

Studio trasversale di usabilità



Barbieri Lorenzo · 894579

Bordin Leonardo · 900187

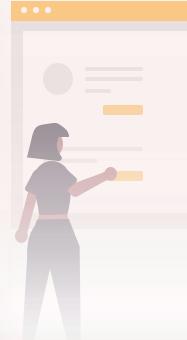
Cattaneo Francesco · 900411

Dongiovanni Federico · 865774



INTRODUZIONE

A cura di Cattaneo Francesco

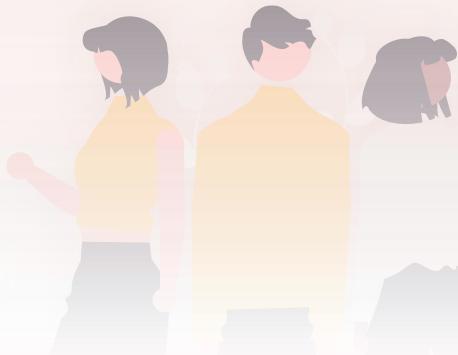


VALUTAZIONE EURISTICA

A cura di Dongiovanni Federico

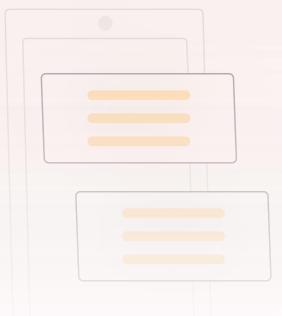
TEST UTENTE

A cura di Barbieri Lorenzo



QUESTIONARIO

A cura di Bordin Leonardo

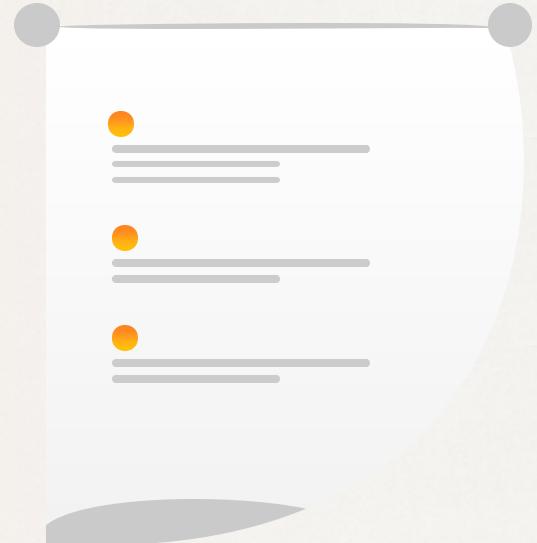


CONCLUSIONE

APPENDICE



INDICE



A cura di Cattaneo Francesco



Perché?



Ambiente di valutazione



Interesse nel tempo



L'e-commerce in Italia



AliExpress



Temu

INTRODUZIONE



Perché?

Le due applicazioni presentano numerosi *dark pattern*, e un'interfaccia utente che presenta numerose *criticità*. Questo ci ha spinto a fare questo studio.



Cosa confrontiamo?

AliExpress™

TEMU

Negli ultimi anni, l'acquisto online è diventato un elemento centrale nella vita di molte persone, grazie alla *comodità* e alla *varietà di prodotti offerti*. Analizzeremo dati sulle due piattaforme, e sull'e-commerce nel nostro paese.



Problemi delle piattaforme

Problemi e controversie delle due piattaforme verranno esplorate più in dettaglio nelle prossime slide.

Qualità dei prodotti scarsa

Prezzi ingannevoli



Prodotti non rispettano standard di sicurezza



Regole a tutela del consumatore stabilite unilateralmente



Entrambi di origine cinese, con prezzi stracciati e immagini accattivanti



Nota

Informazione di navigazione

Questo box evidenzia note chiave o definizioni importanti. Il tasto Indietro (in alto a sinistra) indica che la categoria ha un indice, le frecce a destra indicano altre diapositive nella corrente categoria.



Metodologia

Data la somiglianza delle app tra le due piattaforme, si è scelto di ignorare l'aspetto del sistema operativo. Abbiamo usato dispositivi mobili che soddisfano i criteri descritti di seguito.



ANDROID
14.x

o superiore



iOS
16.x

o superiore



Account

Le applicazioni sono state rese disponibili agli utenti, già connessi ad account creati appositamente per la valutazione.

*Al termine di ogni sessione, gli account sono stati **resettati** al loro stato prima di effettuare i task.*





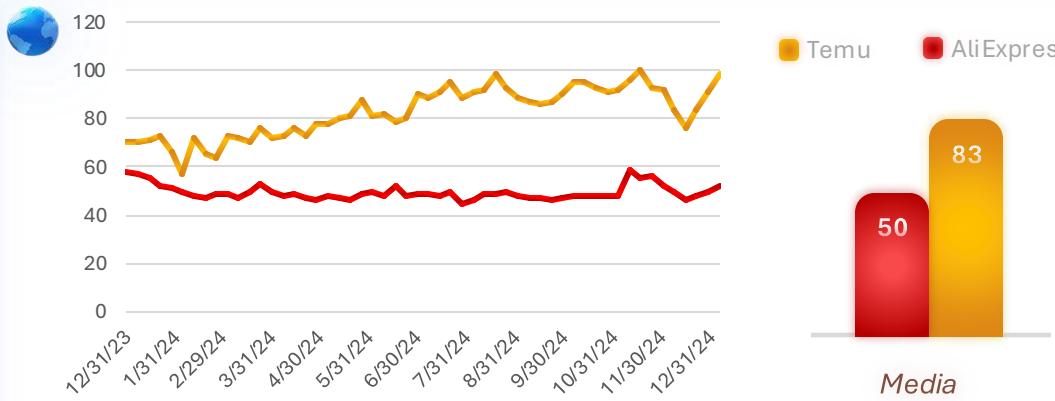
INTERESSE NEL TEMPO DI ALIEXPRESS E TEMU

6

Su Ricerca Google, da 12/23 a 01/25

I numeri mostrano l'interesse di ricerca: **100** è il massimo, **50** indica metà delle ricerche, **0** significa dati insufficienti.

È stato scelto **Google Trends** per effettuare un confronto tra AliExpress e Temu, poiché non rilasciano informazioni pubbliche precise riguardo al numero di ordini e al fatturato.



Temu AliExpress

Media
50 83



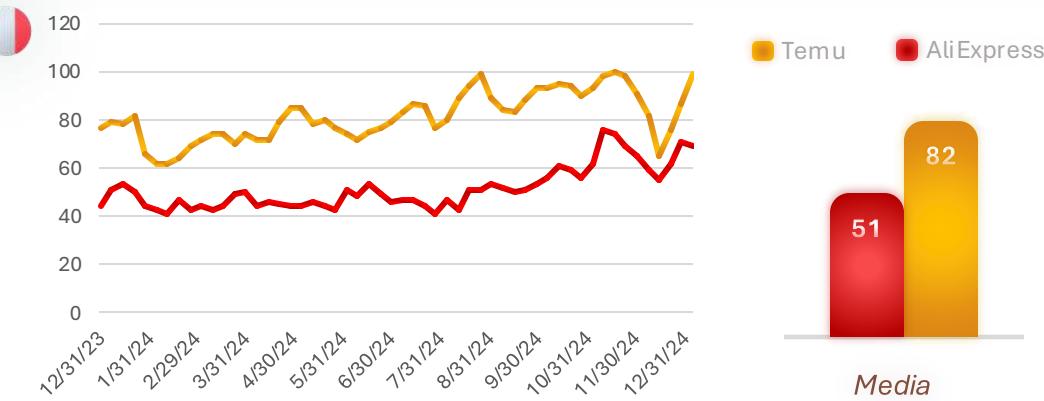
Dove si cerca di più?

Miglior dato di Temu: Sudafrica

10 90

Miglior dato di AliExpress: Sri Lanka

98



Temu AliExpress

Media
51 82



Dove si cerca di più?

Miglior dato di Temu: Molise

35 65

Miglior dato di AliExpress: Veneto

45 55



L'E-COMMERCE IN ITALIA

Istat, 2023

7

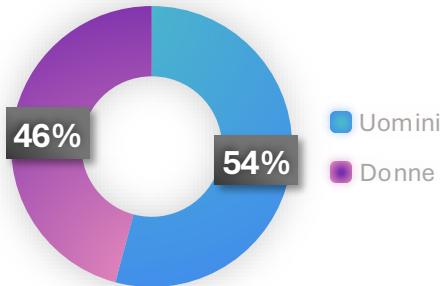
Persone di 14 anni e più che hanno usato internet negli ultimi 12 mesi per acquisti online

Anno 2022-2023, valori per 100 persone di 14 anni e più

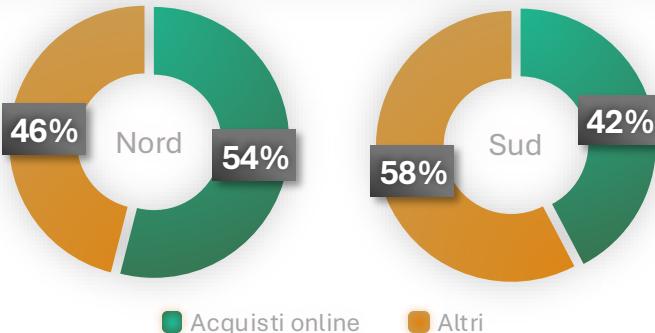


Meno utenti hanno riscontrato problemi durante l'acquisto

Quota di utenti che ha fatto acquisti nei tre mesi precedenti l'intervista e che dichiara di non aver riscontrato problemi



Gli uomini sono più propensi a comprare online



I residenti nel Nord sono più propensi a comprare online rispetto al Mezzogiorno

Problemi maggiormente riscontrati





No vendita
diretta ai
consumatori



Servizio di
negozi online di
piccole imprese
cinesi



Popolarità



8,18 mln

Utenti globali
(a marzo 2024)

AliExpress™

Gestito da **Alibaba**
Group

Fondato nel **2010**



4.7 ★

114.585 recensioni



4.6 ★

15,8mln recensioni

Contraffazione e lavoro forzato

Nel 2022, l'ufficio del Rappresentante Commerciale degli Stati Uniti ha aggiunto AliExpress alla lista dei mercati noti per contraffazione e pirateria.

Difficoltà nei rimborsi

Alcuni utenti hanno ricevuto prodotti diversi o non sono riusciti ad ottenere rimborsi adeguati.

Indagini dell'Unione Europea

Nel marzo 2024, la Commissione Europea ha avviato un'indagine riguardante la possibile diffusione di prodotti illegali.




**Vendita diretta
ai consumatori
senza
intermediari**


Violazione del copyright,
pratiche monopolistiche,
malware


**Prodotti spediti
direttamente
dalla Cina**



2022

Significativa popolarità



420 mln

Visite mensili al sito

TEMU

Gestito da

PDD Holdings

Fondata nel 2022



4.7 

55.139 recensioni

App più scaricata del 2023/24



4.6 

6,14mln recensioni

Mancata trasparenza nelle pratiche lavorative

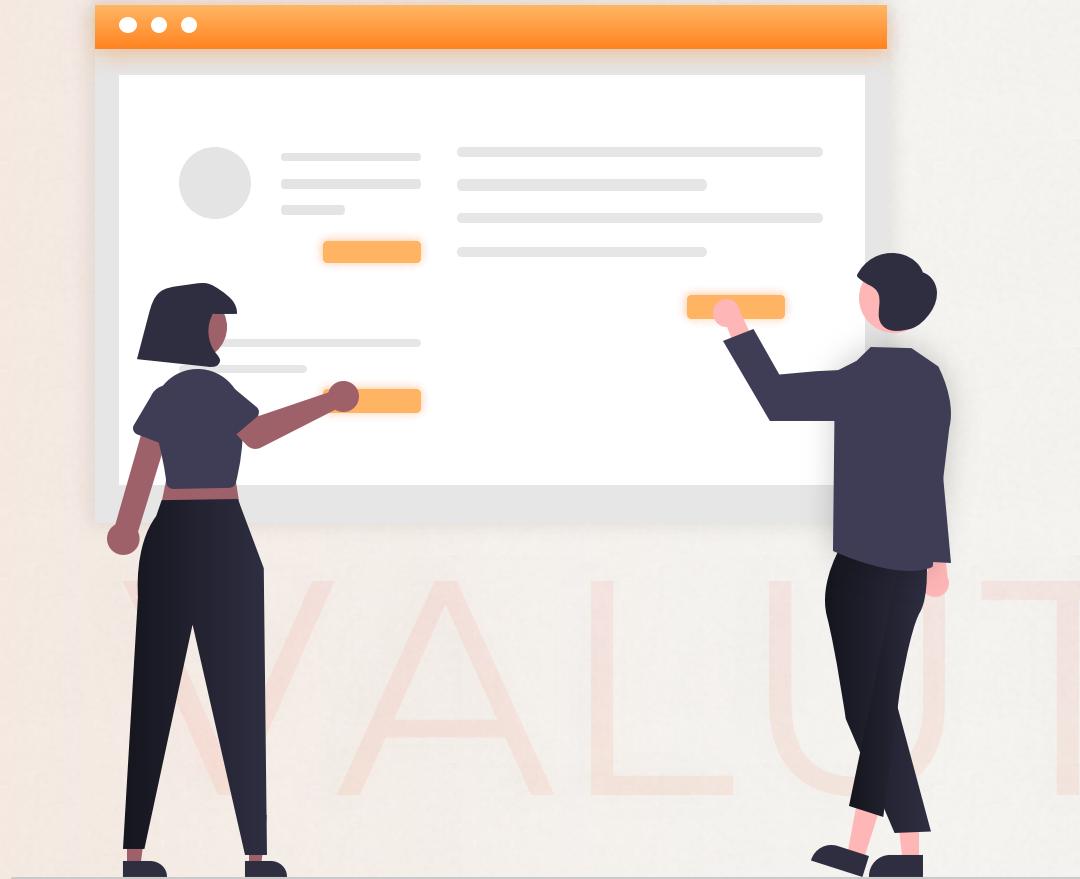
Indagini hanno sollevato
preoccupazioni riguardo le
condizioni di lavoro, in regioni
come lo Xinjiang.

Proteste dei lavoratori

Nel 2024, centinaia di
commercianti online in Cina
hanno protestato contro multe
arbitrarie imposte da Temu.

Sicurezza dei prodotti

I regolatori federali degli USA hanno
chiesto un'indagine su Temu per la
facilità di acquisto di prodotti per
bambini che non rispettano le
normative di sicurezza.



A cura di Dongiovanni Federico



**Introduzione e le
euristiche**



I valutatori



**Criteri di
prioritizzazione**



**I problemi di
AliExpress**



**I problemi di
Temu**



Conclusioni



Obiettivo

Valutare qualitativamente due applicazioni di e-commerce, utilizzando le euristiche di Nielsen come riferimento.



Analisi

Attraverso un'analisi approfondita, identificheremo i problemi che violano questi principi fondamentali, evidenziando le principali aree di miglioramento.



Risultato

Documento che elenca i problemi di usabilità individuati, ordinati per gravità e collegati ai principi violati. L'analisi include anche la rilevazione di eventuali dark patterns.



Dark patterns

Schemi progettuali che manipolano l'utente, ostacolandone l'esperienza o inducendolo a compiere azioni non desiderate.

Le applicazioni sono stati analizzati da un gruppo di utenti esperti, i cui feedback hanno consentito di identificare criticità e problemi nell'interazione con i sistemi.

n. 7

Valutatori divisi in due categorie.



4 EU Esperti di usabilità



3 ED Esperti di dominio



Visibilità dello stato del sistema



E1

Corrispondenza tra sistema e mondo reale



E2

Controllo e libertà dell'utente



E3

Coerenza e standard



E4

Aiuto e documentazione



E10

EURISTICHE DI NIELSEN



Riconoscimento e correzione degli errori



E9

Design estetico e minimalista



E8

Flessibilità ed efficienza d'uso



E7

Riconoscimento piuttosto che richiamo



E6

Insieme di 10 principi di usabilità che fungono da linee guida per valutare l'efficacia e l'efficienza di un'interfaccia.

Percezione

Cognizione

Errore



I VALUTATORI

1



I valutatori hanno partecipato a una fase iniziale di **indagine olistica**, in cui gli esperti di dominio hanno analizzato utilizzando il **Think-Aloud Protocol**.

2



Ai valutatori è stato chiesto di compilare un **questionario di prioritizzazione** della gravità percepita di ciascun problema.

3



Questo ci ha consentito di creare una **lista**, ordinata per livello di gravità, dei problemi riscontrati.



Appendice · questionario prioritizzazione

13



Indagine olistica *Da olismo*

Analisi che considera il sistema nel suo complesso, integrando tutte le sue componenti e prospettive.



