



Unione europea
Fondo sociale europeo



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*
Direzione Generale per le Politiche
Attive e Passive del Lavoro



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



fse per il tuo futuro

Programmi operativi nazionali
per la formazione e l'occupazione

Progetto PerformancePA

Ambito A - Linea 1 - Una rete per la riforma della PA

I questionari del Protocollo eGLU per valutare i servizi web

Autore: Maurizio Boscarol

Creatore: Formez PA, Progetto Performance PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Ottobre 2015

I questionari del Protocollo eGLU per valutare i servizi web

Per valutare la percezione che gli utilizzatori hanno dei siti e dei servizi web si possono usare diversi questionari.

In particolare descriveremo:

- Il Net Promoter Score (NPS)
- Il System Usability Scale (SUS)
- Lo Usability Metric for User Experience (UMUX-Lite)
- Lo Usability Evaluation (Us. E.). 2.0

Perché proprio questi questionari?

Questi sono quelli descritti nel protocollo eGLU (**ma utilizzabili anche indipendentemente da esso**), e sono finalizzati a rilevare le opinioni e le percezioni dei partecipanti principalmente in merito alla facilità d'uso del sito o del servizio online, ma non solo. Uno dei questionari, il Net Promoter Score (NPS), è utilizzato anche come indicatore non solo della facilità d'uso, ma dell'esperienza complessiva. Questo strumento, in particolare, viene usato anche in settori diversi, non legati al web, ed è quindi uno strumento trasversale, particolarmente adatto (assieme ad altri, naturalmente), per valutare sia la percezione del servizio offline, sia la percezione della qualità della documentazione o di un prodotto, del sito, di un call center, ecc.

Ci concentriamo adesso su questi strumenti, fornendo per ciascuno indicazioni su:

- Cosa consentono di valutare
- Quale è meglio utilizzare a seconda dei casi
- Come utilizzarli
- Come valutare i punteggi ottenuti

Come sono costruiti i questionari

I questionari possono essere di diverso tipo. Quelli di cui parleremo sono costituiti per lo più da **affermazioni sulle quali i partecipanti devono indicare un grado di accordo**, espresso su scale a intervalli, graduate numericamente.

Questa modalità viene in genere preferita perché consente di costruire affermazioni generali su diversi aspetti dell'esperienza da valutare, e a tutte le affermazioni i partecipanti rispondono nello stesso modo. Questo rende più facile sia costruire le affermazioni in modo non ambiguo, sia rispondere: una volta capito come si risponde a una domanda, si sarà capito anche come si risponde alle altre.

Può essere utile una rapida guida per la comprensione di questi strumenti, in modo che ciascuno possa valutare quale o quali utilizzare nei propri test o per il monitoraggio online dei propri servizi web.

Per facilitare i calcoli dei punteggi dei questionari, il Gruppo di Lavoro per l'Usabilità ha reso disponibili per il download - tra gli allegati al Protocollo eGLU 2.1 sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica - dei fogli di calcolo preimpostati.

Dettaglio sui questionari suggeriti

Net Promoter Score (NPS)

È un questionario composto da una sola domanda:

“Con quanta probabilità raccomanderesti questo sito/servizio/prodotto a un amico o un collega?”

Al posto di sito/servizio/prodotto si inserisce ovviamente il nome del servizio o anche della procedura da valutare.

La scala di accordo è a 11 intervalli, con 0 come livello minimo (nessuna probabilità) e 10 come livello massimo (massima probabilità).

Il calcolo del punteggio tiene conto della percentuale di coloro che forniscono un grado d'accordo molto alto (9 o 10: i cosiddetti *promotori*) e di quelli che lo danno basso (0-6: i cosiddetti *detrattori*). Chi sceglie 7 o 8 è ritenuto *neutrale*. La percentuale di *promotori* meno quella dei *detrattori* dà un punteggio assoluto, da -100 a +100.

L'ideale sarebbe ottenere un punteggio di 100. Per i software il valore medio è attorno a 20 (i dati differiscono tra 19 e 21 da fonti diverse), mentre per i servizi internet è -3.

Questo strumento non è esente da critiche, e, se possibile, è comunque meglio integrarlo anche con altri questionari più specifici, ad esempio il SUS o lo UMUX-Lite, che vedremo di seguito.

