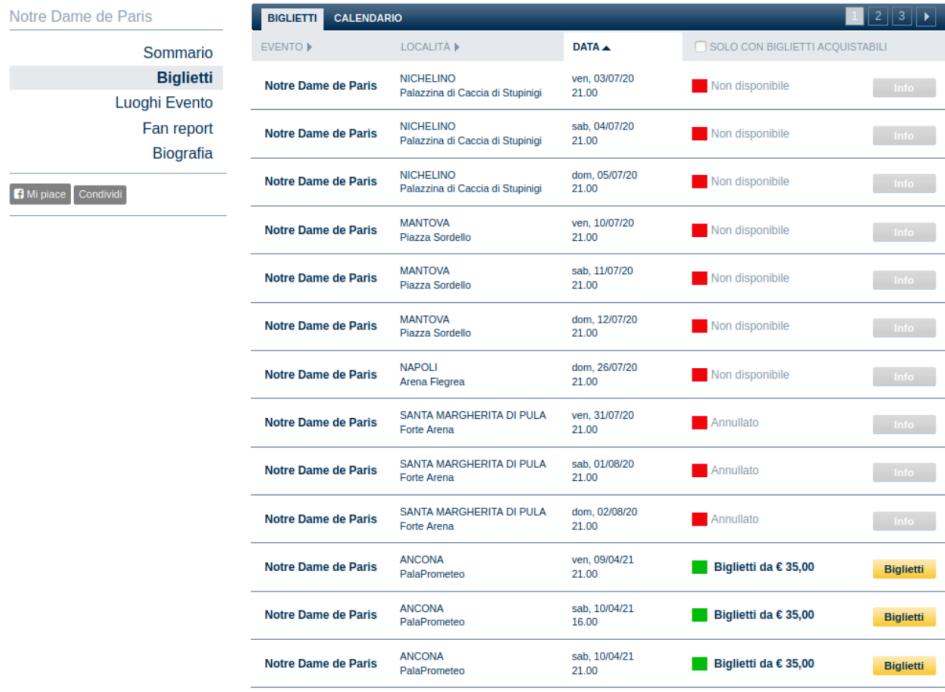
**Homepage** L'homepage del sito dice chiaramente cosa TicketOne offre ai suoi utenti: la possibilità di comprare biglietti a eventi musicali, sportivi, ecc. su tutto il territorio italiano e non solo. Questo si capisce principalmente dal

### 3. Le 6W

---

carosello degli eventi presentato in primo piano all’utente e successivamente dal menu laterale che permette di navigare per le principali categorie di eventi oppure per le maggiori città italiane.

**Pagina evento** La pagina di evento risponde facilmente a cosa offre in quanto, oltre al fac simile del biglietto (Fig. 6), è presente la lista dei biglietti disponibili.



BIGLIETTI CALENDARIO		1 2 3 ▶	
EVENTO ▶	LOCALITÀ ▶	DATA ▲	<input type="checkbox"/> SOLO CON BIGLIETTI ACQUISTABILI
Notre Dame de Paris	NICHELINO Palazzina di Caccia di Stupinigi	ven, 03/07/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Non disponibile <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	NICHELINO Palazzina di Caccia di Stupinigi	sab, 04/07/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Non disponibile <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	NICHELINO Palazzina di Caccia di Stupinigi	dom, 05/07/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Non disponibile <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	MANTOVA Piazza Sordello	ven, 10/07/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Non disponibile <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	MANTOVA Piazza Sordello	sab, 11/07/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Non disponibile <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	MANTOVA Piazza Sordello	dom, 12/07/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Non disponibile <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	NAPOLI Arena Flegrea	dom, 26/07/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Non disponibile <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	SANTA MARGHERITA DI PULA Forte Arena	ven, 31/07/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Annullato <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	SANTA MARGHERITA DI PULA Forte Arena	sab, 01/08/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Annullato <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	SANTA MARGHERITA DI PULA Forte Arena	dom, 02/08/20 21.00	<span style="color:red;">■</span> Annullato <span style="background-color:#f0f0f0; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Info</span>
Notre Dame de Paris	ANCONA PalaPrometeo	ven, 09/04/21 21.00	<span style="color:green;">■</span> Biglietti da € 35,00 <span style="background-color:#ffcc00; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Biglietti</span>
Notre Dame de Paris	ANCONA PalaPrometeo	sab, 10/04/21 16.00	<span style="color:green;">■</span> Biglietti da € 35,00 <span style="background-color:#ffcc00; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Biglietti</span>
Notre Dame de Paris	ANCONA PalaPrometeo	sab, 10/04/21 21.00	<span style="color:green;">■</span> Biglietti da € 35,00 <span style="background-color:#ffcc00; border:1px solid #ccc; padding:2px 5px;">Biglietti</span>