Think-Aloud Protocol

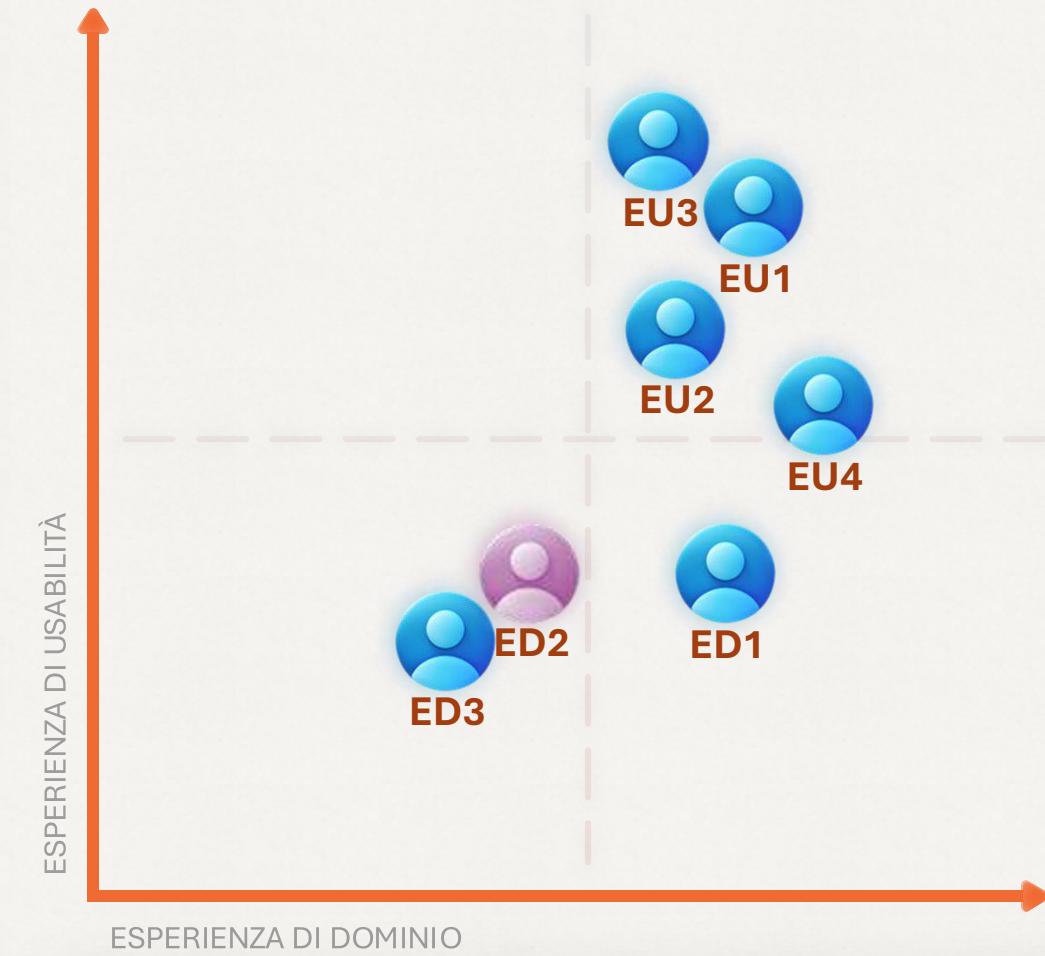
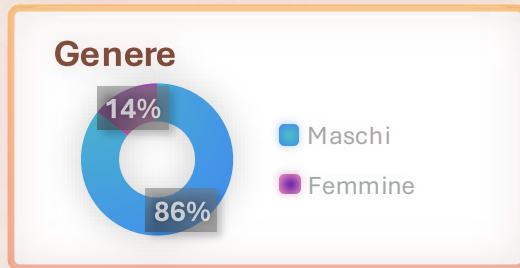
Tecnica in cui i partecipanti esprimono ad alta voce i loro pensieri durante un'attività, per rivelare il loro processo cognitivo.



Il questionario di prioritizzazione è disponibile nell'**appendice***.



ID	GENERE OCCUPAZIONE	FASCIA ETÀ	FAMILIARITÀ	
EU1	M	Studente	Sotto i 25 anni	Elevata
EU2	M	Studente	Sotto i 25 anni	Elevata
EU3	M	Studente	Sotto i 25 anni	Elevata
EU4	M	Studente	Sotto i 25 anni	Elevata
ED1	M	Lavoratore	Tra i 25 e 50 anni	Media
ED2	F	Studentessa	Sotto i 25 anni	Media
ED3	M	Lavoratore	Più di 50 anni	Media



Per poter inserire gli esperti all'interno della matrice, è stato chiesto loro di compilare un questionario*.



OBIETTIVO

Identificare i problemi più gravi.

Abbiamo contato quante volte è stato inserito nel primo 20% delle posizioni, secondo il metodo di competizione standard.



20%

Fascia 1 · Alta priorità

I problemi più gravi che, secondo il principio di Pareto, causano l'80% delle criticità



80%

Fascia 2 · Bassa priorità

I problemi meno gravi, che sarebbero responsabili del 20% delle criticità



Ogni problema è associato a un punteggio nel questionario*.

0

Non è un problema di usabilità

1

Da risolvere in caso di tempo extra

2

Problema secondario (bassa priorità)

3

Problema rilevante (alta priorità)

4

Problema di priorità assoluta

In seguito, abbiamo contato il numero di volte in cui ogni problema è stato inserito più volte nella fascia ad alta priorità rispetto a quella a bassa priorità dai valutatori.

TEST USATO PER OGNI PROBLEMA

Test binomiale

Ci ha consentito di verificare se la probabilità osservata di essere inserito in Fascia 1 o 2 fosse significativamente diversa da quella attesa.

GRUPPO A

Qui vi sono i problemi significativamente associati alla fascia 1.

p-value <
0,05

GRUPPO B

Qui vi sono i problemi che non sono significativamente associati a nessuna delle due fasce.

p-value >
0,05

GRUPPO C

Qui vi sono i problemi significativamente associati alla fascia 2.

p-value <
0,05



CRITERI DI PRIORITIZZAZIONE



Metodologia

Abbiamo deciso di raggruppare i problemi in tabelle, che presentano i risultati dell'analisi condotta sui problemi identificati, con le seguenti informazioni.



ID del problema

Identificativo univoco
assegnato ad ogni problema



Nome e descrizione

Breve spiegazione del
problema riscontrato



Euristiche violate

Quali heuristiche di usabilità
sono state infrante



Valutatori coinvolti

ID dei valutatori che hanno
individuato il problema



Priorità

Gruppo di appartenenza del
problema (A, B o C)



Severità

Valore medio e mediano
della severità attribuita.



Criteri

I problemi sono stati ordinati secondo due criteri.



Classe di priorità

clàs·se di prio·ri·tà

Rappresentano categorie che ordinano i problemi
di usabilità in base alla loro urgenza di risoluzione.



Valore di severità media decrescente

Rappresenta la priorità attribuita a problemi di
usabilità via via meno gravi.



PROBLEMI DI AliExpress™

* La maggior parte dei problemi individuati rientra nella fascia B. Tuttavia, l'analisi condotta attraverso il test binomiale non ha identificato alcun problema che potesse essere classificato nella fascia A. Abbiamo quindi scelto di determinare i problemi più urgenti in base alla severità media e alla generalità.

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB4	I filtri non funzionano bene	Dopo l'applicazione di un filtro, spesso i risultati mostrati non sono più pertinenti alla ricerca.	3, 5 e 7	EU1, EU3, EU4, ED1, ED3	3,57 (0,79)	4	A*
PB17	Incoerenza nella presentazione dei prodotti	Il prezzo mostrato nell'anteprima di un prodotto non sempre corrisponde all'oggetto mostrato nell'immagine.	2 e 5	EU2, EU3, EU4, ED1	3,43 (0,98)	4	A*
PB18	Traduzione non accurata	Alcuni testi all'interno dell'app non sono tradotti oppure sono tradotti in modo scorretto.	2	EU1, EU3, EU4, ED2	3,43 (0,79)	4	A*
PB19	Errata navigazione cliccando sul prodotto	Se si clicca su un prodotto in offerta, spesso l'app reindirizza alla sezione "Offerte" anziché alla pagina del prodotto selezionato.	3, 4 e 7	EU1, EU2, EU3, ED2	3,43 (0,79)	4	B
PB3	Filtro per ordinare il prezzo non chiaro	Il pulsante per ordinare i prodotti è ambiguo e non è chiaro quando i prezzi sono in ordine crescente o decrescente.	3 e 6	EU1, EU2, EU3, EU4, ED2, ED3	3,29 (0,76)	3	B
PB10	Errore nell'applicare un filtro alle recensioni	Con certi articoli appartenenti a Stores secondari, quando si prova ad applicare un filtro alle recensioni, l'applicazione si blocca e si può solo tornare indietro.	3, 5 e 9	EU4	3,29 (0,76)	3	B



PROBLEMI DI AliExpress™

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB8	Troppi elementi e prodotti nella sezione Profilo	<i>La pagina del Profilo risulta difficile da navigare a causa dei troppi elementi presenti: troppi tasti, pubblicità e prodotti proposti.</i>	3 e 8	EU1, EU2, EU3, EU4, ED1, ED2	3,14 (1,07)	3	B
PB12	Il nome del prodotto spesso non è esplicativo	<i>Il nome del prodotto è spesso troppo lungo, tradotto in modo impreciso e accompagnato da informazioni mal disposte, rendendo difficile capire di cosa si tratti veramente.</i>	2 e 8	EU1, EU2, EU3, EU4, ED1, ED2	3,14 (0,69)	3	B
PB28	Nella ricerca dell'indirizzo vengono contati gli spazi	<i>Durante la ricerca di un indirizzo, se si inseriscono spazi di troppo, la ricerca propone risultati non coerenti a ciò che è stato cercato.</i>	5 e 9	EU3, EU4	3,00 (1,15)	3	B
PB1	Pop-ups e pubblicità	<i>Apparizione di pop-ups e pubblicità invadente, che rallentano la navigazione dell'app.</i>	3 e 8	EU1, EU2, EU3, EU4, ED1, ED2	3,00 (1,00)	3	B
PB31	Descrizione prodotto tagliata	<i>La descrizione di un prodotto risulta spesso tagliata e non è chiaro come si possa vedere tutta.</i>	2 e 8	EU1, ED1	2,71 (0,76)	3	B
PB20	Togliere i prodotti dal carrello non è intuitivo	<i>Non è intuitivo togliere i prodotti dal carrello. Manca l'icona di rimozione di un elemento, forzando l'utente a mettere "quantità 0" per poter rimuovere uno.</i>	4	EU1	2,57 (0,98)	3	B
PB2	Impossibile mostrare solo gli articoli scontati	<i>Non esiste un filtro per mostrare solo gli articoli attualmente scontati.</i>	3 e 7	EU1, ED2, ED3	2,57 (0,79)	3	B



PROBLEMI DI AliExpress™

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB21	Mancata trasparenza negli sconti	Quando si filtrano i prodotti in base agli sconti, l'app non mostra il prezzo originale non scontato.	4	EU1, EU3, EU4, ED1	2,43 (0,98)	2	B
PB7	Icona delle impostazioni difficile da trovare	L'icona delle impostazioni non è intuitiva e non corrisponde all'icona standard dell'ingranaggio.	2, 3, 4, 6, 7	EU1, EU3, EU4, ED2, ED3	2,43 (0,79)	3	B
PB11	Difficile visualizzare altre recensioni	La modalità per visualizzare tutte le recensioni di un articolo non è chiara.	3, 4, 7	EU1, ED1, ED3	2,43 (0,79)	2	B
PB26	Feedback errato quando smetti di seguire un venditore	Al momento dell'annullamento del follow, il sistema restituisce un feedback errato in quanto viene comunicato all'utente che il venditore è stato "Sseguito con successo".	1	EU1, EU3	2,43 (0,79)	3	B
PB6	Mancanza barra di navigazione in alcune sezioni	In alcune pagine dell'app non è presente la barra di navigazione.	3, 4 e 6	EU1, ED1	2,29 (1,11)	2	B
PB14	Impostazioni layout non permanenti	La scelta del layout di visualizzazione dei prodotti (lista/griglia) non viene salvata per le ricerche successive.	3 e 7	ED1	2,29 (1,11)	2	B
PB24	Non è possibile togliere «Utile» alle recensioni	Una volta contrassegnata una recensione come "Utile", non è più possibile annullare questa azione.	3 e 5	EU1, EU3, ED3	2,29 (0,95)	3	B



PROBLEMI DI AliExpress™

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB23	Inserire nel carrello i prodotti dalla lista dei desideri non è intuitivo	<i>Non è possibile spostare direttamente più prodotti dalla lista dei desideri al carrello; questa operazione deve essere effettuata uno alla volta entrando nella pagina del prodotto.</i>	6 e 7	EU1	2,29 (0,49)	2	B
PB9	Il percordo per vedere le recensioni di certi articoli è difficile	<i>Con certi articoli di Stores secondari, è difficile trovare le recensioni all'interno del dettaglio degli articoli.</i>	3 e 6	EU4	2,14 (0,9)	2	B
PB16	Inserimento recensioni poco intuitivo	<i>Per poter aggiungere una recensione a un prodotto è necessario aprire la pagina del proprio profilo, invece di poterlo fare direttamente dalla pagina del prodotto stesso.</i>	4, 6 e 7	EU1	2,14 (0,69)	2	B
PB30	Mancanza di feedback per la rimozione di prodotti dal carrello	<i>Quando si eliminano prodotti dal carrello non è presente un feedback di conferma.</i>	1	EU1	2,14 (0,69)	2	B
PB27	Assenza di feedback quando modifichi l'indirizzo	<i>L'utente non riceve alcuna conferma successiva alla modifica e deve controllare manualmente nella sezione "Indirizzi".</i>	1 e 5	EU1, EU4	2,00 (1,15)	2	B
PB22	Togliere i prodotti dalla lista desideri non è intuitivo	<i>Per rimuovere un prodotto dalla lista dei desideri, è necessario accedere alla pagina del prodotto, invece che poterlo fare direttamente dalla lista.</i>	4, 6 e 7	EU1, EU3	2,00 (0,58)	2	B
PB5	Nome filtro recensioni più recenti ambiguo	<i>Il filtro per ordinare le recensioni presenta l'opzione "Ordina per ultimo", il quale è ambiguo (mette in alto le recensioni più recenti).</i>	2, 6 e 7	EU1, EU4	1,86 (1,07)	2	B



PROBLEMI DI AliExpress™

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB29	Annullo eliminazione articoli dal carrello	<i>Quando si elimina un articolo dal carrello, non è possibile annullare l'operazione.</i>	3	EU1	1,86 (0,9)	2	B
PB13	I minigiochi sembrano portarti fuori dall'app	<i>I minigiochi non hanno un aspetto coerente con l'applicazione, e sembrano portarti fuori da essa.</i>	4	EU2	1,71 (1,11)	2	B
PB15	Posizione scomoda per link a pagina venditore	<i>Quando si clicca sul prodotto per aprire i dettagli, è facile aprire invece la pagina del venditore.</i>	3	EU1	2,29 (0,49)	2	C
PB25	Il tasto per smettere di seguire un venditore non è chiaro	<i>Non è intuitivo cosa bisogna fare per smettere di seguire un venditore, bisogna infatti premere sulla scritta "Seguendo".</i>	2	EU1	1,86 (0,69)	2	C

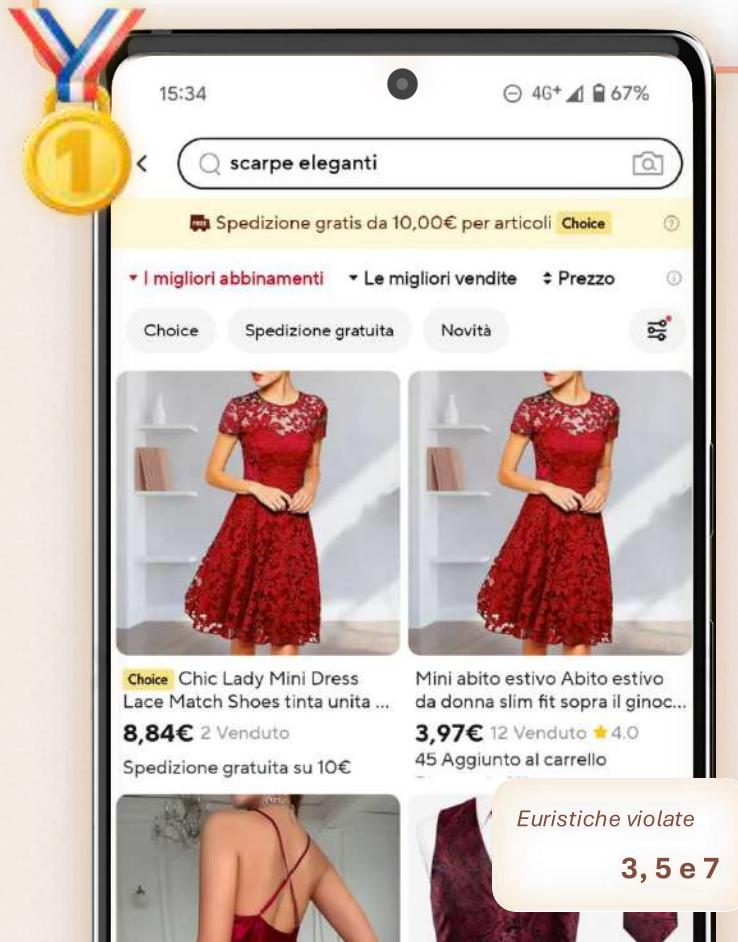


TOP 3 PROBLEMI

Problemi di AliExpress®

I filtri non funzionano bene

Dopo l'applicazione di un filtro, spesso i risultati mostrati non sono più pertinenti alla ricerca.



