

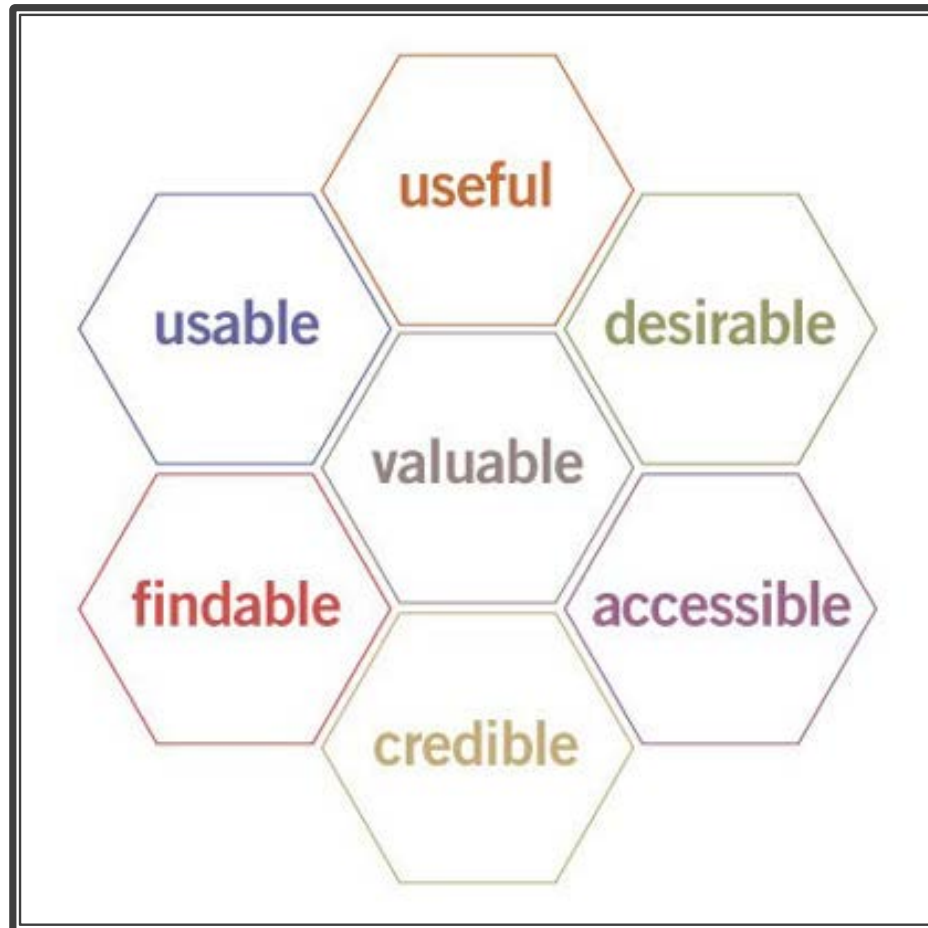
# **Studiare e valutare le dimensioni della User Experience degli strumenti web**

Maurizio Boscarol

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

Trieste, 11 settembre 2015

# L'efficacia didattica degli strumenti di e-learning non dipende solo dal learning!



# ISO 9241-210

- **User Experience:** *«Le risposte e le percezioni di una persona che risultano dall'uso o dall'anticipazione d'uso di un prodotto, un sistema o un servizio.»*