Figura 7: Lista biglietti disponibili per evento

#### 3.4 When?

*“Quali sono le ultime novità? Quando è stato mantenuto per l’ultima volta?”*

**Homepage** A questa domanda risponde facilmente la homepage del sito in quanto le ultime novità vengono mostrate all’utente tramite il carosello degli eventi in evidenza (Fig. 3). Chi entra nel sito è in grado di individuare velocemente gli eventi programmati per i mesi successivi.

**Pagina evento** Nelle pagine dell’evento è possibile trovare gli aggiornamenti relativi o i cambiamenti a date specifiche all’interno di un box giallo,

### 3. Le 6W

---

posizionato sotto al fac simile del biglietto e sopra alla lista dei biglietti disponibili.



Figura 8: Box di aggiornamenti riguardo della pagina eventi

### 3.5 Why?

*“Perchè mai dovrei fermarmi su questo sito? Quali benefici mi porta?”*

La domanda a questa risposta viene data di solito dallo *slogan*. Per TicketOne questo è “*Biglietti, Concerti, Spettacolo, Sport & Cultura*” e viene specificato alla destra del logo, nel header di ciascuna pagina. L’utente riesce a capire velocemente di cosa si tratta e cosa il sito offre.

La risposta a questa domanda vale sia per la homapage del sito che per le altre pagine come quella evento in allegato.

### 3.6 How?

*“Come faccio ad arrivare alle sezioni principali?”*

**Homepage** Il *how* si riverisce a come l’utente può ricercare le informazioni e quindi navigare all’interno del sito in maniera intuitiva.

La ricerca, come spiegato in Sez. 6 parte dalla barra posta all’interno del header. L’utente, avendo a disposizione i suggerimenti di ricerca, riesce facilmente a capire come vengono distribuiti gli eventi (per categorie, per artista, per località, ecc.) e come navigare TicketOne.

### 3. Le 6W

---

Nello specifico, l'homepage presenta sulla sinistra del carosello degli eventi principali un menu che permette all'utente di visualizzare velocemente gli eventi divisi per categorie principali e per località maggiori.

**Pagina evento** Per quanto riguarda la pagina riferita ad un evento, rimane possibile la ricerca tramite la barra presente nell'header.

## 4. Navigazione e contenuto testuale

### 4 Navigazione e contenuto testuale

La navigazione all'interno del sito è resa molto facile in quanto TicketOne è principalmente composto da pagine di eventi.

#### 4.1 Navigazione

TicketOne non implementa nessuna particolare regola nel dire all'utente la pagina in cui si trova. Come per gli eventi, ciascuna pagina ha il nome dell'evento o della categoria a cui appartiene sotto allo slogan, in alto a sinistra. L'assenza di *breadcrumb* non aiuta molto l'utente, anzi potrebbe confonderlo se entra dal sito in una pagina secondaria tramite un motore di ricerca e non arrivandoci dall'homepage.

Cliccando sul logo di TicketOne è possibile tornare all'homepage e da lì spostarsi nelle altre parti del sito tramite la ricerca o utilizzando la suddivisione degli eventi in categorie.

#### 4.2 Footer

Come per altri siti e piattaforme, il *footer* di TicketOne contiene informazioni utili per l'utente come: collegamenti alle pagine statiche informative, ulteriori servizi secondari, collegamenti ai social, collegamento alla pagina delle domande frequenti, informazioni su come contattare il call center, ecc.



Figura 9: Footer TicketOne

Questa parte dell'interfaccia rimane statica e si ripete nella stessa maniera in ogni pagina.

Il footer, nonostante sia la parte meno visitata dagli utenti, resta molto importante in quanto contiene collegamenti utili per la navigazione del sito.