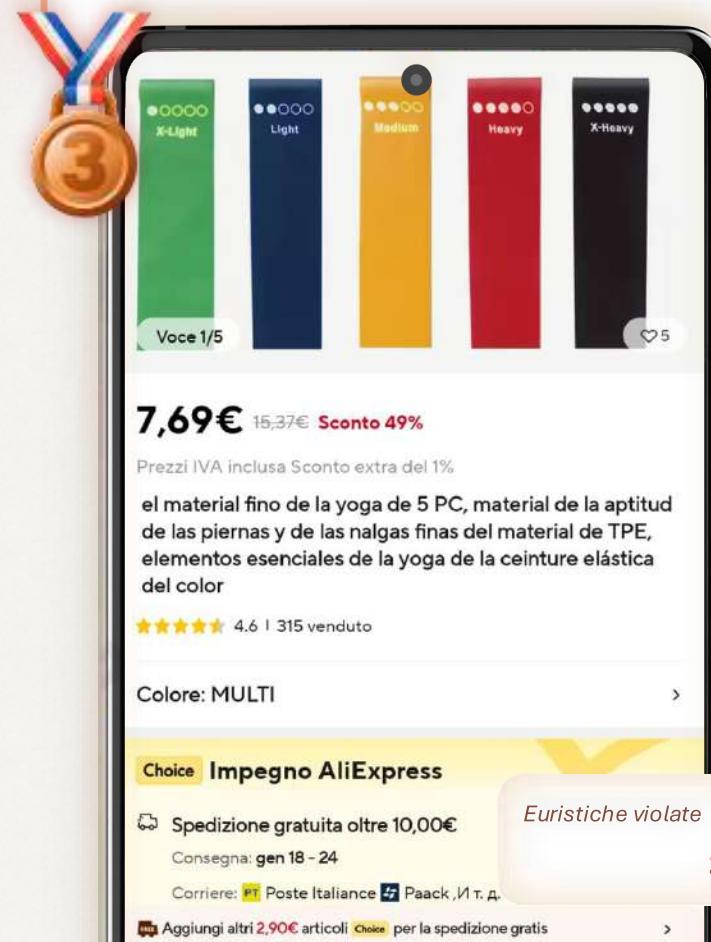
Incoerenza nella presentazione dei prodotti

Il prezzo mostrato nell'anteprima di un prodotto non sempre corrisponde all'oggetto mostrato nell'immagine.



Traduzione non accurata

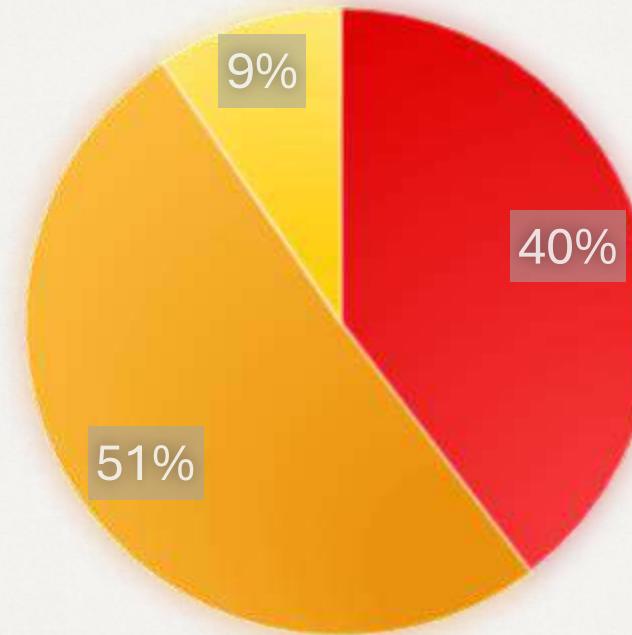
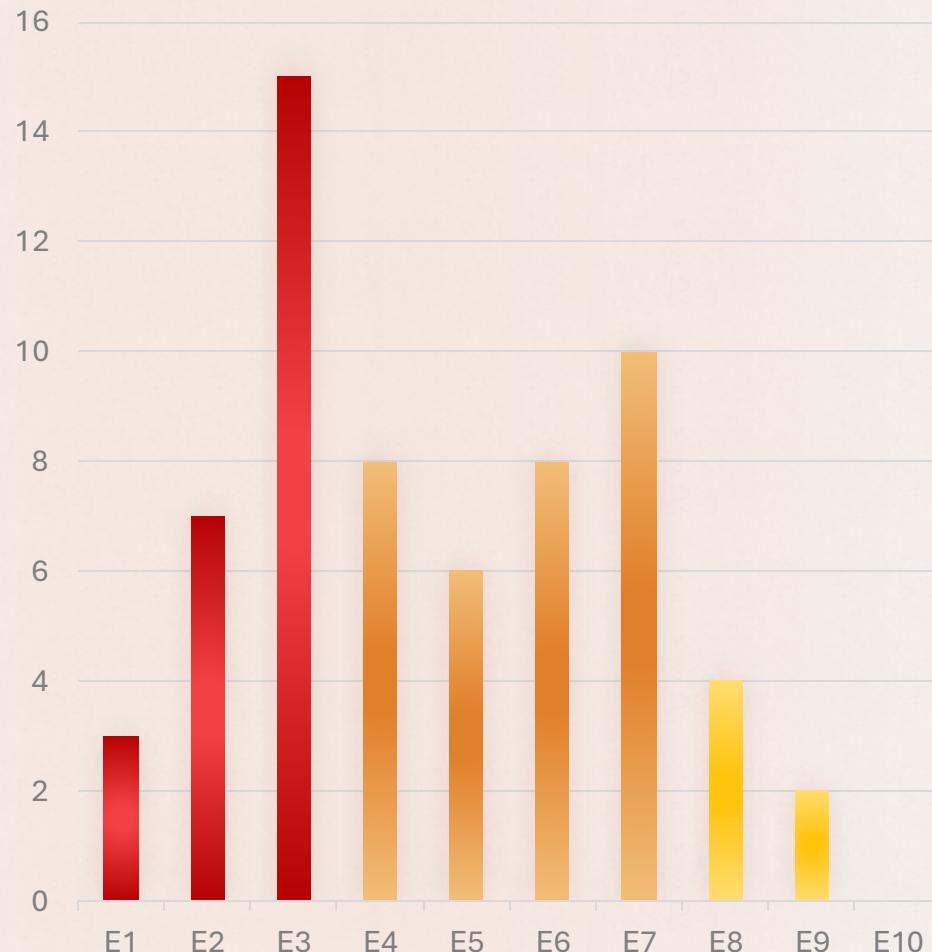
Alcuni testi all'interno dell'app non sono tradotti oppure sono tradotti in modo scorretto.





DISTRIBUZIONE EURISTICHE VIOLATE

Problemi di AliExpress®



La metà delle violazioni riguarda euristiche legate alla cognizione.

Euristica più frequentemente violata:



E3

Controllo e libertà dell'utente

Percezione

Cognizione

Errore



MATRICE PROBLEMI-VALUTATORI

Problemi di AliExpress®

24

	1	3	8	12	4	7	17	19	21	2	18	24	5	6	11	22	26	27	28	31	9	10	13	14	15	16	20	23	25	29	30
EU1																															
EU3																															
EU4																															
ED1																															
ED2																															
EU2																															
ED3																															

In questa matrice abbiamo riportato sulle righe i **valutatori** in ordine di quanti problemi hanno osservato e sulle colonne i **problemi**, in ordine di quante volte sono stati osservati.

Avendone osservati 31, ma avendo stimato 25 problemi possiamo affermare di aver trovato tutti i problemi di usabilità di AliExpress.



Errori totali



EU1

Utente che ne ha trovati di più



ED3

Utente che ne ha trovati di meno

x Numero errori trovati da EU1

y Numero errori trovati da ED3

z Numero errori trovati da EU1 e ED3

$$\frac{x \cdot y}{z}$$

$$\frac{25 \cdot 6}{6}$$

$$= 25$$

SEVERITÀ MEDIA

3,5 – 4

3 – 3,4

2,5 – 2,9

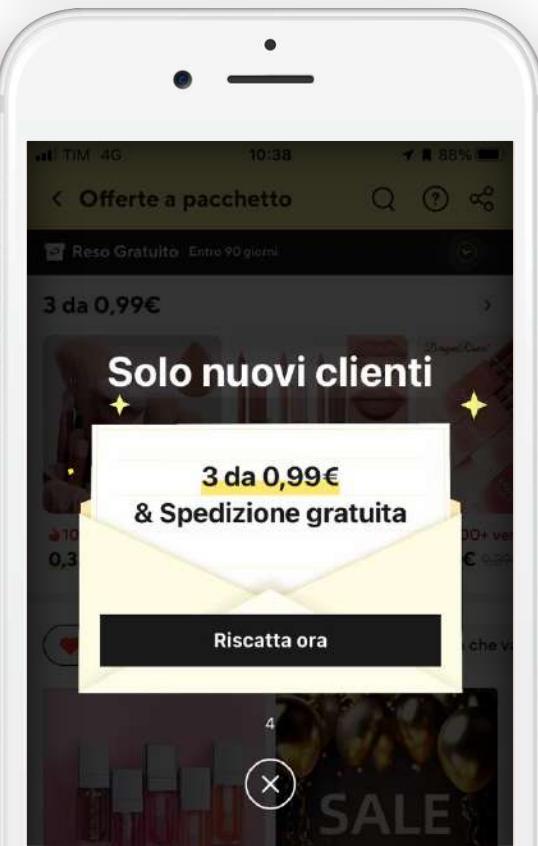
2 – 2,4

1,5 – 1,9



Nagging

L'applicazione mostra molti *popup* durante la navigazione, anche quando si passa da una sezione a un'altra.



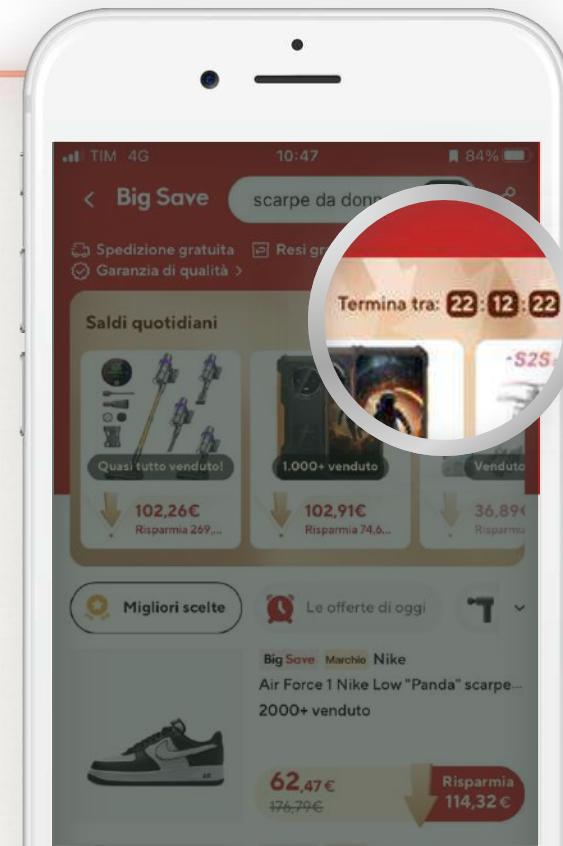
Scarcity

È comune trovare messaggi come “Solo 1 rimasto”, progettati per spingere l’utente a un acquisto rapido sfruttando il senso di urgenza.



Urgency

Vengono usati timer che segnalano offerte a scadenza imminente, creando pressione psicologica sull’utente per completare l’acquisto.





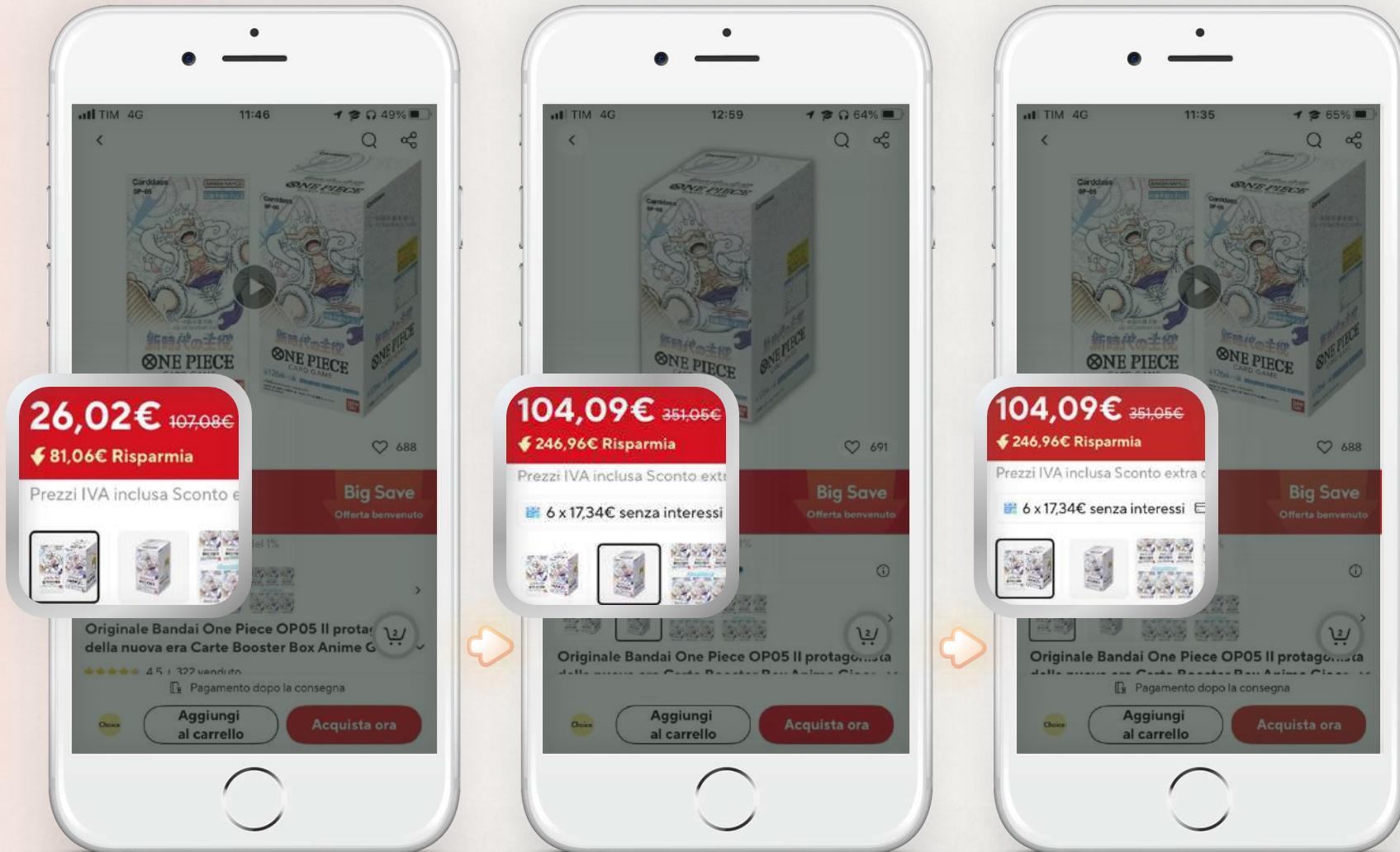
Hidden costs

Quando si cercano determinati prodotti, può capitare che il prezzo di essi cambi selezionando un colore o taglia diversa.



Nel caso qui mostrato, viene mostrato il prezzo più basso nella ricerca.

Una volta cambiata la scelta, se si ritorna sull'originale si ha il prezzo di quello scelto prima. Non si capisce quale sia il vero prezzo della prima scelta.





FRASI RILEVANTI AliExpress™

C'è un
sacco di roba

Non so cosa *sto comprando*

Oddio no...
panico

Minchia *che casino*

Mi passa la
voglia
di comprarlo

Ti fa dei
magheggi

Non ho capito se
la consegna è a
pagamento *oppure no*

Non mi da le
tempistiche
della spedizione



PROBLEMI DI TEMU



* La maggior parte dei problemi individuati rientra nella fascia B. Tuttavia, l'analisi condotta attraverso il test binomiale non ha identificato alcun problema che potesse essere classificato nella fascia A. Abbiamo quindi scelto di determinare i problemi più urgenti in base alla severità media e alla generalità.