Se tuttavia non è disponibile abbastanza tempo per elaborare questionari più complessi, o se si vuole comparare il livello di qualità del sito o del servizio con misurazioni analoghe svolte su altri siti o servizi, o mantenere una traccia nel tempo della qualità percepita, ricorrere ad una rilevazione Net Promoter Score è rapido e facile, correla con altri questionari di usabilità percepita ed è perciò consigliabile¹.

System Usability Scale (SUS)

È un questionario composto da 10 affermazioni, costruito nel 1986 da John Brooke. Originariamente pensato per essere somministrato al termine di test di usabilità su terminali a fosfori verdi (ovvero sui vecchi computer degli anni '80), da quasi 30 anni è usato e adattato ai più diversi contesti tra i quali quelli hardware, software, web, mobili. E' uno dei più robusti e testati strumenti psicometrici per l'usabilità percepita.

Per ogni affermazione i partecipanti devono fornire un grado di accordo su una scala da 1 a 5, dove 1 equivale a "per nulla d'accordo" e 5 a "completamente d'accordo".

Il valore medio di un questionario SUS calcolato su oltre 500 applicazioni è di 68. Significa che se il punteggio SUS da noi raccolto è 68, sarà perfettamente in media. Se è superiore, sarà migliore della media, mentre se è inferiore sarà peggiore della media.

È utile anche sapere che solo nel 10% dei casi si ottiene un punteggio superiore a 80,3. Pertanto, quando si ottiene un SUS che si avvicina o supera 80, ciò indicherà un risultato

È un recente eccellente.

¹ Il questionario NPS è stato proposto da Fred Reichheld, Bain & Company, and Satmetrix sulla rivista "Harvard Business Review" nel 2003, ed è nato come misura di intenzione d'uso associata, secondo gli autori, alla fidelizzazione del consumatore ad un servizio o prodotto. Per la sua rapidità di somministrazione e facilità di comunicazione è diventato progressivamente una misura piuttosto diffusa della "qualità" dei prodotti anche nell'usabilità.

UMUX-LITE

questionario alternativo al SUS, composto da due sole affermazioni e creato da Jim Lewis. È una scala di valutazione di due sole domande.

- Le caratteristiche del sito web incontrano le mie necessità
- Questo sito web è facile da usare

Si risponde con un grado di accordo da 1 a 7 (1= Fortemente in disaccordo, 7 = Fortemente d'accordo). La scala fornisce un unico indice di usabilità percepita. I risultati di questo indice si possono collegare ai risultati del questionario System Usability Scale (SUS).

Si può calcolare il punteggio di UMUX-LITE secondo due formule. Nella seconda formulazione viene costruito **un punteggio che è considerato equivalente a quello del SUS**: è dunque possibile usare i dati sulla distribuzione dei punteggi del SUS per valutare i risultati dell'UMUX-LITE, ma con il vantaggio di aver somministrato ai partecipanti due sole domande invece di dieci.

Si può somministrare a un numero di utenti compreso tra 5 e 10 per indagini qualitative, e tra 20 e 30 per quelle quantitative.

Usability Evaluation (Us. E.) 2.0

Lo Us.E. 2.0 è un questionario leggermente più lungo, composto da 19 voci, sviluppato da un gruppo di ricercatori della Università La Sapienza di Roma, che richiede almeno una trentina di risposte per avere dati affidabili. L'interesse di questo questionario risiede nel fatto che è particolarmente adatto ad essere utilizzato come strumento di monitoraggio costante dell'usabilità percepita dei propri siti e servizi grazie al fatto che è disponibile anche come strumento online, facilmente implementabile su qualunque sito previa registrazione su www.use2.it. Una volta registrati e seguita la procedura, il questionario viene presentato ai visitatori; i dati sono raccolti dal portale www.use2.it e, al raggiungimento di almeno 30 risposte, consentono di elaborare una prima analisi statistica. L'uso di questo strumento è indicato direttamente al termine della procedura eGLU come naturale prosecuzione del monitoraggio, nell'intervallo tra un test e un altro.

Quando somministrare i questionari?

I questionari, per poter misurare proprio ciò che ci aspettiamo che misurino, devono essere somministrati a persone che hanno effettivamente utilizzato il servizio web. Se non le stesse identiche procedure, almeno procedure paragonabili.