#### 4.3 Paragrafi

In tutto il sito i paragrafi sono corti e ciascun con un proprio titolo. Questa separazione visiva permette all'utente una lettura più scorrevole evitando

#### 4. Navigazione e contenuto testuale

l'eccesso di testo che potrebbe aggiungere informazioni inutili e fare che l'utente vada via.

Vi sono tuttavia certi paragrafi che possono avere un maggior contenuto testuale, come per esempio gli avvisi posti prima della lista dei biglietti disponibili (Fig. 8). Questi tuttavia possono essere giustificati in quanto il testo contiene informazioni importanti relative all'evento in questione.

Altre parti del sito, come ad esempio le pagine statiche, contengono testo scritto in maniera molto discorsiva, come ad esempio le pagine in cui vi sono le informazioni legali.

## 5 Pubblicità

Su TicketOne le pubblicità possono sembrare assenti, mentre, in realtà, sono inserite in maniera molto intelligente all'interno del contenuto proposto. Questo viene fatto attraverso il *blending*, ovvero posizionare i banner pubblicitari all'interno del contenuto invece che mantenerli nelle sezioni più utilizzate.

Le pubblicità che vengono proposte, oltre ad essere presentate insieme agli eventi, sono inerenti ad attività, luoghi, altri eventi o applicazioni simili che possono interessare l'utente.

### 5.1 Posizionamento e contenuti

La maggior parte delle inserzioni pubblicitarie proposte sono contenute all'interno dell'homepage (allegata in *pdf*). Queste sono posizionate in due sezioni, (la colonna di sinistra e il contenitore centrale), che iniziano dopo il carosello degli eventi principali.

Come mostrato in Fig. 10 e Fig. 11, la colonna di sinistra è formata da annunci e offerte interne a TicketOne, classifiche di eventi e pubblicità che portano a siti esterni che sono strettamente correlati a quello che offre il sito in analisi. In particolare la pubblicità relativa agli eventi calcistici in Fig. 11.

Nella sezione centrale della pagina, le pubblicità vengono alternate alle righe che suddividono gli eventi per categoria. Queste sono denominate come “*In evidenza*” e, come per la colonna di sinistra, contengono pubblicità relative a TicketOne oltre a luoghi o eventi esterni al sito. Un paio di esempi sono le inserzioni relative al *Teatro alla Scala*, in Fig. 10, e alle modalità in cui spendere il buono “*Carta del docente*” in Fig. 11.

Una nota positiva è l'assenza di pubblicità con animazioni che possono distrarre l'utente e, se eccessive, potrebbero addirittura farlo “scappare”. Questo tipo di pubblicità, oltre ad avere un impatto negativo sull'esperienza degli utenti, possono anche aumentare il tempo di caricamento delle pagine.

## 5. Pubblicità

Annuli e Posticipi

Tutte le Categorie (8)

Ligabue  
Campovalo  
Maggiori informazioni

Tarja Turunen  
Milano  
Biglietti da € 34,50

Frida Kahlo - Il Caos de...  
Fabrica del Vapore  
Biglietti da € 16,50

5 Seconds of Summer  
Nuova data 2021  
Biglietti da € 52,90

Thom Yorke  
Nuova data 2021  
Biglietti da € 46,00

Gianna Nannini  
29 MAGGIO 2021  
STADIO ARTEMIO FRANCO FIRENZE  
Biglietti da € 49,00

Iron Maiden  
LEGACY OF THE BEAST WORLD TOUR MILANO  
Biglietti da € 92,00

Volandia  
Milano  
Maggiori informazioni

INFO VOUCHER  
PER SCOPRIRE  
TUTTI I DETTAGLI  
clicca qui  
#DIVISIMAUNITI

In evidenza (4)

Teatro alla Scala  
OPERA - BALLETTO - CONCERTI  
Scopri la nuova stagione e gli abbonamenti

Acquista ora  
il tuo biglietto su  
ticketone.it

Musica per Roma  
Grandi concerti...