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB10	Applicando i filtri, i risultati non sono pertinenti	Quando si applica un filtro sui prodotti cercati, spesso i nuovi risultati non sono più pertinenti alla ricerca.	3, 5 e 7	EU1, EU4, ED1, ED3	3,71 (0,76)	4	A*
PB11	Filtro per ordinamento prezzo non funzionante	Il filtro per ordinare i prodotti per prezzo crescente/decrescente non ordina i prodotti nel modo richiesto.	3, 5 e 7	EU1, EU4, ED1	3,57 (0,79)	4	A*
PB2	Prodotti ovunque	La costante presenza di prodotti in ogni rende la schermata poco chiara e spiacevole alla vista.	3 e 8	EU1, EU2, EU3, EU4, ED1, ED2	3,14 (0,69)	3	A*
PB15	Prodotti consigliati non pertinenti	Selezionando un prodotto, gli articoli consigliati sotto non sono attinenti al prodotto in questione.	5	EU3, EU4, ED2	3,14 (0,69)	3	B
PB9	Icona cestino poco visibile	È complicato rimuovere i prodotti dal carrello perché l'icona del cestino è poco visibile.	2, 3, 4, 6, 7	EU3	3,00 (1,15)	3	B
PB1	Pop-ups e pubblicità	Apparizione di pop-ups e pubblicità invadente, che rallentano la navigazione dell'app.	3 e 8	EU1, EU2, EU3, EU4, ED1, ED2, ED3	3,00 (1,00)	3	B



PROBLEMI DI TEMU

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB5	«Spedizione gratuita» sulla barra di navigazione sembra una pubblicità	Il banner “spedizione gratuita” presente nella barra di navigazione sembra una pubblicità, ma invece fa parte del tasto per aprire il carrello.	4, 6 e 8	EU2, EU3, ED3	3,00 (0,82)	3	B
PB20	Icona delle impostazioni difficile da trovare	L’icona delle impostazioni non è intuitiva e non corrisponde all’icona standard dell’ingranaggio.	2, 3, 4, 6, 7	EU1, EU2, EU3, EU4, ED2	2,86 (1,07)	3	B
PB12	Filtri non pertinenti a certi prodotti	I filtri proposti non sono pertinenti al tipo di prodotto che viene cercato.	5	EU1, EU4, ED1	2,86 (0,69)	3	B
PB19	Sezione filtri ridondante	E’ presente un menù a tendina per aprire una ulteriore lista di filtri. Questi ultimi sono però gli stessi filtri proposti nella schermata principale.	8	EU1, EU2, EU3, EU4	2,71 (1,25)	2	B
PB21	Non è possibile svuotare il carrello	Non è presente un tasto per poter rimuovere tutti gli articoli, dal carrello, in una volta sola.	3 e 7	EU1, EU3	2,71 (1,11)	3	B
PB4	Certe categorie sono visibili solo dalla homepage	Alcune categorie di articoli, come "Offerte" o "5 stelle" possono essere visualizzate solamente nella home page.	3, 4 e 7	EU2, EU3 e EU4	2,71 (0,95)	3	B
PB16	Barra di navigazione non sempre presente	In alcune pagine dell’applicazione, la barra di navigazione è nascosta e rende difficile la navigazione.	3, 4, 6 e 7	EU1, EU2, ED1	2,71 (0,76)	3	B



PROBLEMI DI TEMU

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB22	La rimozione degli articoli dal carrello non presenta un messaggio di conferma	<i>Se si clicca sul cestino, per rimuovere un articolo dal carrello, non è richiesta un'ulteriore conferma per la rimozione del prodotto.</i>	1 e 5	EU1	2,29 (1,25)	2	B
PB7	Non è intuitivo il significato dell'icona «elenco» del cartello	<i>L'icona elenco, presente nel carrello, risulta ambigua e non è chiaro il suo funzionamento.</i>	2 e 7	EU1	2,29 (0,95)	2	B
PB23	Annulloamento eliminazione articoli dal carrello	<i>Una volta scelto di eliminare un articolo dal carrello, non è più possibile annullare l'operazione.</i>	3, 5 e 9	EU1	2,29 (0,76)	2	B
PB14	Tutorial sul carrello	<i>Nella pagina del carrello appare un tutorial al primo utilizzo, evidenziando la scarsa intuitività dell'interfaccia.</i>	6 e 10	EU1	2,00 (1,15)	2	B
PB18	Descrizione prodotto tagliata	<i>La descrizione di un prodotto risulta spesso tagliata e non è chiaro come si possa vedere tutta.</i>	2	ED1	2,86 (0,38)	3	C
PB17	Troppe informazioni per un prodotto	<i>La descrizione di un prodotto è troppo lunga e di difficile comprensione.</i>	2 e 8	EU1, EU2, EU3, EU4, ED1, ED2	2,57 (0,53)	3	C
PB3	I filtri delle recensioni non sono subito visibili	<i>I filtri delle recensioni non sono visibili inizialmente, ma appaiono solo una volta aperte tutte le recensioni</i>	3 e 7	EU4, ED3	2,00 (0,58)	2	C



PROBLEMI DI TEMU

ID	PROBLEMA	DESCRIZIONE	EURISTICHE VIOLATE	VALUTATORI	MEDIA (sd)	MEDIANA	GRUPPO
PB13	Non è possibile cambiare il layout di visualizzazione dei prodotti	<i>I prodotti possono essere visti solo in modalità griglia.</i>	3 e 7	ED1	1,86 (0,69)	2	C
PB8	Funzione "Gestisci carrello" ridondante	<i>La funzione "Gestisci carrello" non aggiunge azioni rispetto a quelle già presenti nella schermata Carrello.</i>	7 e 8	EU1	1,86 (0,69)	2	C
PB6	La “lista dei desideri” non è presente da subito	<i>La lista dei desideri viene creata solo successivamente all’aggiunta di un articolo ad essa.</i>	3 e 7	EU3, ED3	1,58 (0,98)	2	C



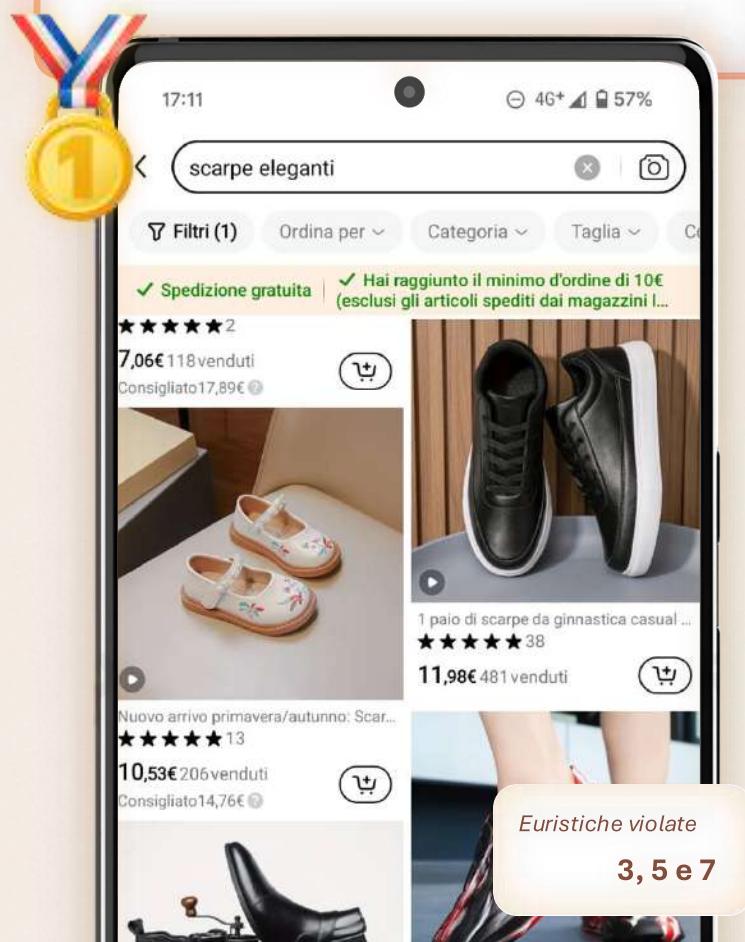
TOP 3 PROBLEMI

Problemi di **TEMU**

32

Applicando i filtri, i risultati non sono pertinenti

Quando si applica un filtro sui prodotti cercati, spesso i nuovi risultati non sono più pertinenti alla ricerca.



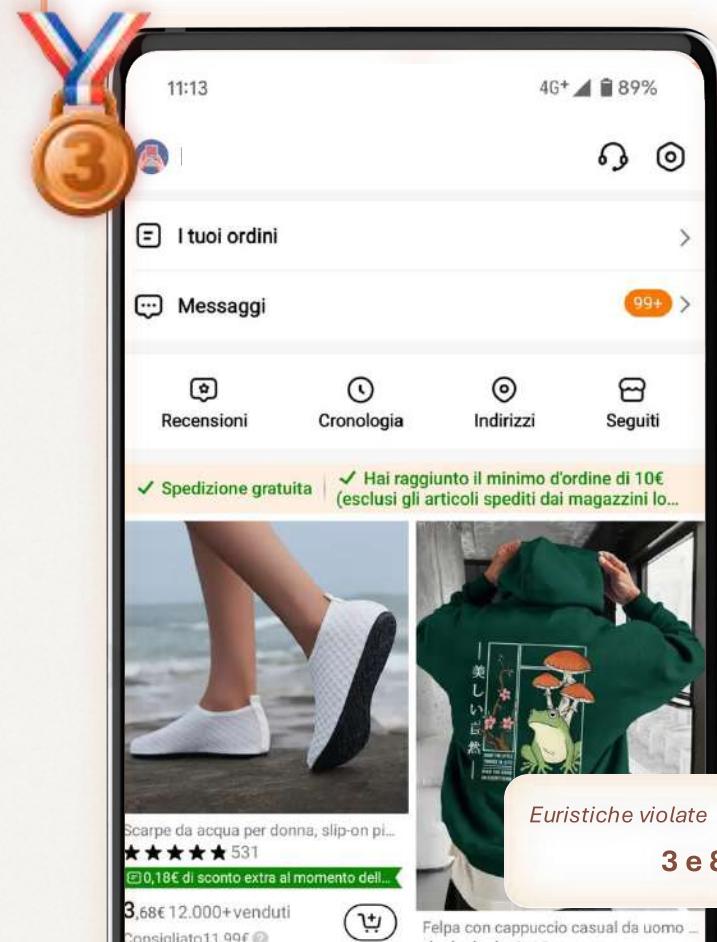
Filtro per ordinamento prezzo non funzionante

Il filtro per ordinare i prodotti per prezzo crescente/decrescente non ordina i prodotti nel modo richiesto.



Prodotti ovunque

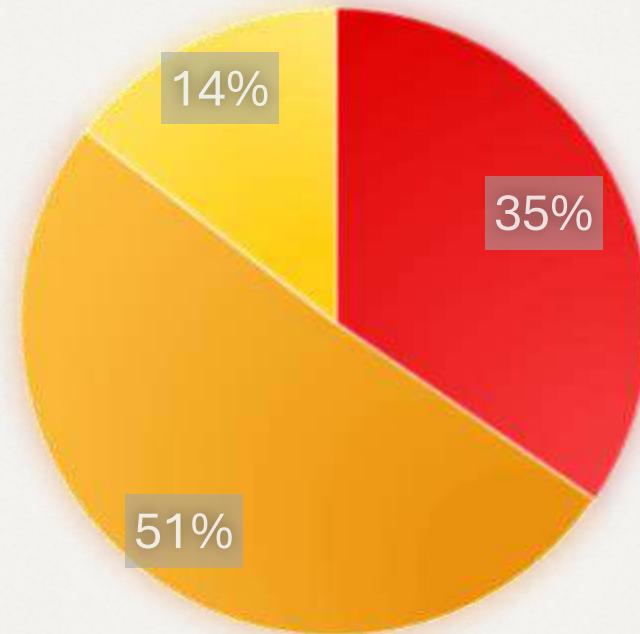
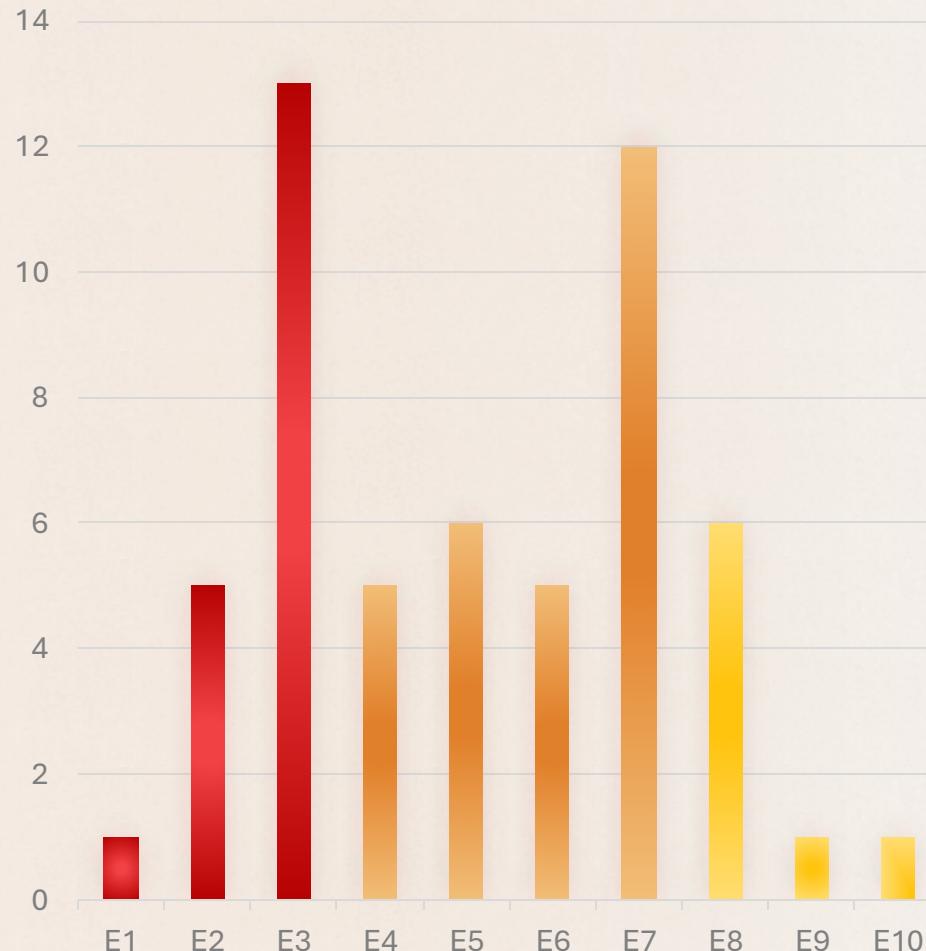
La costante presenza di prodotti in ogni rende la schermata poco chiara e spiacevole alla vista.





DISTRIBUZIONE EURISTICHE VIOLATE

Problemi di **TEMU**



Quasi la metà delle
violazioni riguarda euristiche
legate alla **cognizione**.

Euristica più frequentemente violata:



E3

Controllo e libertà dell'utente



Percezione



Cognizione



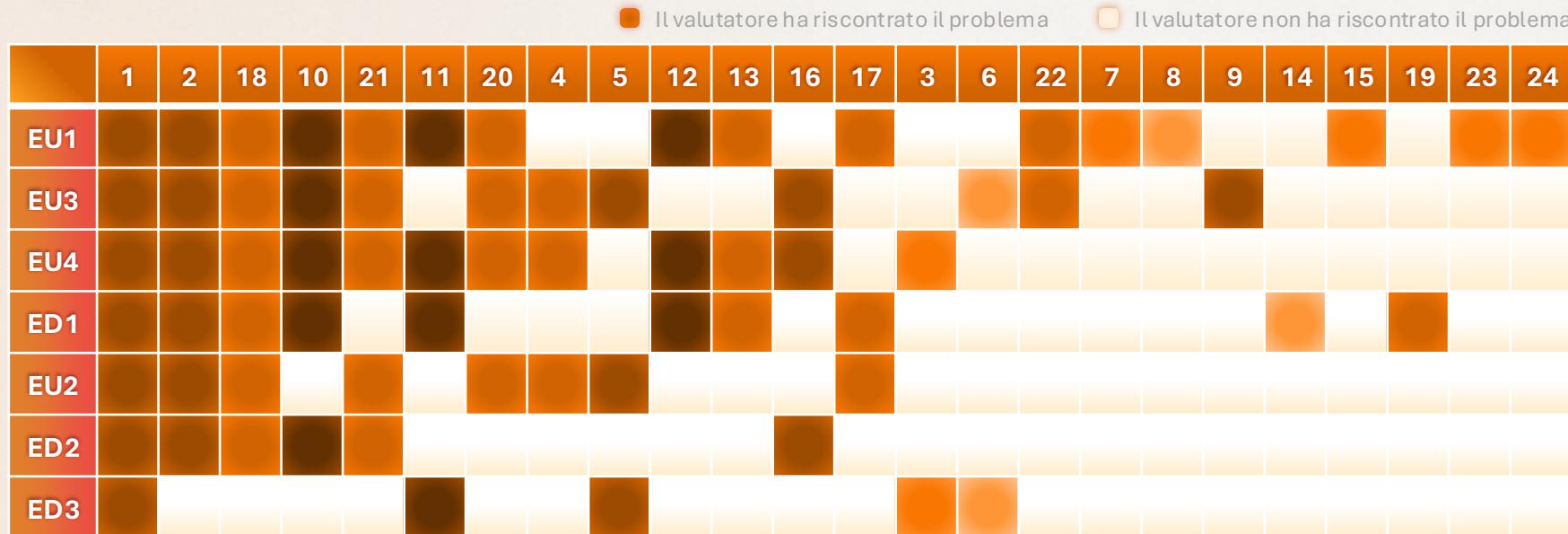
Errore



MATRICE PROBLEMI-VALUTATORI

Problemi di **TEMU**

34



In questa matrice abbiamo riportato sulle righe i **valutatori** in ordine di quanti problemi hanno osservato e sulle colonne i **problemi**, in ordine di quante volte sono stati osservati.

Avendo osservato 23 problemi, ma avendone stimati 40, possiamo affermare di **aver trovato almeno i problemi principali di usabilità di Temu**.