# Esempi

---

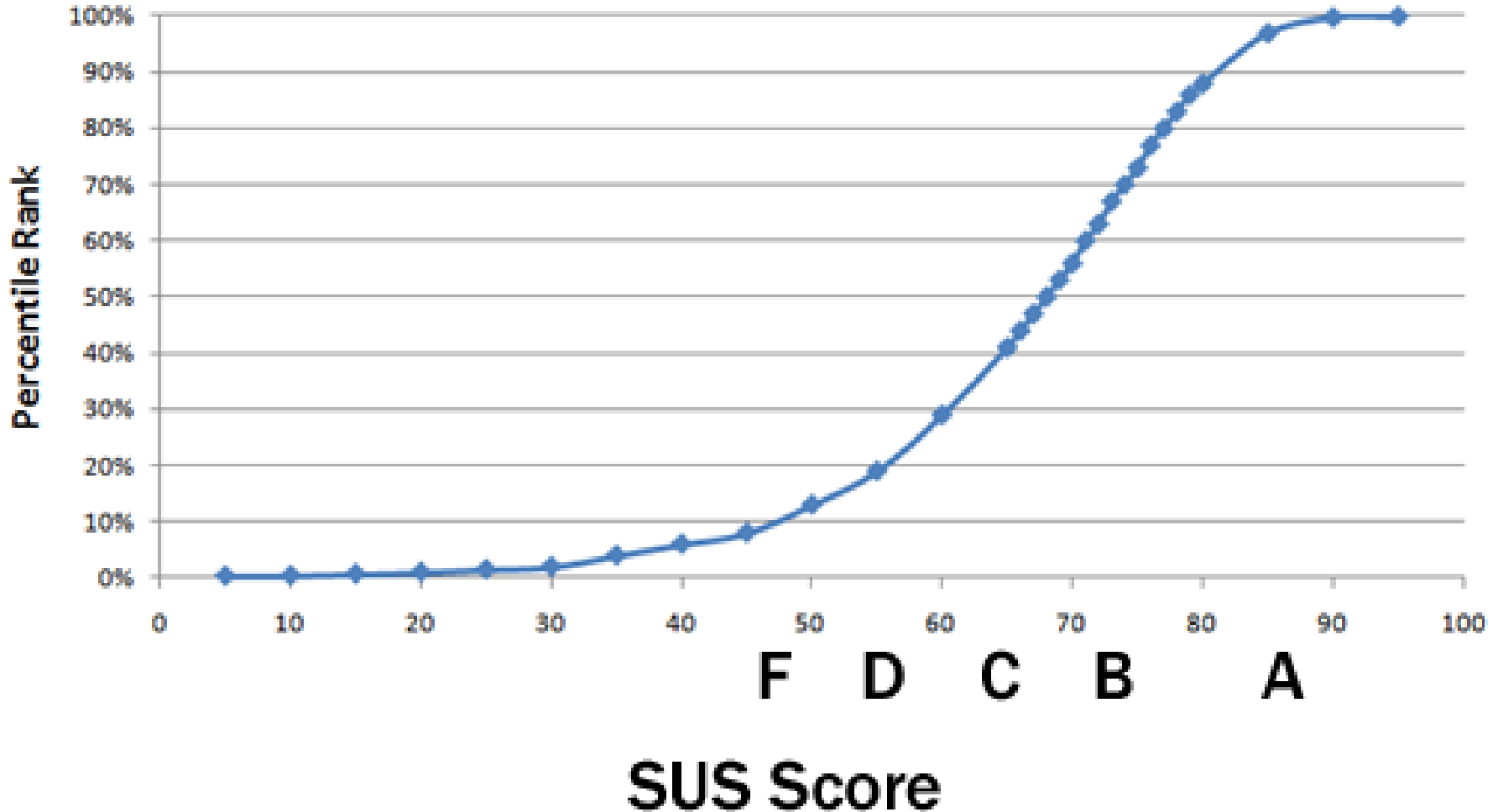
- SUS: Usabilità percepita
- UMUX-Lite: Usabilità perc., ridotto
- TAM: Utilità percepita
- SUPR-Q: 4 dimensioni di UX
- Attraktdiff
- NPS/LTR: Loyalty e fiducia
- ...

# SUS: System Usability Scale

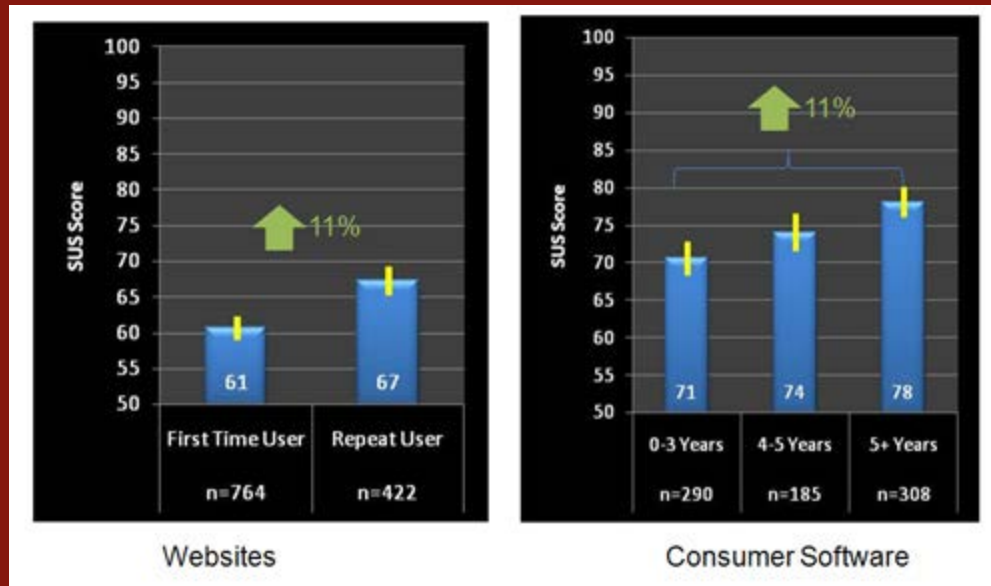
- Questionario di 10 domande
- Costruito nel 1986 da John Brooke
- Da somministrare in origine dopo test di usabilità su terminali a fosfori verdi
- Da quasi 30 anni è usato e adattato per diversi hardware, software, siti web, applicazioni mobili, ecc. Anche per prodotti cartacei come le pagine gialle!
- 600 pubblicazioni

1. Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente
2. Ho trovato il sito inutilmente complesso
3. Ho trovato il sito molto semplice da usare
4. Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito
5. Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate
6. Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito
7. Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente
8. Ho trovato il sito macchinoso da utilizzare
9. Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il
10. Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito

# Distribuzione cumulata del SUS; mediana: 68



# Effetto frequenza d'uso





# UMUX-Lite

1. This system capabilities meet my requirements
2. This system is easy to use
3. Correlazione forte con SUS: da Umux Lite è possibile stimare SUS e riferirsi alla sua distribuzione

# Supr-Q Lite: 8 items

- The website is easy to use. (usability)
- It is easy to navigate within the website. (usability)
- I feel comfortable purchasing from the website. (trust)
- I feel confident conducting business on the website. (trust)
- How likely are you to recommend this website to a friend or colleague? (loyalty)
- I will likely return to the website in the future. (loyalty)
- I find the website to be attractive. (appearance)
- The website has a clean and simple presentation. (appearance)

# Versione di prova in italiano:

---

## Usability

1. Il sito web è facile da usare
2. E' facile navigare all'interno del sito web

## Trust

3. Le informazioni su questo sito web sono credibili
4. Le informazioni su questo sito web sono affidabili

## Loyalty

5. Con quanta probabilità raccomanderesti il sito web a un tuo amico o collega?
6. E' probabile che io ritorni su questo sito in futuro

## Appearance

7. Trovo che il sito web sia bello
8. Il sito web ha un aspetto semplice e chiaro

# Per adattarlo a siti non di ecommerce

---

## Trust:

- I feel comfortable purchasing from the website.
- I feel confident conducting business on the website. (trust)

## Trust

- The information on the website is credible.
- The information on the website is trustworthy.

# Technology Acceptance Model (TAM)

---

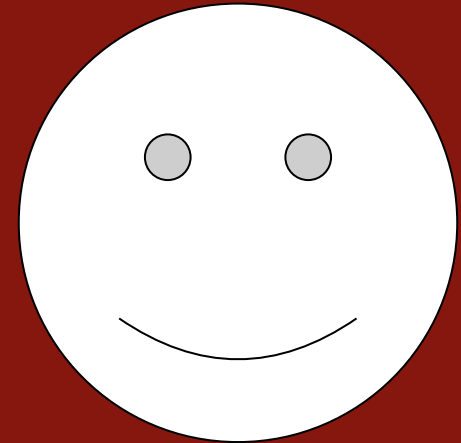
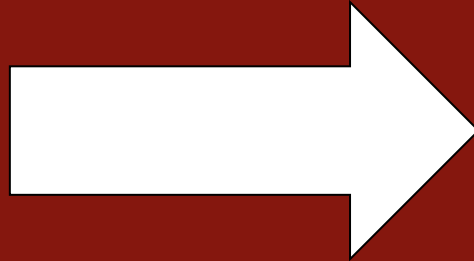
- 10 item sull'usabilità
- 10 sull'utilità ←
- Valutate su scale da 1 a 7
- Fred Davis nei primi anni 90

E' persino più importante dell'usabilità (1,5 x importante); predice circa il 36% dell'uso riportato. L'usabilità influenza più l'atteggiamento verso l'uso.

# Utilità percepita in italiano

---

1. Usare questo software/app migliora la qualità del mio lavoro
2. Usare questo software/app mi garantisce un maggior controllo sul mio lavoro
3. Questo software/app mi consente di svolgere i miei compiti più velocemente
4. Questo software/app mi aiuta in alcuni aspetti importanti
5. Questo software/app migliora la mia produttività
6. Questo software/app migliora la mia prestazione lavorativa
7. Questo software/app mi consente di sbrigare più lavoro di quanto mi sarebbe altrimenti possibile
8. Questo software/app migliora l'efficacia del mio lavoro
9. Questo prodotto rende il mio lavoro più facile
10. Complessivamente, trovo questo software/app utile nel mio lavoro