Accademia Nazionale di Santa Cecilia

Concerti (8)

Joe Satriani  
Dedicato al 20/21

Andrea Bocelli  
4.5/5

John Butler  
Tour

Ozzy Osbourne  
4.5/5

My Chemical Romance  
Dedicato al 20/21

The Very Best of John...  
I live in Concert

Bohemian Symphony - ...  
4.5/5

Bon Iver  
Milano

**ticketone**  
Il magazine degli spettacoli live  
Scopri on line il nostro magazine  
Sfoglia on-line

Figura 10: Primo esempio di pubblicità in TicketOne

Teatro (8)

Cirque du Soleil - Totem  
Posticipata al 20/21  
Biglietti da € 29,00

Giuseppe Giacobazzi  
4.5/5  
Biglietti da € 20,70

Dita von Teese  
Milano  
Biglietti da € 46,00

Stomp  
4.5/5  
Biglietti da € 28,50

La Divina Commedia - O...  
Musical  
Biglietti da € 27,00

The Pozzoli Family A-L...  
Nuove date  
Biglietti da € 20,00

Roberto Bolle  
4.5/5  
Biglietti da € 63,25

A Christmas Carol Musical  
Musical  
Maggiori informazioni

In evidenza (4)

SCOPRI TUTTE LE PARTITE IN PROGRAMMA

SPENDI QUI IL TUO BONUS CULTURA

APP TicketOne.it  
acquista il biglietto dal tuo smartphone

SPENDI QUI IL TUO BUONO CARTA del DOCENTE

Festival (8)

Firenze Rocks  
4.5/5  
Biglietti da € 200,10

Lucca Summer Festival  
Maggiori informazioni

Rock in Roma  
Festival  
Maggiori informazioni

Rock The Castle  
Verona  
Biglietti da € 69,00

IDAYS Milano  
Milano  
Maggiori informazioni

Milano Latin Festival  
Milano  
Maggiori informazioni

Kappa FuturFestival  
Torino  
Maggiori informazioni

Reload Music Festival  
Torino  
Biglietti da € 30,00

Figura 11: Secondo esempio di pubblicità in TicketOne

## 6. Ricerca interna

---

# 6 Ricerca interna

In piattaforme come TicketOne, dove l’utente è messo davanti ad una miriade di categorie ed ha a disposizione un’ampia scelta di eventi collocati in tutta Italia (e non solo), la ricerca diventa una parte essenziale.

Nel sito qui in analisi questa viene enfatizzata sin dall’homepage, visibile in Fig. 3. Una prima barra di ricerca è presentata all’interno dell’header mentre sulla parte sinistra della pagina sono presenti le principali categorie di eventi e le principali località italiane, in maniera che l’utente, anche se non sa esattamente cosa sta ricercando, possa capire cosa offre il sito e il territorio su cui opera.

## 6.1 Barra di ricerca

Come accennato precedentemente, la barra di ricerca è posizionata all’interno dell’header ed è presente su quasi ogni pagina dinamica.

Una semplice ricerca della parola “teatro” (Fig. 12) mostra come vi sia una funzione che popola la lista dei risultati parziali all’inserimento di ciascun carattere da parte dell’utente. I risultati presentati all’utente sono appunto parziali e mostrano le categorie in cui è presente la parola cercata. Nel caso specifico della Fig. 12, si può vedere che la parola “teatro” è presente in più categorie, come ad esempio: *Artisti, Luoghi evento, Eventi*, ecc.. È inoltre possibile cliccare su uno dei risultati presentati al momento della ricerca per poter andare direttamente nella pagina relativa a questo.

The screenshot shows a search interface for the word "teatro". At the top, there is a search bar containing "teatro". Below it, the results are categorized into four sections: "Artisti (128 risultati)", "Luoghi evento (604 risultati)", "Eventi (224 risultati)", and "Categorie (2 risultati)".

- Artisti (128 risultati):**
  - Le Terrazze Teatro Festival
  - Teatro Nuovo
  - Teatro Savio
- Luoghi evento (604 risultati):**
  - Teatro Greco
  - Teatro Manzoni
  - Teatro Filarmonico
- Eventi (224 risultati):**
  - Manon Lescaut (8 Eventi)
  - Elektra (6 Eventi)
  - La traviata - Teatro dell'Opera di Roma (10 Eventi)
  - Il Pirata (5 Eventi)
- Categorie (2 risultati):**
  - Teatro (1110 Eventi)
  - Teatro lirico (159 Eventi)

At the bottom right of the results area, there is a link labeled "Mostra più eventi >".

Figura 12: Ricerca della parola teatro e suggerimenti

## 6. Ricerca interna

I risultati vengono presentati in lista in base al match con il testo (Fig. 13). Sulla colonna di sinistra è possibile vedere la categoria in cui si trovano i risultati ed è possibile sceglierne uno in particolare.