Errori totali



EU1

Utente che ne ha trovati di più



ED3

Utente che ne ha trovati di meno

x Numero errori trovati da EU1

y Numero errori trovati da ED3

z Numero errori trovati da EU1 e ED3

$$\frac{x \cdot y}{z} = 40$$

SEVERITÀ MEDIA

3,5 – 4

3 – 3,4

2,5 – 2,9

2 – 2,4

1,5 – 1,9



DARK PATTERNS TEMU

35



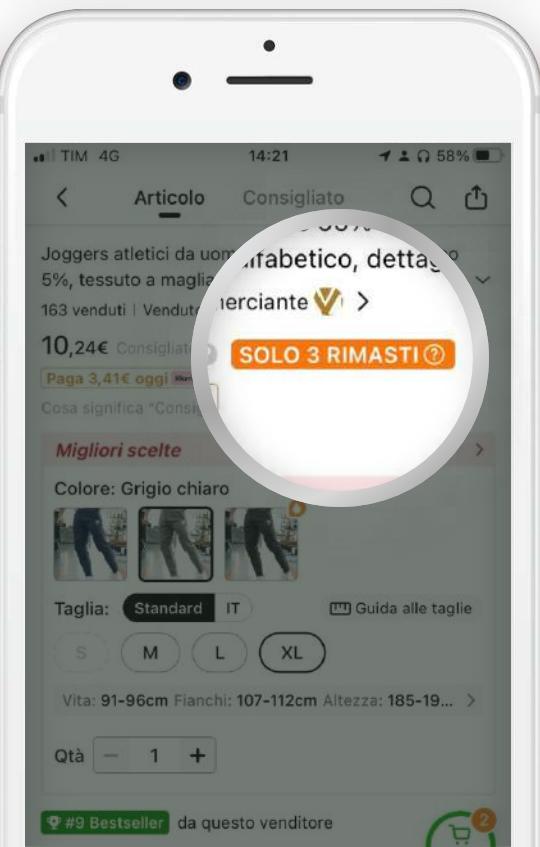
Nagging

L'applicazione mostra molti popup durante la navigazione, anche quando si passa da una sezione a un'altra.



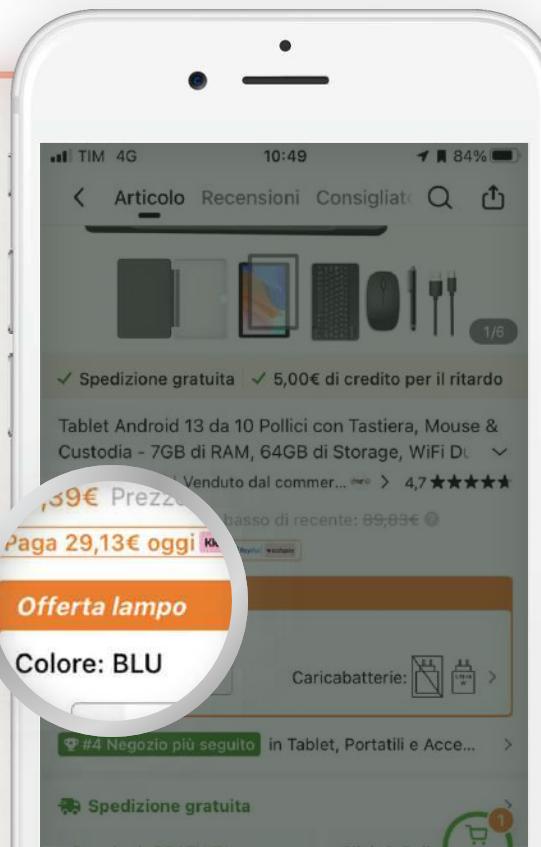
Scarcity

È comune trovare messaggi come "Solo 1 rimasto", progettati per spingere l'utente a un acquisto rapido sfruttando il senso di urgenza.



Urgency

Vengono usati timer che segnalano offerte a scadenza imminente, creando pressione psicologica sull'utente per completare l'acquisto.





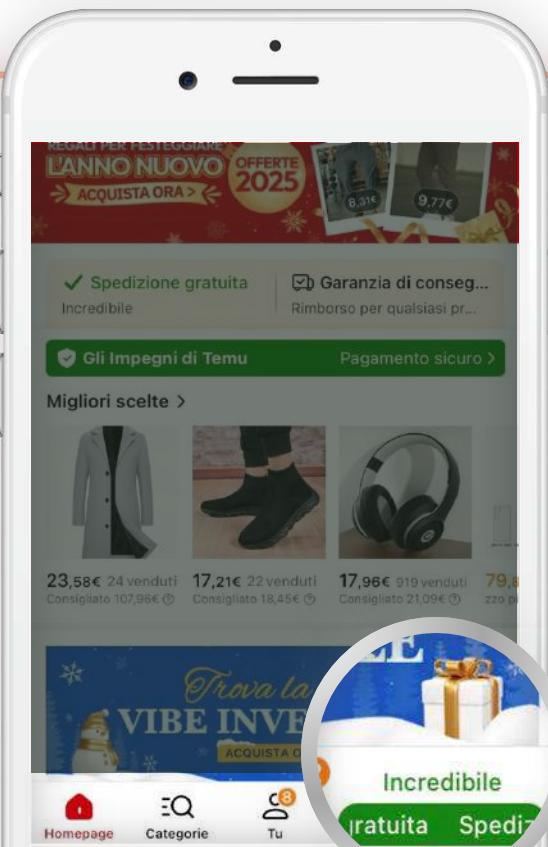
Confirmshaming

Una volta aggiungi articoli al carrello, può capitare che, se si ritorna indietro, l'applicazione mostri un popup del genere.



Disguised ad

Ogni volta che è presente la barra di navigazione, è presente sulla destra un ad per la spedizione gratuita.





FRASI RILEVANTI TEMU

Troppa **roba**

Sembra più
ordinato

Propone cose che
non c'entrano

Non comprerò mai

da Temu

Le continue
ricompense
sono noiose

Togliendo il banner dei regali
posso vedere
le categorie

Ti inonda di
annunci
mi viene un po' di
ansia

Questo sconto mi sembra
poco veritiero

Non devo ordinarle, devo prendere
quello che mi propone
subito altrimenti viene un disastro



Problemi rilevati



n.31
PROBLEMI



n.23
PROBLEMI

Si evidenzia come quest'ultima app sembri inizialmente più pulita e semplice da navigare.

Per entrambe le app non sono stati individuati inizialmente problemi in fascia A, ma allo stesso tempo pochi sono stati inseriti nella fascia C, ovvero:

Il 7% per Aliexpress e il 26% per Temu.



Problemi principali

I problemi principali delle due app riguardano la funzionalità di ricerca e **proposta** dei prodotti, che dovrebbe essere il punto forte di queste app.

Questi problemi indicano che l'esperienza utente non sembra progettata per facilitare il reperimento di ciò che si cerca, ma piuttosto per proporre prodotti con immagini accattivanti e prezzi bassi spingendo ad acquisti impulsivi.



Entrambe le piattaforme fanno ampio uso di **dark patterns** per raggiungere questo obiettivo.



Euristiche violate

Aspetti cognitivi
ASPETTO PRINCIPALE

50%
DEL TOTALE

CONCLUSIONI



A cura di Barbieri Lorenzo



Introduzione



Gli utenti



I task



**Misurazione
efficacia**



**Misurazione
efficienza**



Conclusioni

TESTUTENTE



TEST UTENTE



Appendice · svolgimento ottimale task



Appendice · presentazione task

40



Valutazione quantitativa

Dopo aver condotto una valutazione qualitativa, ci concentreremo ora su quella **quantitativa**. In questa fase, confronteremo i sistemi considerando due parametri principali: **efficacia ed efficienza**.



I task e gli utenti

Per effettuare la valutazione, abbiamo coinvolto un campione di utenti a cui sono stati assegnati **tre task**. Ogni task è stato progettato per analizzare le principali funzionalità dei sistemi, valutandone l'efficienza e l'efficacia.

Per garantire imparzialità nei risultati, abbiamo mostrato agli utenti la **stessa presentazione***. Inoltre, l'applicazione mostrata prima è stata alternata tra un utente e l'altro.



Efficacia

Indica il grado di accuratezza, completezza con cui l'utente raggiunge i suoi obiettivi.



Efficienza

Si intende il rapporto fra le risorse usate ed il risultato ottenuto.

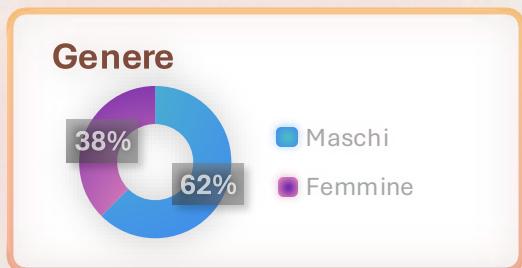


Risorsa ri·sór·sa

Tempo impiegato a svolgere un task.



GLI UTENTI



ID	GENERE	FASCIA DI ETÀ	OCCUPAZIONE	FAMILIARITÀ
ED1	M	Tra i 25 e 50 anni	Lavoratore	Media
ED2	F	Sotto i 25 anni	Studente	Media
ED3	M	Più di 50 anni	Lavoratore	Media
U1	F	Tra i 25 e 50 anni	Lavoratore	Media
U2	F	Tra i 25 e 50 anni	Lavoratore	Media
U3	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta
U4	M	Sotto i 25 anni	Studente	Bassa
U5	M	Sotto i 25 anni	Studente	Media
U6	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta
U7	F	Più di 50 anni	Lavoratore	Bassa
U8	M	Più di 50 anni	Lavoratore	Media
U9	M	Sotto i 25 anni	Lavoratore	Media
U10	F	Sotto i 25 anni	Studente	Alta
U11	F	Più di 50 anni	Lavoratore	Bassa
U12	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta
U13	M	Più di 50 anni	Lavoratore	Media



GLI UTENTI



Matrice di expertise

Permette di valutare:

- **Esperienza di usabilità**
- **Esperienza di dominio**

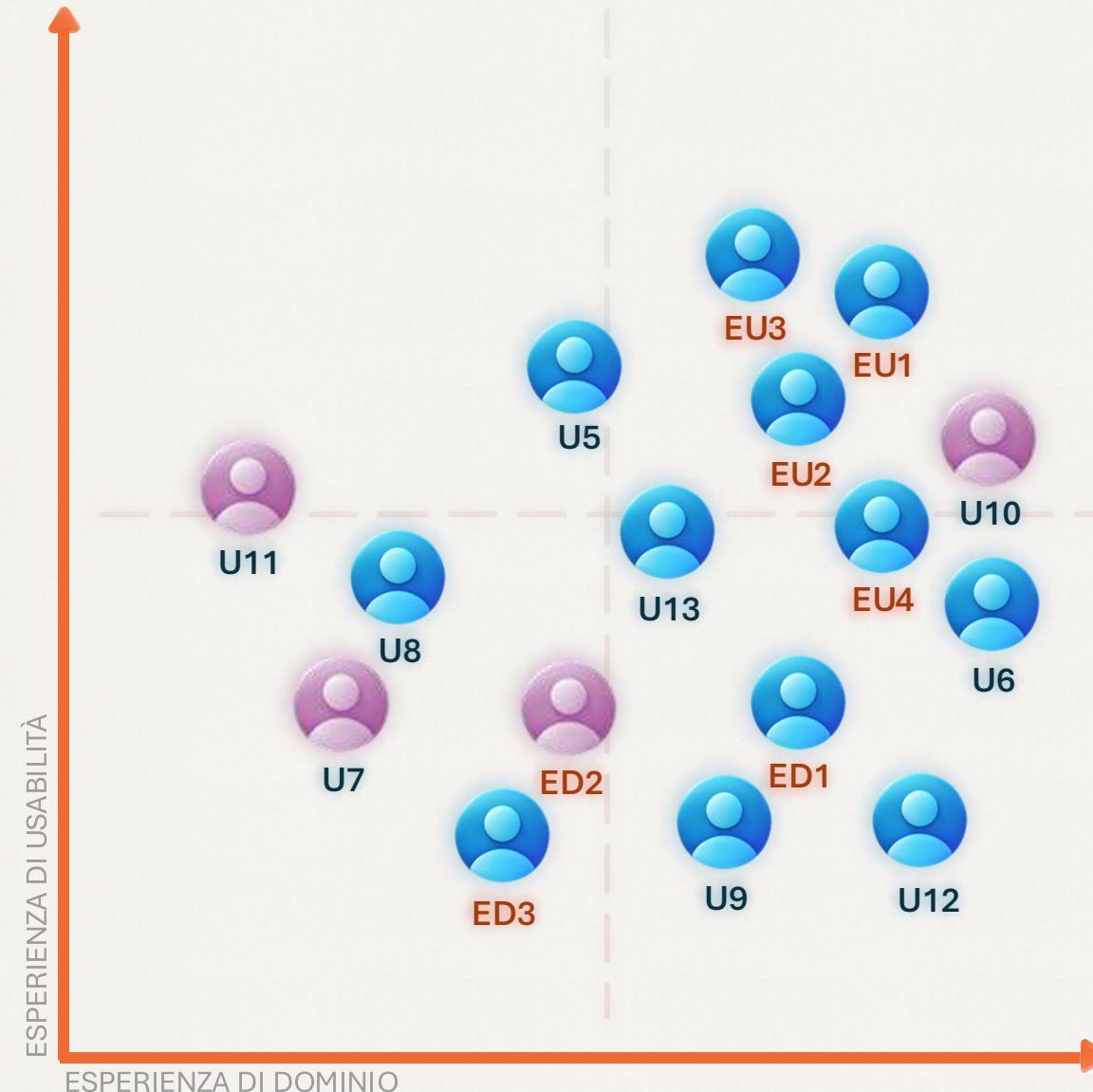
degli utenti coinvolti.

13 Utente user test
UID

Maschi

3 Esperti di dominio
ED ID

Femmine





I TASK

43

Sono stati progettati per essere **realistici, fattibili e non eccessivamente dettagliati**.

Le attività selezionate si concentrano sugli aspetti considerati **fondamentali** per un app di e-commerce.



Ricerca di un prodotto



Indirizzo di spedizione



Recensioni

Sedici utenti hanno partecipato all'analisi, completando gli **stessi tre task** su entrambe le applicazioni, presentati in dettaglio nelle slide successive.

Gli screenshot sono presentati con la versione dell'app di **Android**; ricordiamo che l'app presenta la stessa interfaccia su entrambi i sistemi operativi mobili.





RICERCA DI UN PRODOTTO

Task 1



Aggiungi al carrello un paio di scarpe invernali.
Scegli quelle meno costose.

1

*Dalla homepage utilizza
la barra di ricerca per
visualizzare scarpe.*



2

*Filtra i risultati
visualizzando quelli per
la stagione invernale.*



3

*Aggiungi al carrello
l'articolo meno costoso.*



TASK 1. AliExpress

45

Aggiungi al carrello un paio di scarpe invernali. Scegli quelle meno costose.

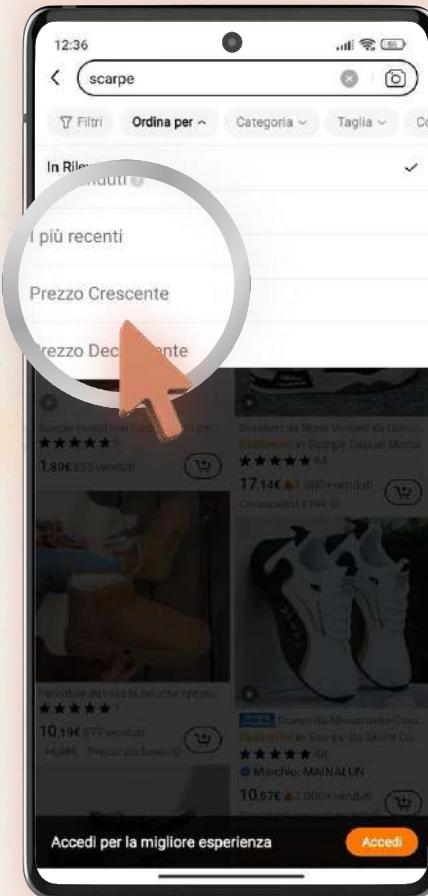




TASK 1. TEMU

46

Aggiungi al carrello un paio di scarpe invernali. Scegli quelle meno costose.





INDIRIZZO DI SPEDIZIONE

Task 2



Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.



I dati per l'indirizzo di spedizione sono stati forniti agli utenti durante i task.

1

Vai alla pagina del profilo.



2

Scegli la sezione relativa agli indirizzi di spedizione.