**COME SCOPRIRE LE  
DETERMINANTI PIÙ  
IMPORTANTI DELLA UX IN  
CASI/PRODOTTI SPECIFICI?**

# Variabili indipendenti: 12 domande coprono diversi aspetti

---

Q1 Il sito mi aiuta a stare in relazione con il mondo

Q2 Su questo sito riesco a esprimere me stesso

Q3 Il sito presenta contenuti di valore

Q4 Per me il sito è utile

Q5 Il sito presenta le informazioni in modo chiaro

Q6 Il sito è facile da usare

Q7 Mi sentirei/mi sento a mio agio ad acquistare qualcosa su questo sito

Q8 Il sito ha un aspetto gradevole

Q9 Il sito ha uno stile eccitante

Q10 Non ho avuto bisogno di aiuti per iniziare ad usare il sito

Q11 Il sito è affidabile

Q12 Quando uso questo sito per un po' mi dimentico dei problemi quotidiani



# Likelihood To Reccomend

- Con quanta probabilità  
raccomanderesti il sito a un amico o a  
un collega?  
(scala da 0 a 10)

# Da 12 item a 4 fattori

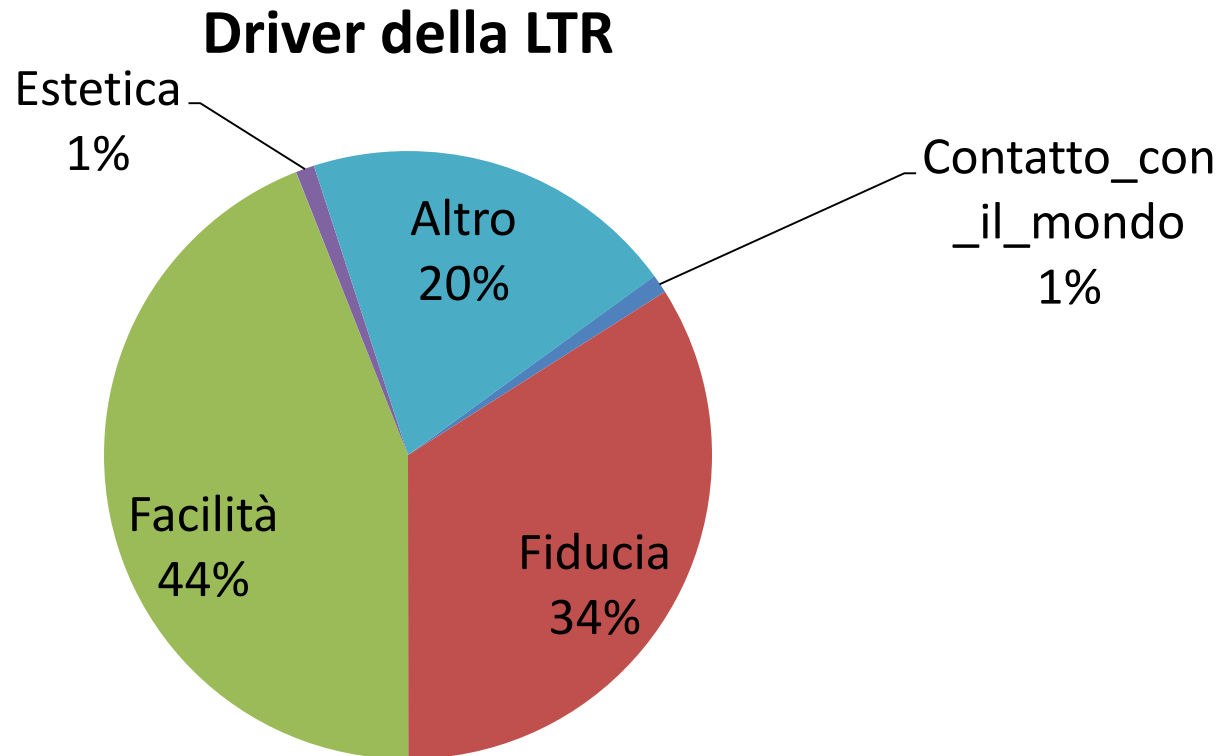
- Facilità d'uso
- Fiducia
- Estetica
- «Connessione» con il mondo