The screenshot shows a search results page for the word "teatro". At the top, there are two tabs: "Eventi" and "Località", with "Località" being the active tab. Below the tabs is a search bar containing the word "teatro". To the left, a sidebar lists categories with their counts: "Tutti i risultati (959)", "Eventi (225)", "Artisti (128)", "Città (0)", "Categorie (2)", "Luoghi evento (604)", and "Domande frequenti (0)". The main content area displays three search results, each with a thumbnail image, the name of the venue, a short description, and a blue "eventi & info" button. The first result is "Teatro Greco ROMA", the second is "Teatro Manzoni MILANO", and the third is "Teatro Filarmonico VERONA".

Figura 13: Presentazione dei risultati relativi alla parola “testo”

### 6.2 Ricerca avanzata

La ricerca “semplice” fornita dal sito è già molto completa in quanto permette di potersi muovere tra le categorie; tuttavia TicketOne fornisce anche una metodologia di *ricerca avanzata* che permette all’utente di cercare più approfonditamente inserendo una maggior quantità di parametri (Fig. 14).

The screenshot shows the "Ricerca avanzata" (Advanced Search) form. It includes fields for "Parola chiave" (with input "ad es. Madonna"), "Categoria" (with a dropdown menu), "Località" (with input "ad es. Milano"), "Luogo dell'evento" (with input "ad es. Piazza Duomo"), "Data evento" (with date range inputs "il" and "di" followed by "gg.mm.aaaa" and "al" and "gg.mm.aaaa"), and "Opzioni" (with checkboxes for "Solo eventi con biglietti disponibili" (checked), "Solo eventi acquistabili con la modalità Stampa@Casa", and "Solo eventi con FanTicket"). A "Cerca" button is at the bottom right.

Figura 14: Box di ricerca avanzata

## 6. Ricerca interna

Questa ricerca è *statica* in quanto i risultati vengono mostrati solamente quando l'utente clicca il pulsante cerca. È in quel momento che questo viene reindirizzato ad una pagina con la lista dei risultati che possono essere ordinati in base alla tipologia di eventi, alla loro località e alla data in cui si svolgono. Tali parametri possono variare in base alla ricerca che è stata fatta.

**Risultati della ricerca** Modifica ricerca ▾

Trovati **49 risultati** per i dati immessi per la ricerca - **Concerti, Milano, di 29.05.2020 al 30.10.2020. Solo eventi con biglietti disponibili -**

**Ricerca avanzata**

Con la ricerca avanzata è possibile cercare gli eventi selezionando diversi criteri di ricerca. Lasciare vuoti i campi che non si desidera utilizzare.

Parola chiave

Categoria

Località

Luogo dell'evento

Data evento  il  di  al

Opzioni  Solo eventi con biglietti disponibili  
 Solo eventi acquistabili con la modalità Stampa@Casa  
 Solo eventi con FanTicket

**Cerca ▾**

**49 eventi**

EVENTI ▾ LOCALITÀ ▾ DATA ▾

1 2 3 ▶

 <b>Massimo Ranieri</b>	MILANO Teatro degli Arcimboldi	ven, 29/05/20 21.00	<input checked="" type="checkbox"/> Biglietti disponibili		<b>Biglietti</b>
 <b>Romina Falconi</b>	MILANO Auditorium	mer, 24/06/20 21.30	<input checked="" type="checkbox"/> Biglietti disponibili		<b>Biglietti</b>
 <b>The Steel Woods</b>	MILANO Legend Club	mer, 15/07/20 21.00	<input checked="" type="checkbox"/> Biglietti disponibili		<b>Biglietti</b>

Figura 15: Risultati di una ricerca avanzata

## 6. Ricerca interna

---

### 6.3 Considerazioni sulla metodologia di ricerca interna

La soluzione scelta da TicketOne per la ricerca è *ibrida*, cioè i risultati vengono presentati all’utente mentre questo ancora sta scrivendo la parola da cercare, ma solamente in maniera parziale: questi sono i *suggerimenti di ricerca*. Quando l’utente premerà il pulsante “*Cerca*” a fianco della barra, allora verrà rimandato nella pagina con la lista di tutti i risultati.