3

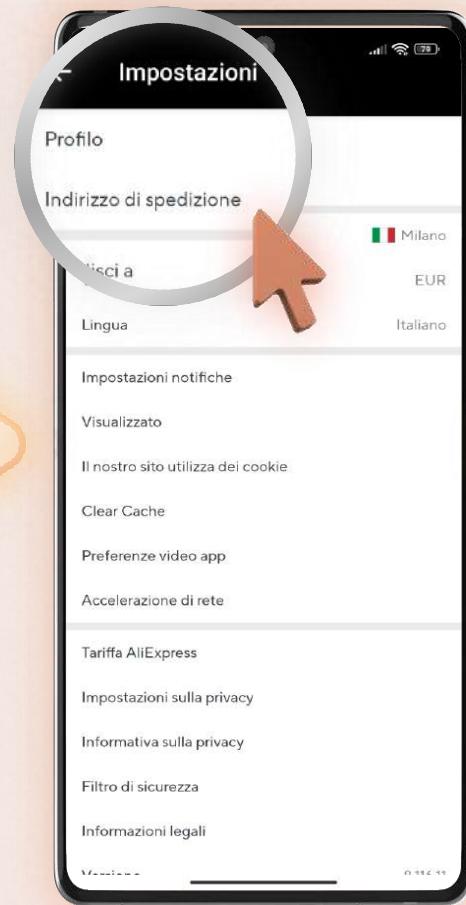
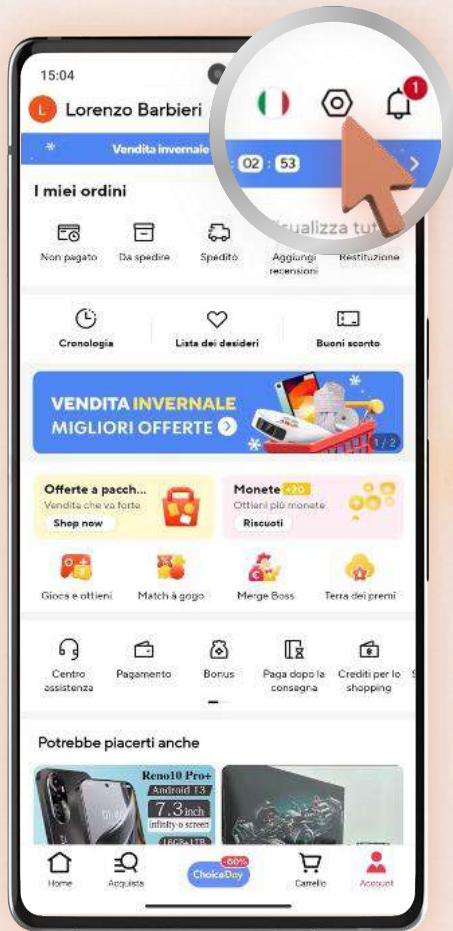
Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione.



TASK 2 · AliExpress

48

Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.

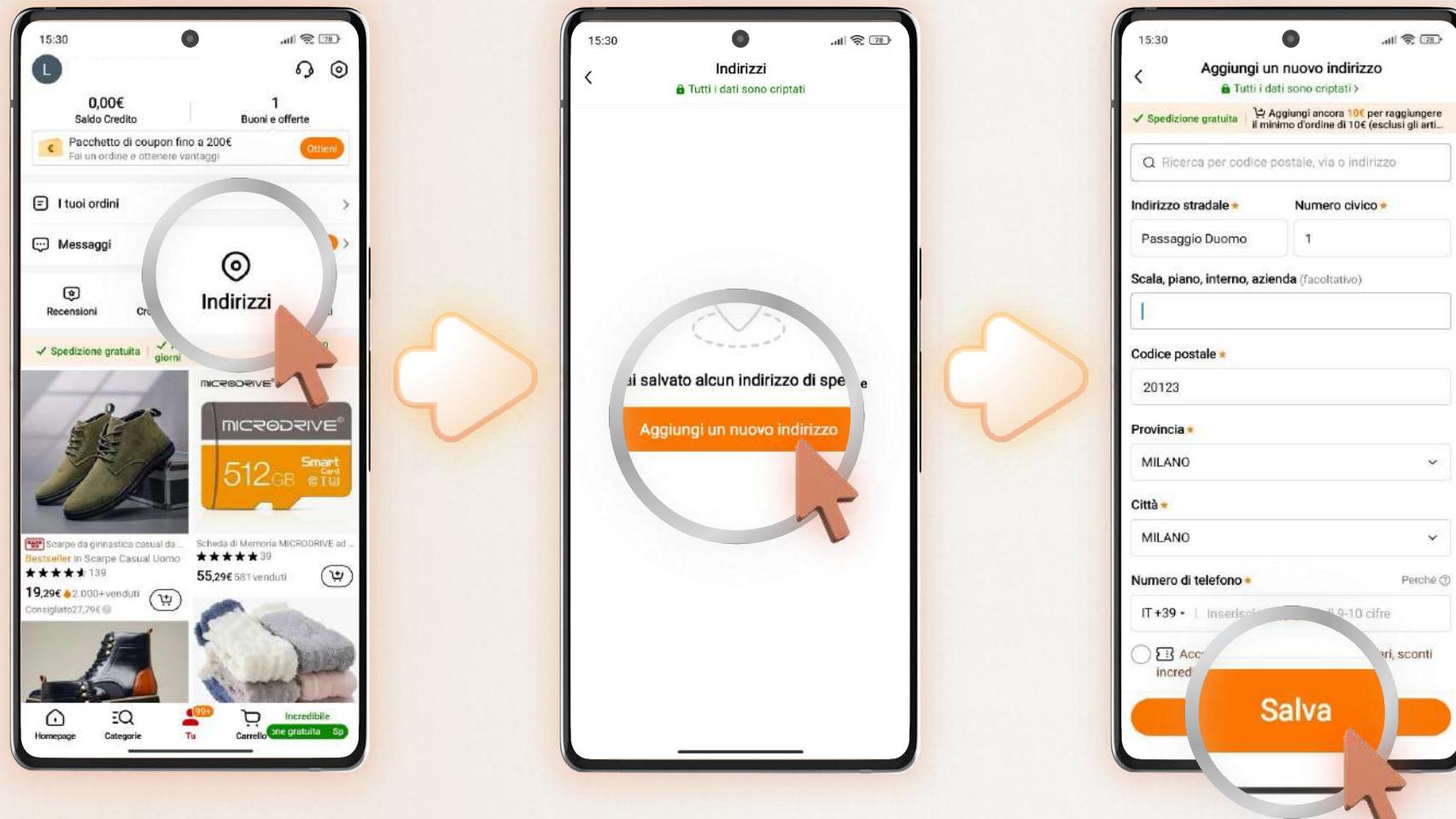




TASK 2 · TEMU

49

Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.





RECENSIONI

Task 3



Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello.

1

*Seleziona l'articolo
presente nel carrello.*



2

*Visualizza le recensioni
in modo da vedere prima
le più recenti.*



3

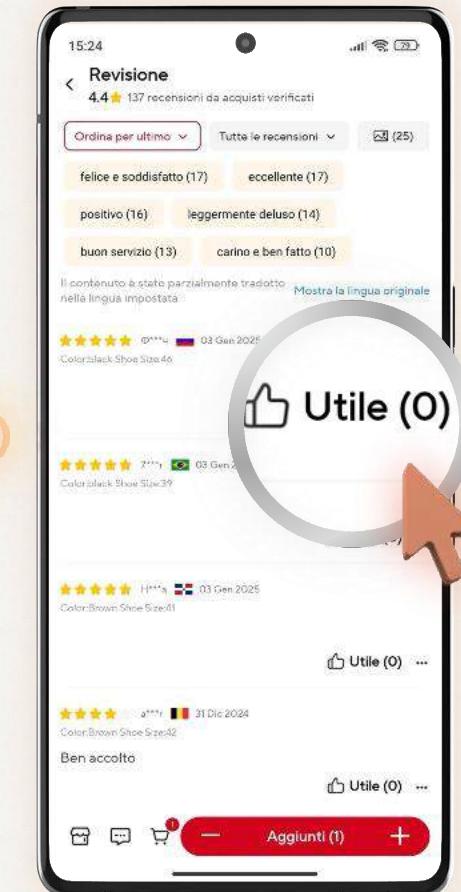
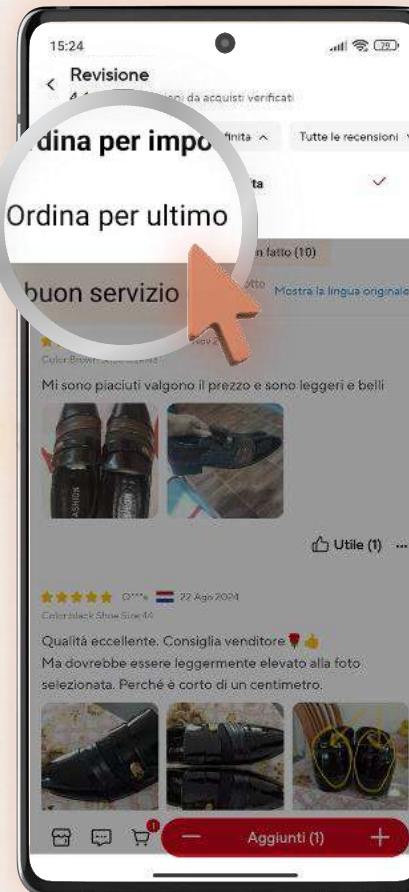
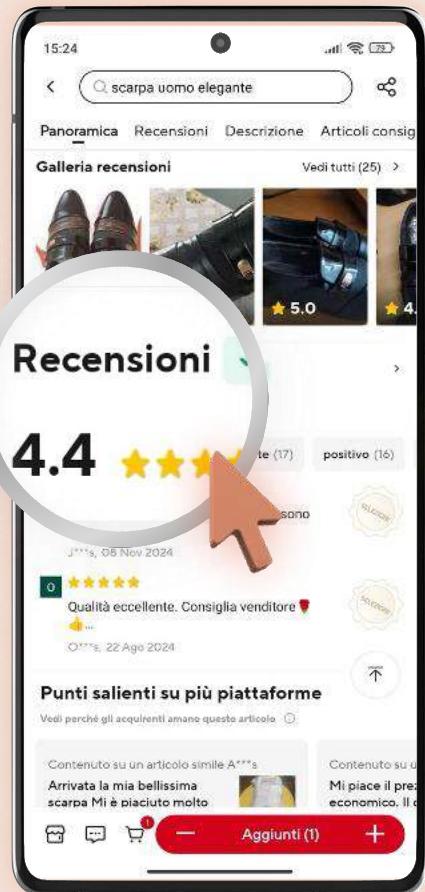
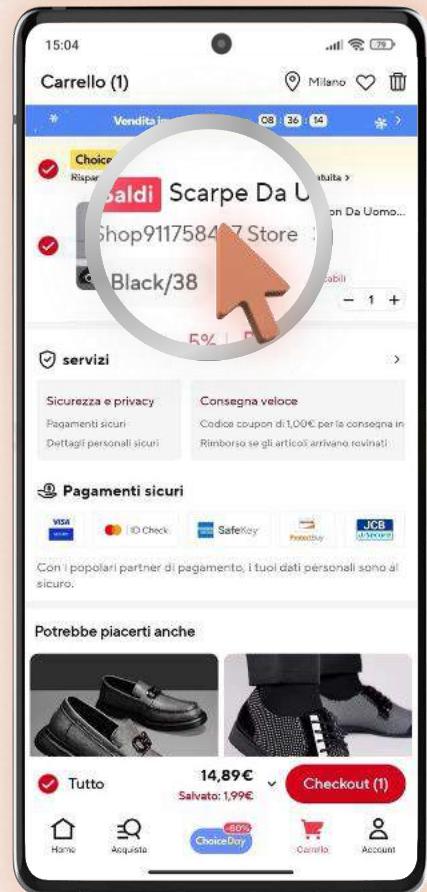
*Metti Utile alla
recensione più recente.*



TASK 3 . AliExpress

51

Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello.

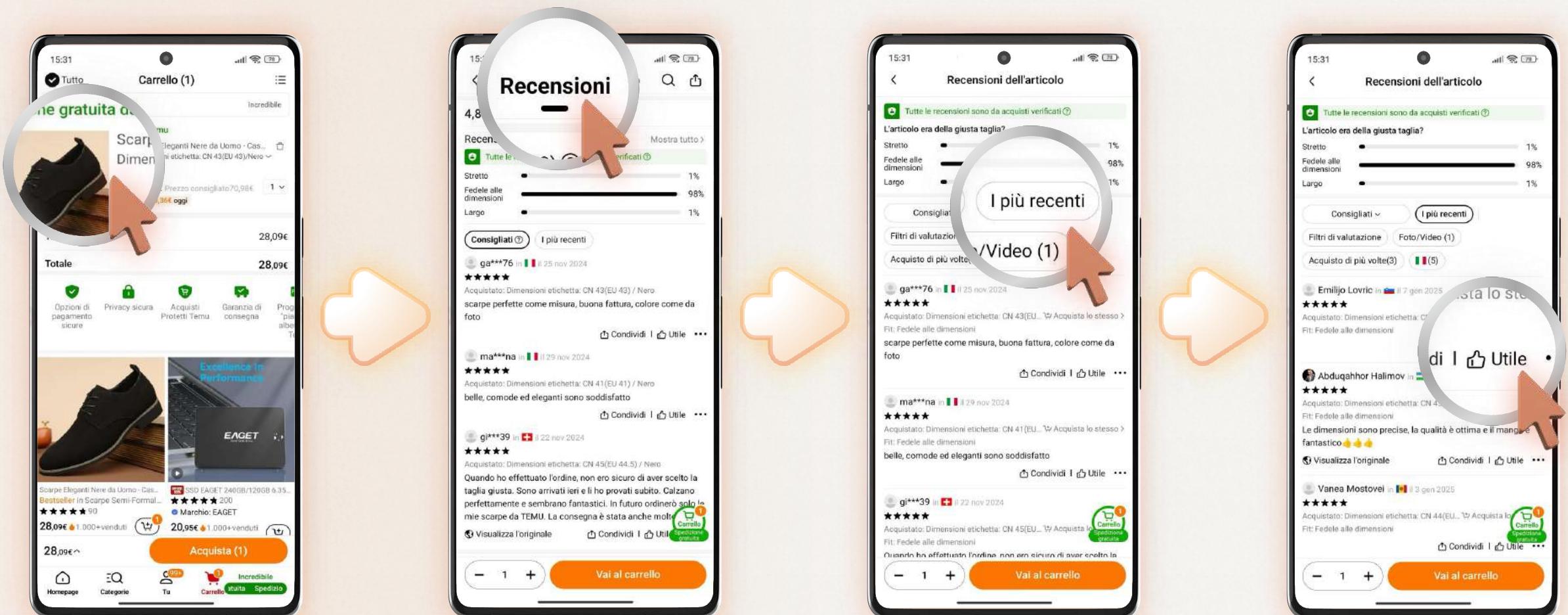




TASK 3 . TEMU

52

Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello.





EFFICACIA

53

Possiamo dividere l'efficacia in due sottocategorie.

Relativa

Si è verificato se gli utenti fossero riusciti a portare a termine in modo corretto i compiti assegnati.

Si distinguono tre casi.



Successo autonomo



Successo assistito

Si intendono i task completati con aiuto.
Nel calcolo del tasso di errore medio sono stati conteggiati i successi assistiti come **insuccessi**.



Insuccesso

Assoluta

*Si richiede che il tasso di errore per ogni task **non superi il tasso ottimale**.*



*Tasso ottimale scelto al
5%*

TEST USATO

Test esatto di Fisher

*È stato scelto poiché l'esito dei task (successo o insuccesso) è una **variabile qualitativa categorica**.*

LIVELLO DI CONFIDENZA

95%

*Le differenze tra i due sistemi saranno ritenute **statisticamente significative** se...*

p-value < 0,05

IPOTESI NULLA

Non ci sono differenze statisticamente significative tra l'applicazione AliExpress e l'applicazione Temu.

H₀



TASSI DI ERRORE



$$\text{Error rate} = \frac{n.\text{errori} + n.\text{task aiuto}}{n. \text{totale tentativi}}$$



I tassi d'errore considerano i task completati con aiuto come falliti.