**-> Key Driver Analysis dei 4  
fattori su LTR**

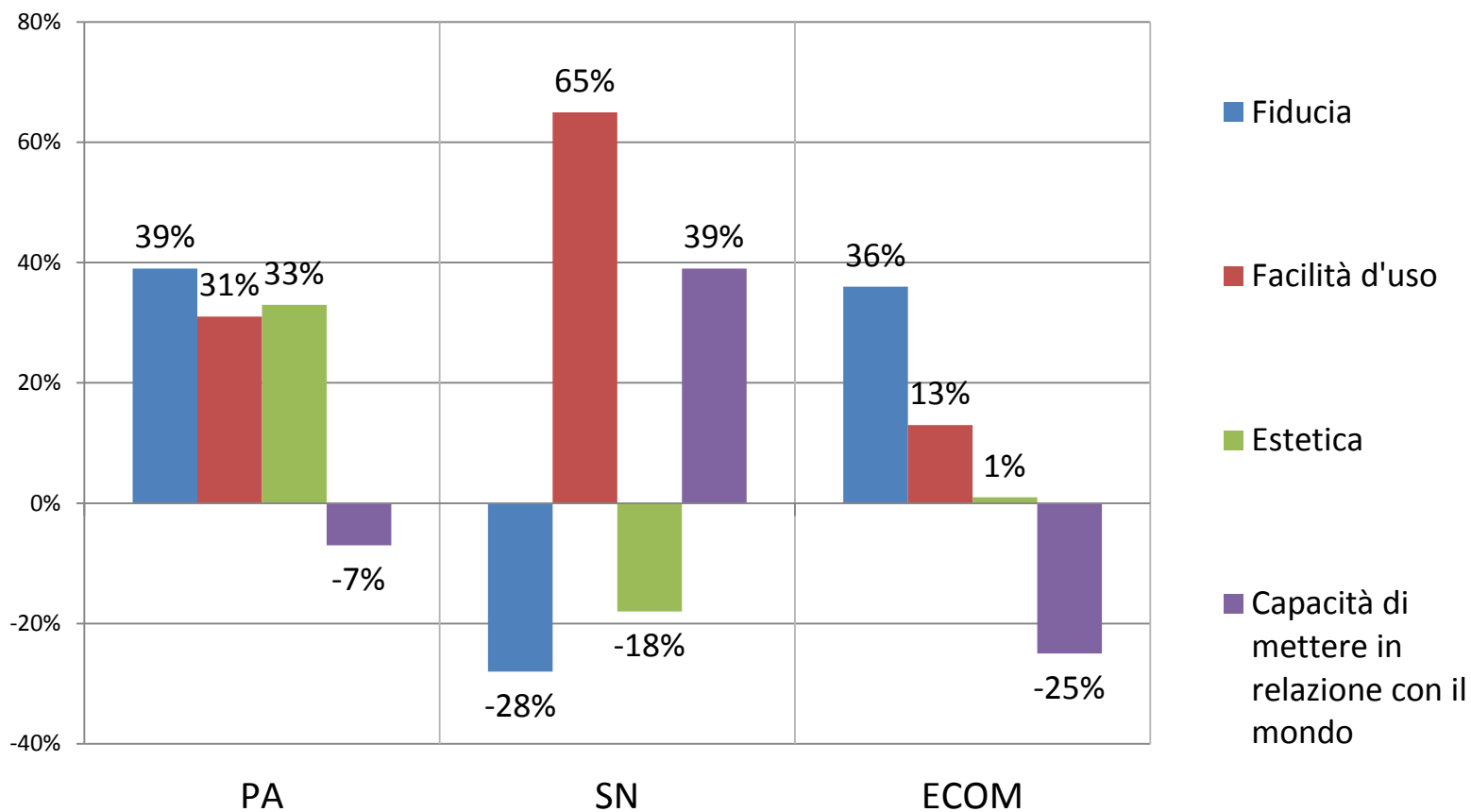
# Key Driver Analysis

- Una delle tecniche possibili per studiare quali variabili «indipendenti» spiegano di più l'andamento di un indicatore «dipendente» di qualità, gradimento, soddisfazione

# % di varianza dell'LTR spiegata da ciascun fattore (miei dati, in corso)



# Per tipologia di siti... (miei dati, parziali)



# Riepilogo e proposta operativa

1. non è sufficiente studiare i nostri strumenti solo dal lato dell'efficacia di apprendimento, ma bisogna includere aspetti di UX. Per alcuni di essi esistono modalità consolidate di misurazione: usiamole
2. Studiamo cosa è importante per l'UX della nostra tipologia di prodotto, e, se necessario, investiamo su quegli aspetti (o sui prodotti che hanno un punteggio migliore su quegli aspetti)

Maurizio Boscarol, psicologo cognitivo  
[www.Usabile.it](http://www.Usabile.it)

Coordinatore gruppo eGLU 2.1 per il  
Dipartimento della Funzione pubblica

**Grazie dell'attenzione!**