Questa scelta potrebbe risultare negativa in caso l’aggiornamento costante dei risultati distraiga troppo l’utente o abbia tempi di caricamento eccessivi che portino a considerare l’uso del sito un’esperienza negativa. In questo caso specifico, tuttavia, non vi è alcun appesantimento del sito in quanto è presente solamente una lista parziale dei risultati per permettere all’utente di poter navigare più velocemente in caso trovasse direttamente la pagina di suo interesse.

In generale lo strumento di ricerca interna di TicketOne è altamente funzionale e *user-friendly* in quanto permette all’utente di spostarsi facilmente tra le categorie di eventi e di ordinare i risultati trovati.

## 7. Versione mobile

### 7 Versione mobile

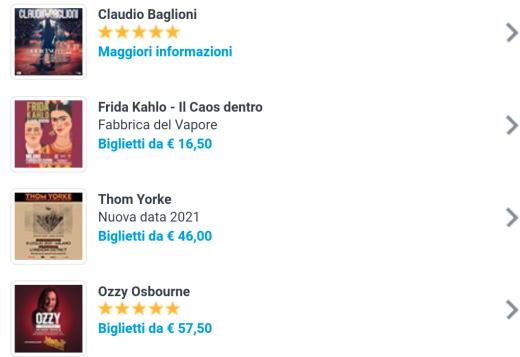
TicketOne non ha una versione mobile particolarmente curata, ma questa è solamente un adattamento del sito desktop che è stato fatto seguendo le regole di *responsiveness* e permettendo un adattamento ai vari browser e alle varie risoluzioni dello schermo.

La homepage di TicketOne in versione mobile (Fig. 16) si presenta in maniera molto simile alla controparte desktop: l'header contiene ancora la barra di ricerca e un paio di pulsanti che corrispondono ad “*Eventi*” e “*Località*”, visibili in Fig. 3. Rimane presente anche il carosello degli eventi principali, ovviamente riadattato alla dimensione ridotta dello schermo e il *prospect ratio* differente rispetto al desktop. Restano intatte le sezioni con gli eventi divisi per categoria.

Alcune informazioni sono state tolte, come lo slogan del sito, oppure spostate in fondo alla pagina come la possibilità di poter scegliere la lingua.



Tutte le Categorie (8)



● ●

Concerti (8)



Figura 16: Homepage di TicketOne versione mobile

## 7. Versione mobile

---

### 7.1 Ricerca in versione mobile

Come per il desktop, la barra di ricerca mostra i suggerimenti in maniera dinamica suddividendoli per la categoria a cui appartengono i risultati (Fig. 17).

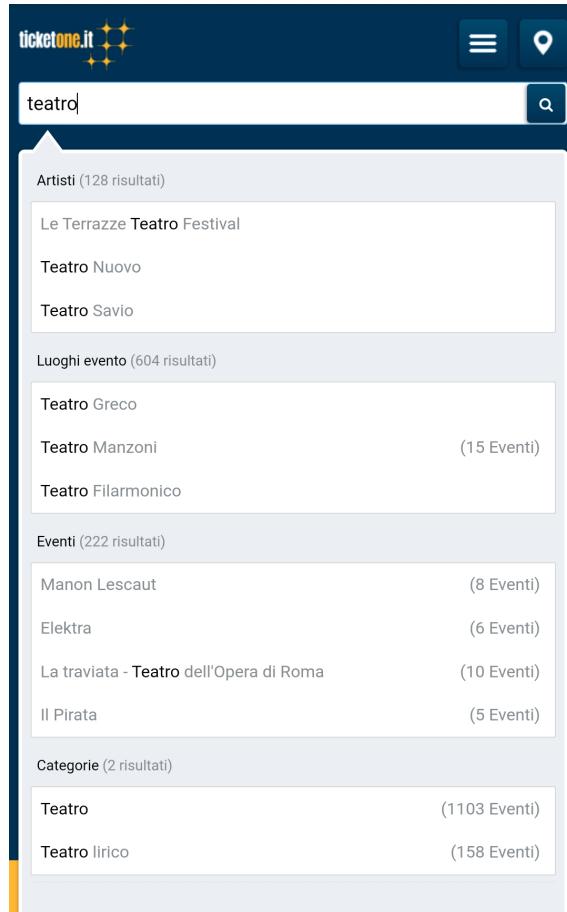


Figura 17: Suggerimenti di ricerca in versione mobile

Nella pagina in cui vengono presentati i risultati di ricerca, per risparmiare spazio, il menu che nella versione desktop è nella colonna di sinistra (Fig. 13) e che rappresenta le categorie in cui figurano i risultati, viene trasformato in un menu che appare o scompare premendo un pulsante sotto all'header (Fig. 18).