35.4%

17 su 48



20.8%

10 su 48



T1

T2

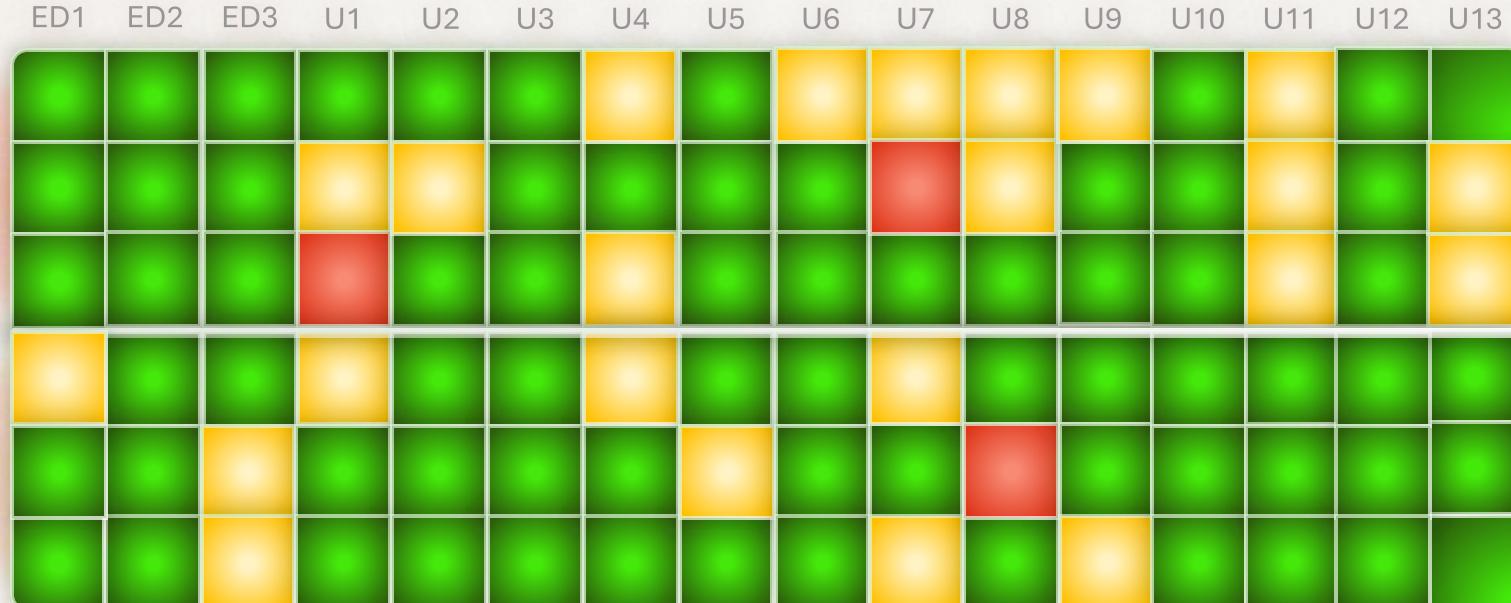
T3



T1

T2

T3



■ Task completato con successo

■ Task completato tramite aiuto

■ Task fallito

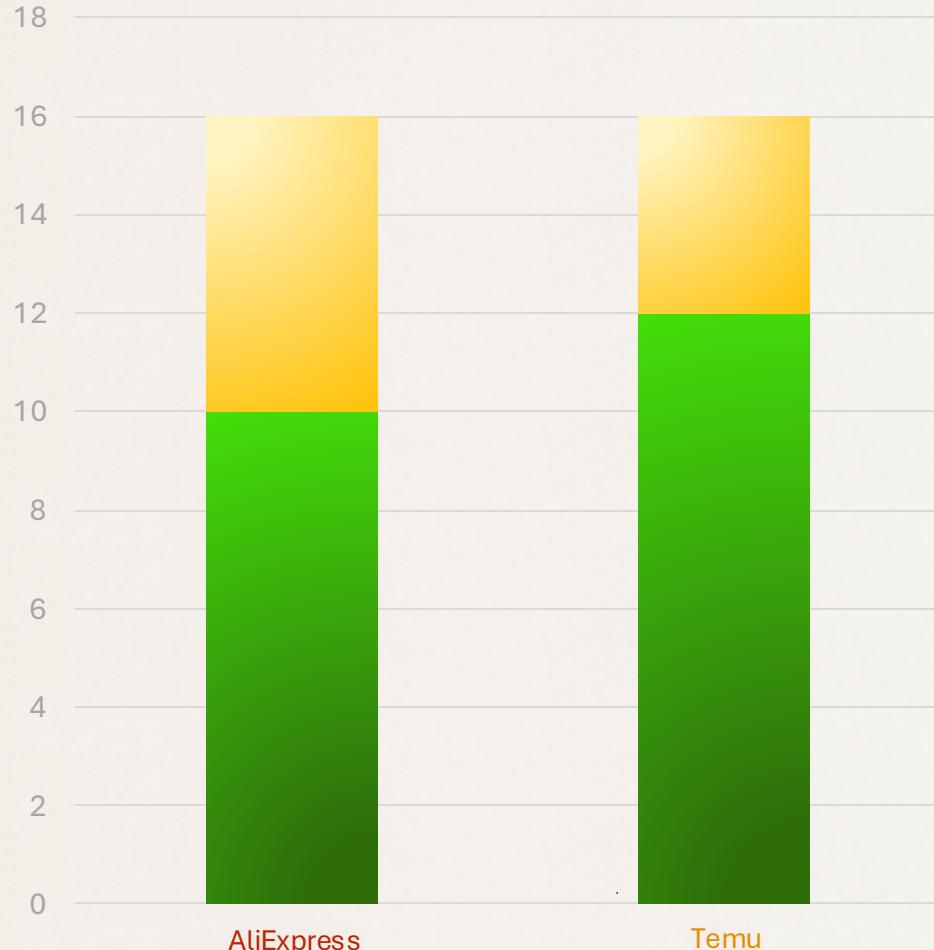
ERRORE



EFFICACIA

55

Task 1 • Aggiungi al carrello un paio di scarpe eleganti, in sconto. Scegli quelle meno costose.



ERRORI

6/16



ERRORI

4/16

P-VALUE

0.70

Effettuando il Test esatto di Fisher **non si è evidenziata alcuna differenza statisticamente significativa** ($p\text{-value} > 0.05$).



Questo risultato suggerisce che gli utenti non commettono un numero significativamente diverso di errori nell'eseguire il Task 1 all'interno delle due app.



I task completati con aiuto sono stati conteggiati come insuccessi.

■ Task completato con successo

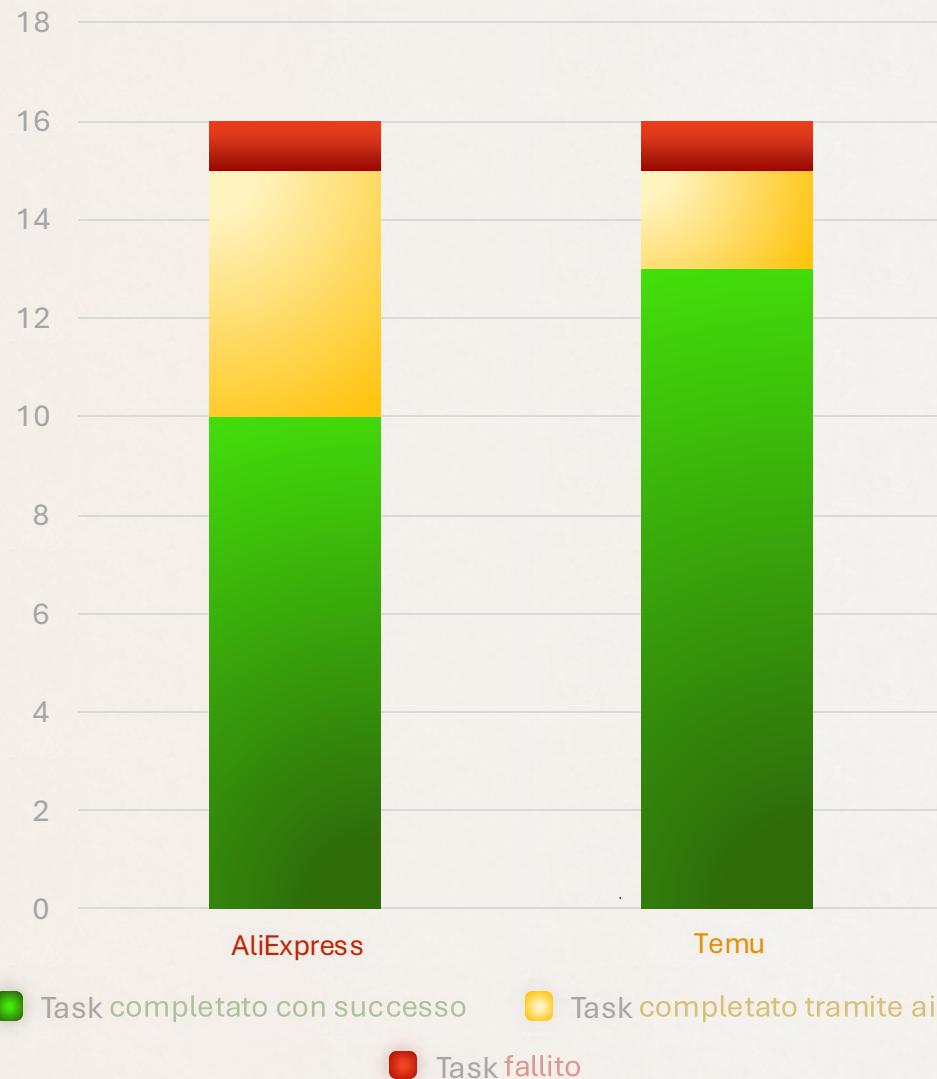
■ Task completato tramite aiuto

■ Task fallito



EFFICACIA

Task 2 • Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.



	ERRORI 6/16
	ERRORI 3/16
P-VALUE	0.43

Effettuando il Test esatto di Fisher **non si è evidenziata alcuna differenza statisticamente significativa** ($p\text{-value} > 0.05$).



Questo risultato suggerisce che gli utenti non commettono un numero significativamente diverso di errori nell'eseguire il Task 2 all'interno delle due app.

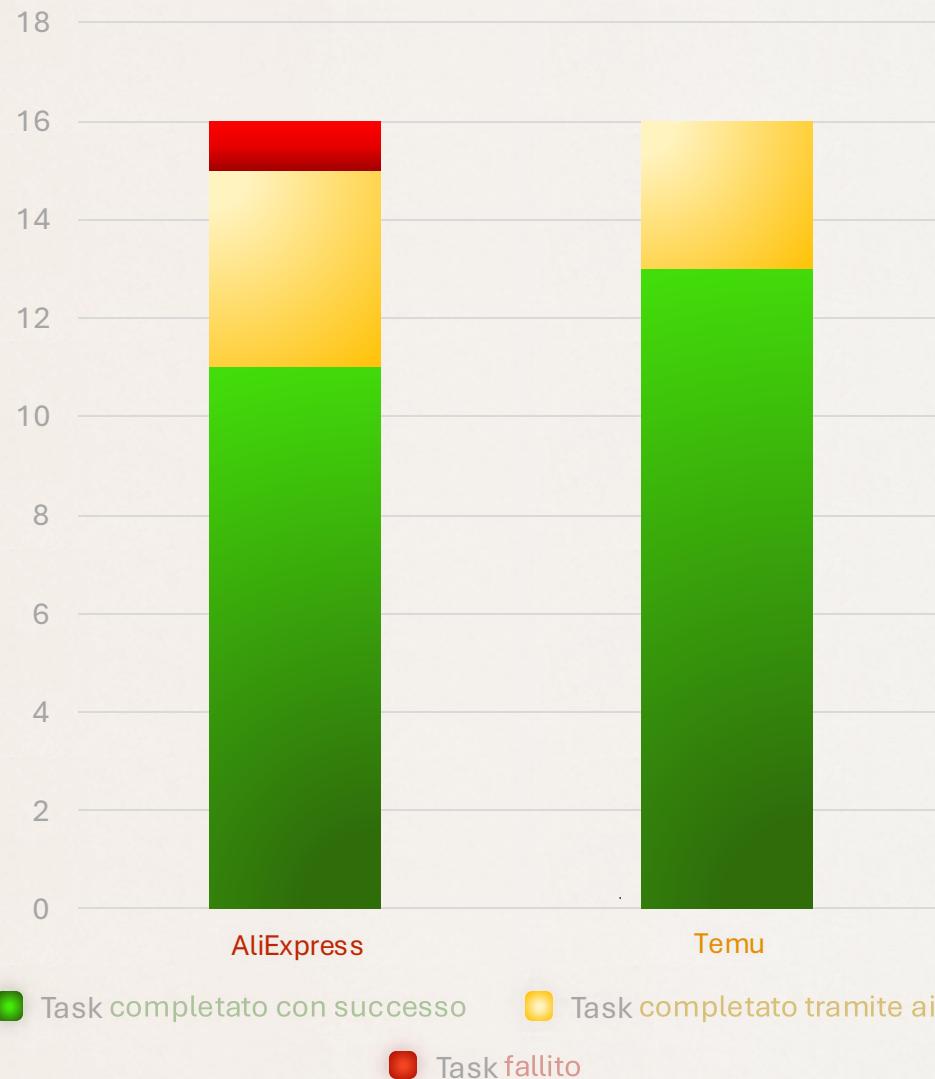


I task completati con aiuto sono stati conteggiati come insuccessi.



EFFICACIA

Task 3 • Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello



ERRORI
5/16



ERRORI
3/16

P-VALUE

0.68

Effettuando il Test esatto di Fisher **non si è evidenziata alcuna differenza statisticamente significativa** ($p\text{-value} > 0.05$).



Questo risultato suggerisce che gli utenti non commettono un numero significativamente diverso di errori nell'eseguire il Task 3 all'interno delle due app.

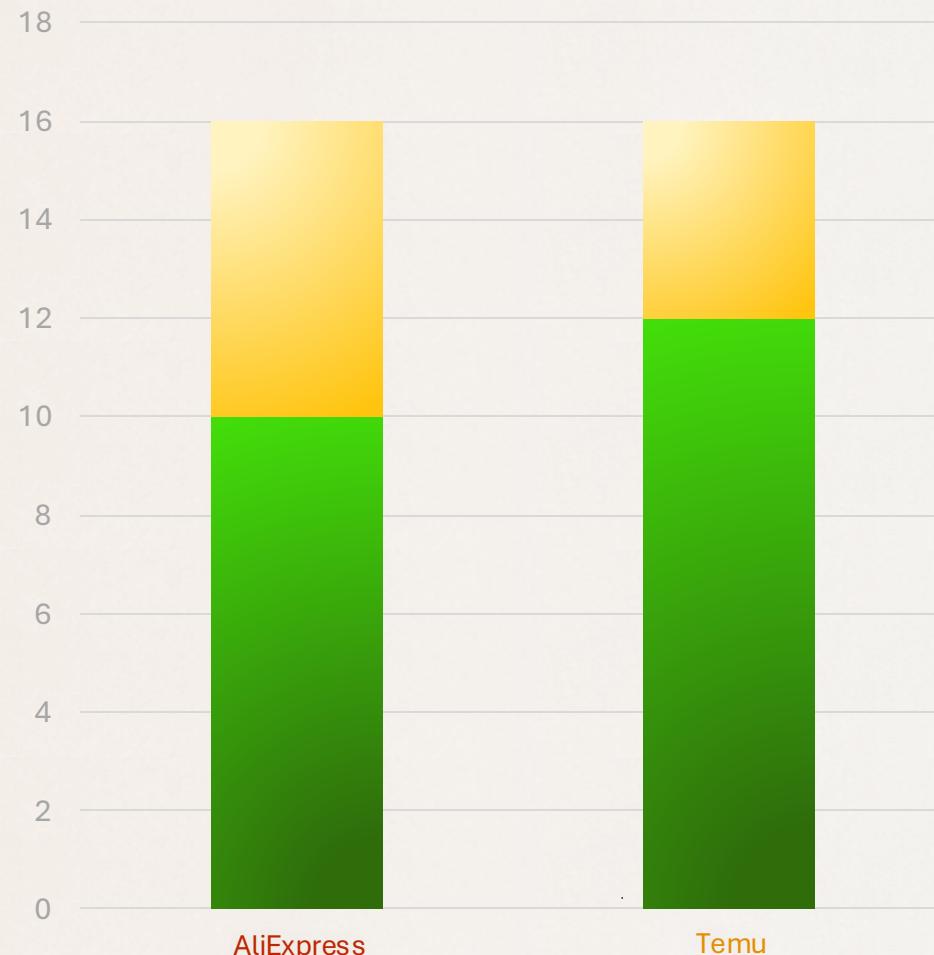


I task completati con aiuto sono stati conteggiati come insuccessi.



EFFICACIA ASSOLUTA

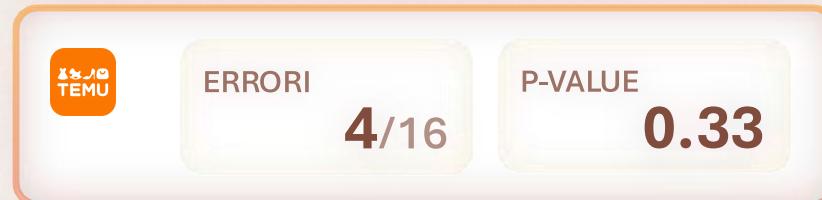
Task 1 • Aggiungi al carrello un paio di scarpe eleganti, in sconto. Scegli quelle meno costose.



■ Task completato con successo

■ Task completato tramite aiuto

■ Task fallito



Effettuando il Test esatto di Fisher **non si è evidenziata alcuna differenza statisticamente significativa** ($p\text{-value} > 0.05$).



Questo risultato suggerisce che gli utenti non commettono un numero di errori significativamente maggiore rispetto alla soglia ottimale nell'eseguire il Task 1 per entrambe le app.