Per questa ragione è comune somministrare i questionari ai partecipanti di un test di usabilità. Ma non è necessario condurre un test di usabilità per poter somministrare i questionari. E' sufficiente che le persone conoscano il servizio da valutare. Quindi è possibile somministrarlo in presenza a persone che sappiamo hanno utilizzato il servizio, o inviarlo via mail a un elenco di indirizzi di persone che sappiamo essere fruitori del servizio, o ancora somministrarlo al termine di sessioni di focus-group o workshop sul servizio, così come, ipoteticamente, al termine di giornate di formazione (ad esempio per servizi rivolti a gruppi specifici di utilizzatori). In tutti questi casi questi strumenti aumenteranno sia la qualità che la quantità di informazioni che l'amministrazione avrà raccolto.

Accortezze nella somministrazione

Se somministrati durante un test di usabilità, i questionari vengono proposti ai partecipanti di un test al termine dell'esecuzione dei task. Se invece vengono somministrati online, proprio per accertarsi che chi risponde abbia effettivamente utilizzato il sito, è comune e più corretto somministrarli **al termine di una precisa procedura**, ad esempio l'iscrizione ad un servizio, o la prenotazione di un libro in una biblioteca, e riferire la domanda o le domande a quella procedura. Al contrario, non è consigliato mettere il link al questionario o le domande direttamente nella home page, perché non abbiamo modo di sapere se chi risponde abbia effettivamente visitato il sito a sufficienza.

Modalità di somministrazione cartacea

Se si sceglie la via di somministrazione cartacea bisogna stampare i questionari con le domande in numero di copie pari al numero delle persone cui si somministreranno. Al termine del test, dell'intervista o del focus group (qualunque sia l'occasione durante la quale si vogliono proporre i questionari) si consegneranno i fogli ai partecipanti chiedendo loro la cortesia di rispondere rapidamente alle domande, sulla base della loro esperienza di interazione con il sito. Bisognerà annotare su ogni foglio di risposta anche un identificativo

del partecipante che ha risposto e poi riportarlo nel foglio di calcolo predisposto all'elaborazione del punteggio.

Modalità di somministrazione elettronica (online)

La modalità elettronica richiede la predisposizione di un software online o offline, e la somministrazione del questionario ai partecipanti via browser o attraverso un tablet. Questo evita la fase di trascrizione dei risultati a mano sui documenti excel, ma richiede una maggior conoscenza dei software per gestire i questionari, alcuni dei quali sono disponibili anche gratuitamente (ad esempio usando Google Form). In questo caso è necessario preparare lo strumento di somministrazione (caricare le pagine nel browser o nel tablet) per poterlo presentare rapidamente ai partecipanti. Le pagine con i questionari, eventualmente precaricate, vanno minimizzate e non presentate ai partecipanti prima della fine del test.

Tabella di riepilogo degli strumenti visti:

	NPS	SUS	Umux-Lite	Us.E.2.0
Cosa misura?	Fidelizzazione, ma spesso usato come indicatore di qualità complessiva dell'esperienza	Facilità d'uso percepita	Facilità d'uso percepita	Usabilità percepita, composta da 3 sotto componenti
Pro	Rapido, facile da capire, utilizzato in per diversi settori (non solo servizi web), correlato con la facilità d'uso	Robusto, anche con un numero basso di risposte; largamente testato; utilizzato non solo in ambito	Solo 2 domande, con risultati paragonabili al SUS	Validato, disponibile gratuitamente online con un semplice link, realizzato in italia, dati disponibili per

		informatico		tipologie di siti web
Contro	Calcolato in maniera arbitraria, alcuni ritengono che domande di soddisfazione diano risultati più utili per il successo delle aziende	a volte 10 domande possono essere troppe online, specialmente dopo procedure già lunghe	Non ancora largamente testato	Come per il SUS: 19 domande possono essere troppe in alcune situazioni
Dati per interpretare i risultati disponibili gratuitamente?	Solo parzialmente	Sì	Attraverso un particolare calcolo si possono utilizzare i dati del SUS	Sì

Indicazioni su quanti e quali di questi strumenti utilizzare

Dipende da ciò che si vuole concretamente misurare, dal tempo e dalle risorse disponibili. Per valutare i propri servizi web però si ritiene particolarmente utile utilizzare almeno:

- NPS, perché consente di farsi un'idea globale della percezione del sito e perché è molto facile da somministrare
- uno fra SUS e UMUX-Lite per monitorare esplicitamente la facilità d'uso; se il sito è online e si ha il tempo di aspettare un congruo numero di risposte si può usare lo Us.E. 2.0 in luogo di SUS e UMUX-Lite
- Eventualmente altri strumenti per valutare altri aspetti della facilità d'uso