## 7. Versione mobile

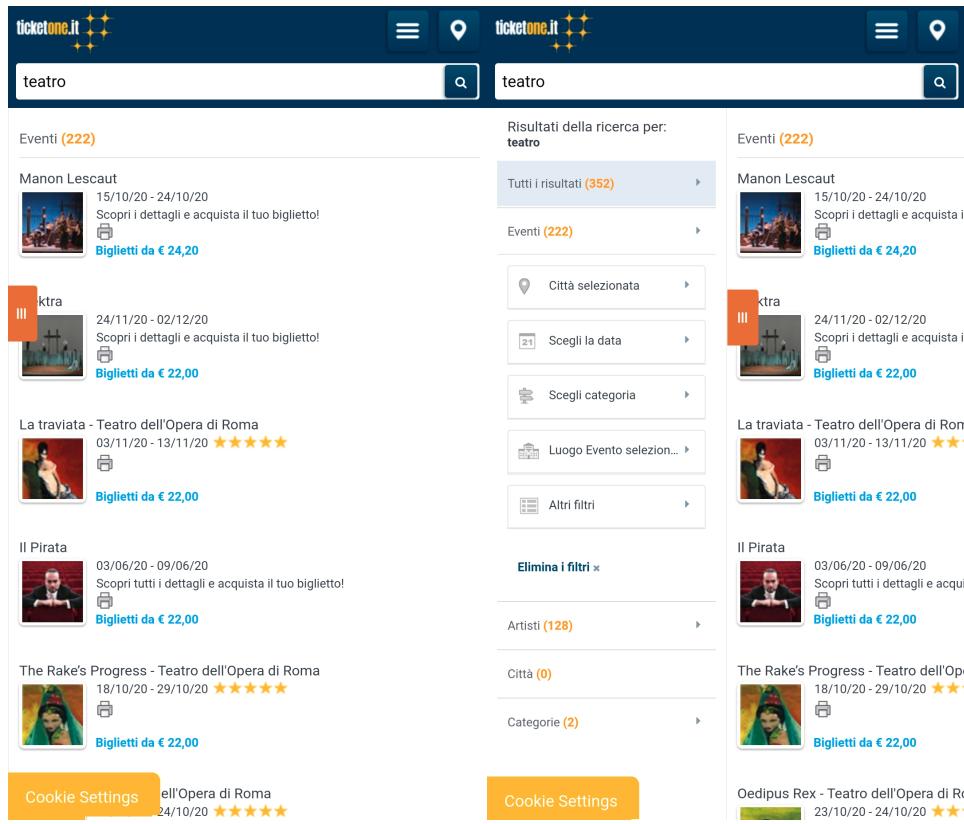


Figura 18: Risultati di ricerca in versione mobile

## 7.2 Applicazione

Oltre alla versione mobile del sito è presente un'applicazione ufficiale di TicketOne (Fig. 19) che permette di effettuare le stesse operazioni della piattaforma desktop (e mobile). È possibile scaricare questa applicazione dagli store ufficiali di Google ed Apple.

Questa è stata fatta per permettere all'utente di effettuare ricerche in maniera più efficiente data la dimensione dello schermo e tenendo conto che l'interfaccia non è più il mouse ma il *dito*, che quindi ha una superficie maggiore. Complessivamente l'applicazione ufficiale di TicketOne offre una migliore *User Experience* (o *UX*) sulle piattaforme mobili rispetto all'utilizzo del sito in versione ridotta.

## 7. Versione mobile

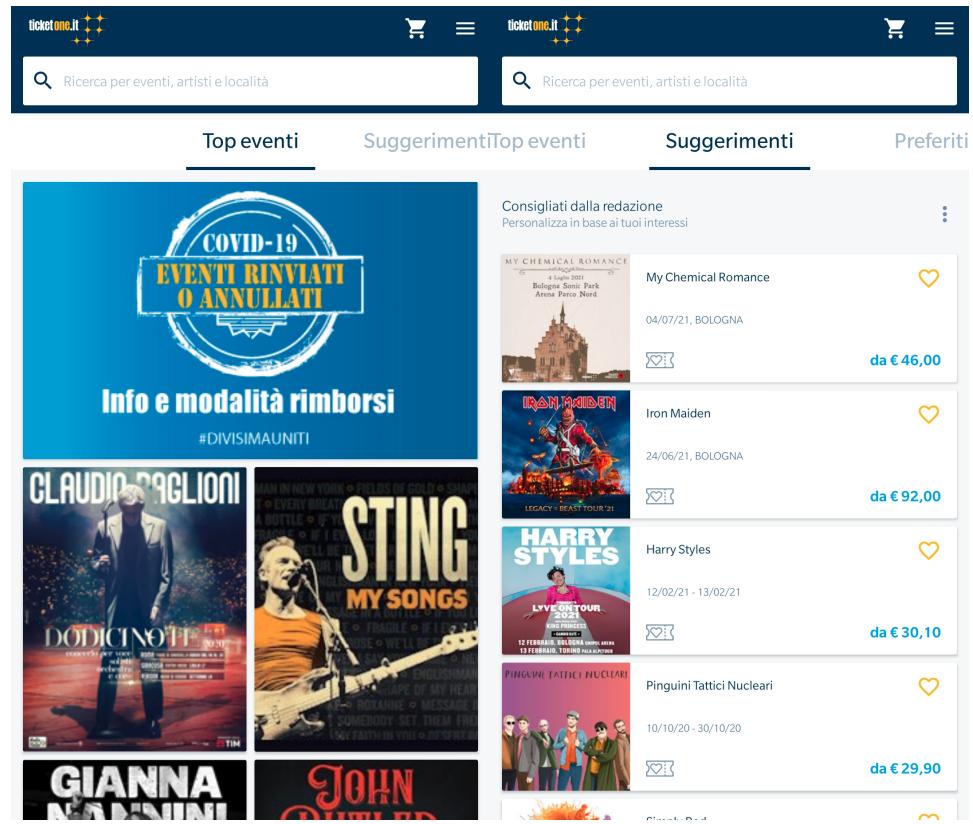


Figura 19: Interfaccia dell'applicazione mobile

## 8. Considerazioni finali e valutazione

---

### 8 Considerazioni finali e valutazione

TicketOne nel complesso è una piattaforma fatta seguendo le regole di progettazione del web e tenendo conto dei bisogni dell'utente e di come questo si muove all'interno del sito.

Di seguito la tabella con le valutazioni sui vari temi analizzati:

Descrizione	Valutazione
Struttura generale del sito	8
Who?	9
What?	9
When?	8
How?	8
Where?	7
Paragrafo, contenuti e link	8
Pubblicità	10
Ricerca	8
Mobile	8
<b>Complessivo</b>	<b>8</b>

I voti dati a ciascuna sezione vanno da 1 a 10 dove:

- 1 è inutilizzabile / pessimo;
- 6 è a malapena utilizzabile / sufficiente;
- 10 è perfettamente utilizzabile / ottimo.

Nel complesso questo sito è stato concepito, sviluppato e mantenuto tenendo sempre a mente la sua *mission*: di permettere all'utente di trovare e comprare i biglietti per gli eventi ai quali vuole assistere, siano essi di musica, cultura o sportivi.

La sezione dell'asse Where ha preso una valutazione di 7 in quanto TicketOnet non utilizza particolari metodi per dire all'utente la sua posizione all'interno del sito oppure indicando le pagine che ha visitato in precedenza.

## 8. Considerazioni finali e valutazione

---

Questo voto sarebbe stato maggiore se fosse presente un'indicazione che dice dove l'utente si trova.

Il voto 10 della sezione Pubblicità rispecchia l'ottimo posizionamento di questa all'interno del sito tramite l'uso del blending.

Nella sezione della ricerca il voto 8 rappresenta non solamente la versione mobile del sito, adattata dal desktop, ma anche la possibilità di scaricare l'applicazione che fornisce una miglior interfaccia utente.

TicketOne, nonostante i voti così alti nella tabella, potrebbe essere migliorato nella parte di presentazione dei risultati di ricerca che, nonostante facciano trovare facilmente gli eventi agli utenti, sono presentati in una lista senza troppe opzioni.