SOGLIA OTTIMALE TASSO DI ERRORE*

1/16

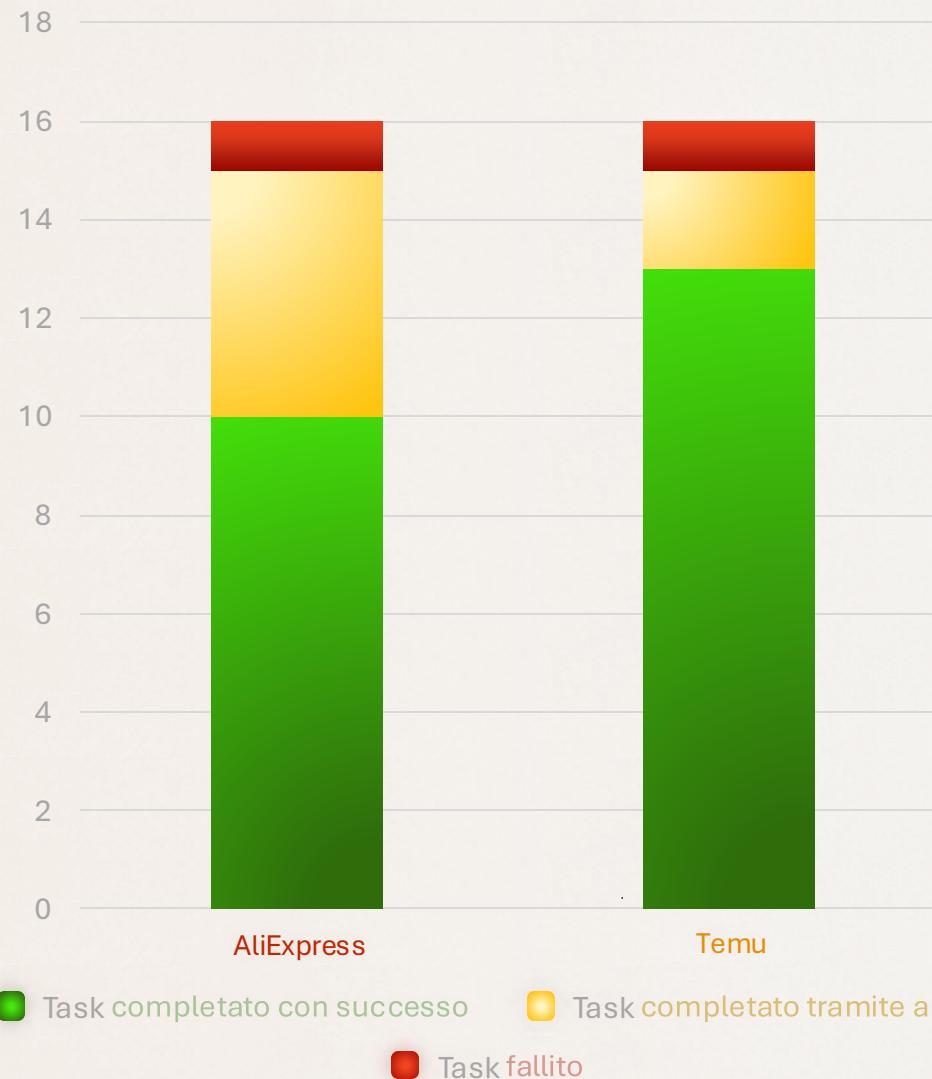


*La soglia ottimale è stata arrotondata da 0.8 a 1.



EFFICACIA ASSOLUTA

Task 2 • Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.



 **ERRORI**
6/16 **P-VALUE** **0.08**

 **ERRORI**
3/16 **P-VALUE** **0.59**

Effettuando il Test esatto di Fisher **non si è evidenziata alcuna differenza statisticamente significativa** ($p\text{-value} > 0.05$).



Questo risultato suggerisce che gli utenti non commettono un numero di errori significativamente maggiore rispetto alla soglia ottimale nell'eseguire il Task 2 per entrambe le app.

SOGLIA OTTIMALE TASSO DI ERRORE* **1/16**

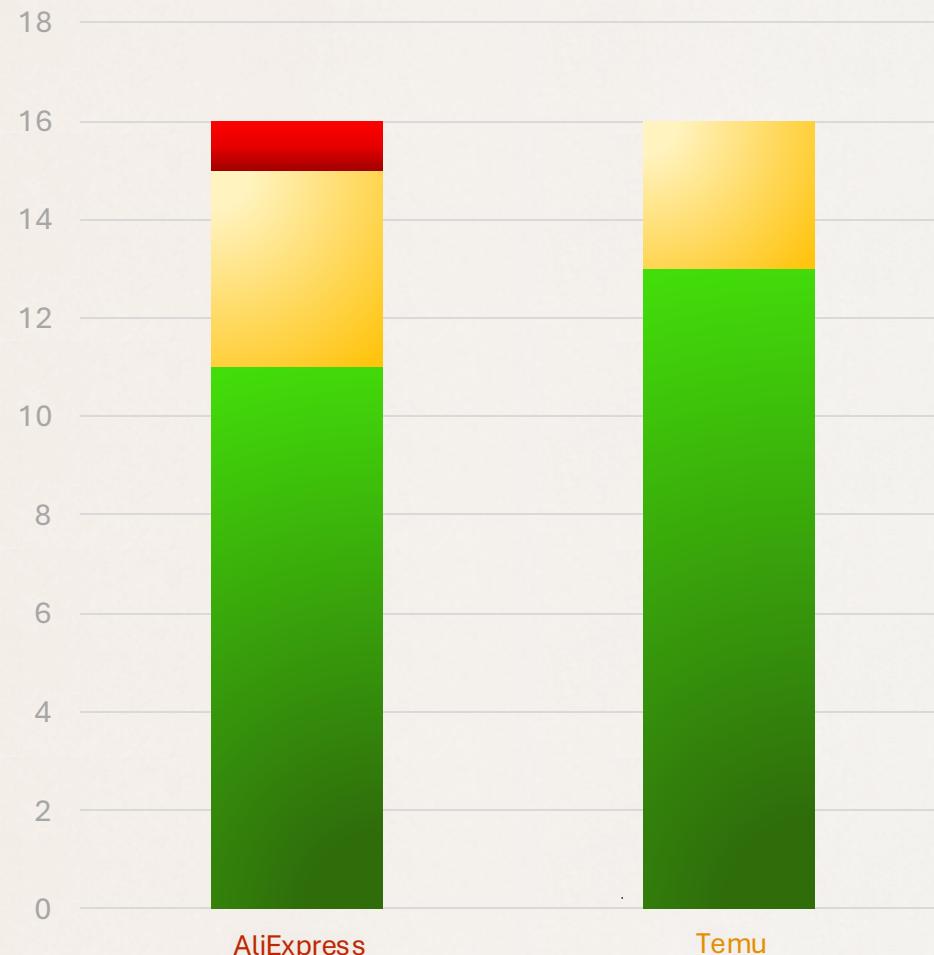
 *La soglia ottimale è stata arrotondata da 0.8 a 1.



EFFICACIA ASSOLUTA

Task 3 • Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello

60



■ Task completato con successo

■ Task completato tramite aiuto

■ Task fallito

 **ERRORI**
5/16

 **ERRORI**
3/16

Effettuando il Test esatto di Fisher **non si è evidenziata alcuna differenza statisticamente significativa** ($p\text{-value} > 0.05$).



Questo risultato suggerisce che gli utenti non commettono un numero di errori significativamente maggiore rispetto alla soglia ottimale nell'eseguire il Task 3 per entrambe le app.

SOGLIA OTTIMALE TASSO DI ERRORE*

1/16



*La soglia ottimale è stata arrotondata da 0.8 a 1.



EFFICIENZA

Possiamo dividere l'efficienza in due sottocategorie.

Relativa

Registrare i tempi d'esecuzione dei task di ogni utente

1

Confrontare i tempi d'esecuzione medi per ogni task

2

Assoluta

Si confrontano le **performance degli utenti** con l'**OET**.

OET



Optimal Execution Time
Tempo minimo teorico necessario per eseguire un'attività.

TEST USATO

Test t di Student per campioni accoppiati

È stato scelto poiché il tempo impiegato per completare un task è una **variabile quantitativa a rapporti**.

LIVELLO DI CONFIDENZA

95%

Le differenze tra i due sistemi saranno ritenute **statisticamente significative** con un...

p-value <
0.05

IPOTESI NULLA

Non ci sono differenze statisticamente significative tra l'applicazione AliExpress e l'applicazione Temu.

H_0



TEMPI DI ESECUZIONE

	TASK 1		TASK 2		TASK 3	
	ALIEXPRESS	TEMU	ALIEXPRESS	TEMU	ALIEXPRESS	TEMU
ED1	00:45	01:17	01:10	00:47	01:05	00:25
ED2	01:10	00:57	01:02	00:53	00:47	00:38
ED3	01:51	01:02	01:28	01:00	00:48	00:23
U1	01:28	02:04	02:20	01:15	01:50	00:27
U2	01:40	01:08	02:52	01:17	01:51	01:55
U3	01:07	00:50	01:00	01:05	00:18	00:13
U4	01:15	00:53	01:39	01:00	00:48	00:23
U5	00:45	00:32	01:03	01:05	00:19	00:08
U6	00:53	00:31	01:23	01:15	00:33	00:13
U7	01:33	01:12	04:23	01:08	01:44	00:53
U8	01:48	01:42	01:57	01:18	01:19	00:30
U9	01:27	01:07	02:26	01:13	00:43	00:50
U10	01:10	01:08	01:52	01:24	01:00	00:34
U11	02:20	01:27	04:29	02:39	01:45	01:34
U12	00:50	01:03	01:23	01:13	00:36	00:24
U13	01:10	01:09	04:43	02:19	01:54	00:40
MEDIA	01:19	01:07	02:11	01:18	01:05	00:38
DEV. STD.	00:26	00:23	01:16	00:29	00:34	00:28



Formato dati

mm::ss
minuti:secondi

Sulla base delle registrazioni relative ai tempi di esecuzione per ciascun task, riportati nella tabella a fianco, si è osservato che la durata media varia tra i diversi task.

In particolare...



Aggiungi un
indirizzo



Metti «Utile» ad
una recensione

per i Task 2 e 3, si potrebbe ipotizzare che gli utenti abbiano trovato Temu più intuitiva, completandoli mediamente in meno tempo rispetto ad altre applicazioni.

Nelle slide seguenti, si cercherà di fornire un'analisi statistica per supportare o confutare questa affermazione.



VERIFICA DISTRIBUZIONE NORMALE

Tempi di esecuzione

63

TEST USATO

Test di Shapiro-Wilk

Il test *t* di Student richiede che i dati seguano una distribuzione normale.

Il test di Shapiro-Wilk permette di verificare che i tempi registrati rispettino questo prerequisito.

RISULTATI

TASK 1

Entrambe le app

I dati seguono una distribuzione normale.

TASK 2

Entrambe le app

I dati **non** seguono una distribuzione normale.

TASK 3



Distribuzione normale



No distribuzione normale

IPOTESI NULLA

I dati seguono una distribuzione normale.

H_0



Test di Shapiro-Wilk

Test statistico che verifica se un insieme di dati segue una distribuzione normale.

	TASK 1		TASK 2		TASK 3	
	AliExpress	Temu	AliExpress	Temu	AliExpress	Temu
P-Value	0.439	0.281	0.004	0.003	0.062	0.002

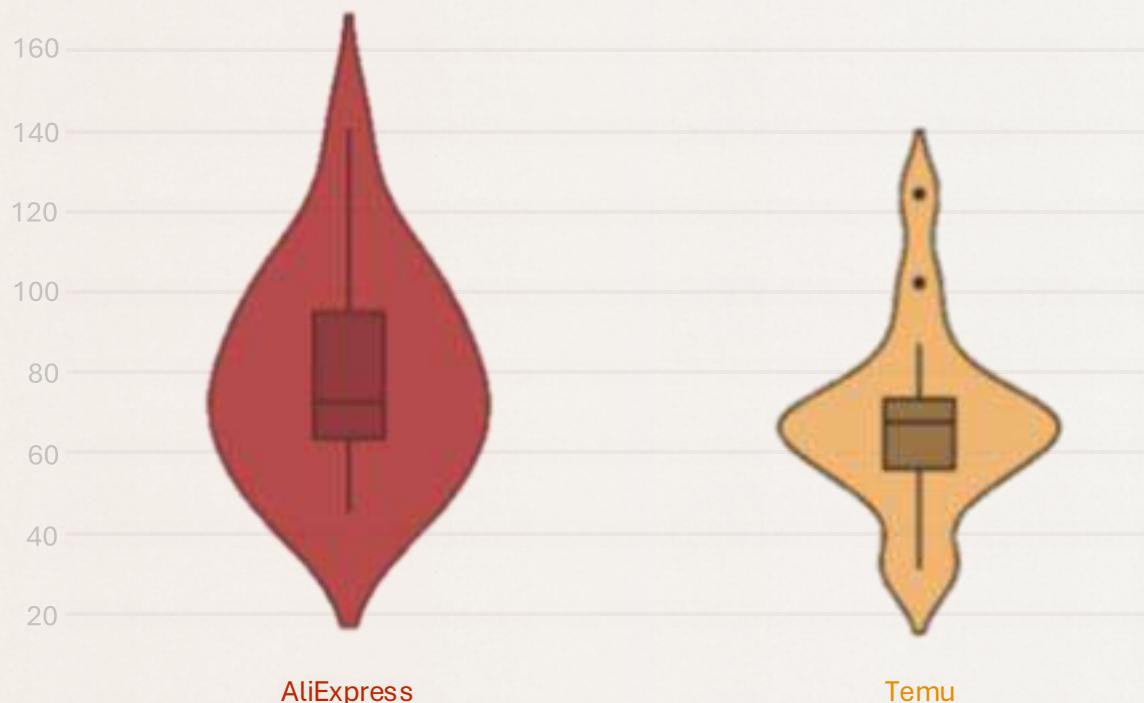
Nonostante i dati NON seguano una distribuzione normale nella loro totalità, l'applicazione del t-test è ritenuta ancora appropriata per i nostri scopi, pur tenendo presente che non seguano una distribuzione normale.



EFFICIENZA

64

Task 1 • Aggiungi al carrello un paio di scarpe eleganti, in sconto. Scegli quelle meno costose.



	Baffo superiore	Terzo quartile	Mediana	Primo quartile	Baffo inferiore
ALIEXPRESS	02:20	01:34	01:12	01:03	00:45
TEMU	01:27	01:13	01:07	00:56	00:31

Effettuando un **t-test per campioni accoppiati** sui 16 utenti, non si è potuta osservare alcuna differenza statisticamente significativa confrontando i tempi di esecuzione.
(p-value > 0.05).



Questo risultato suggerisce che gli utenti non impiegano un tempo significativamente maggiore per l'esecuzione del Task 1, utilizzando AliExpress piuttosto che Temu.



MEDIA

01:19

DEV. STD

00:26

t

1.94



MEDIA

01:07

DEV. STD

00:23

p-value

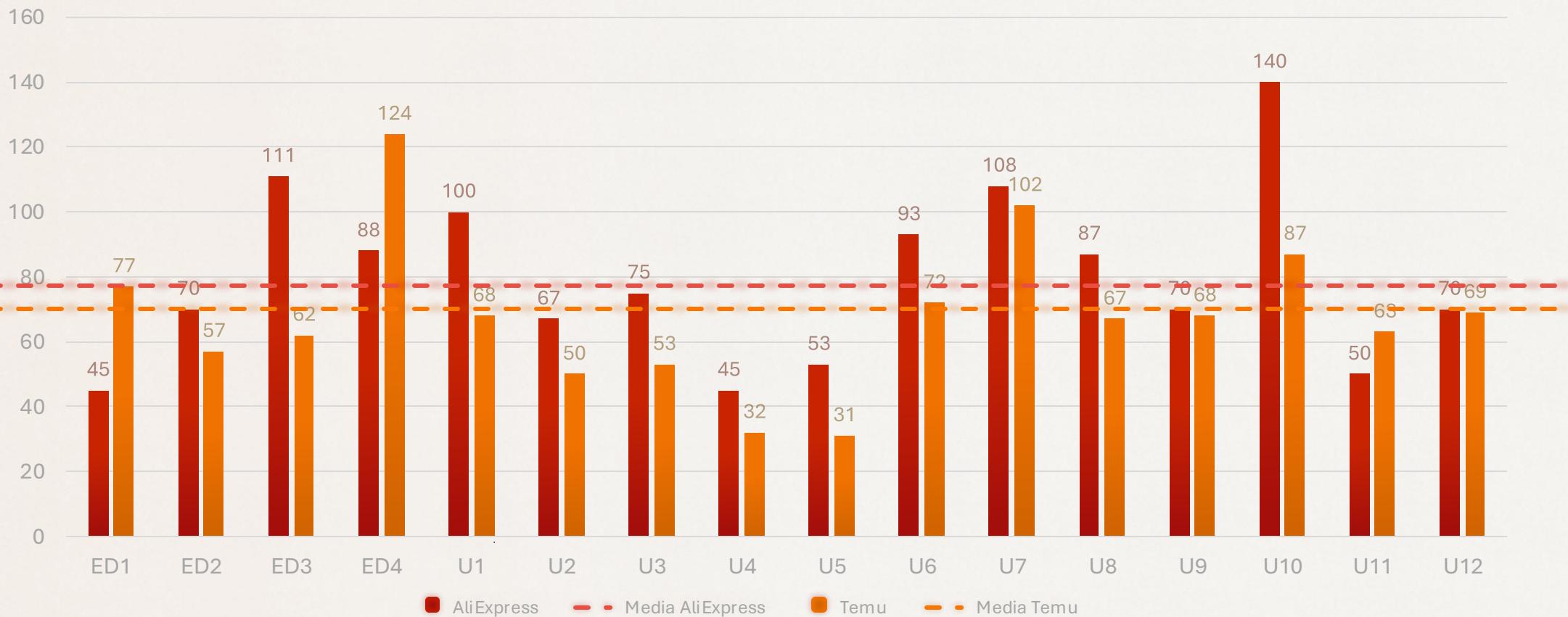
0.07



EFFICIENZA • TEMPI DI ESECUZIONE

65

Task 1 • Aggiungi al carrello un paio di scarpe eleganti, in sconto. Scegli quelle meno costose.

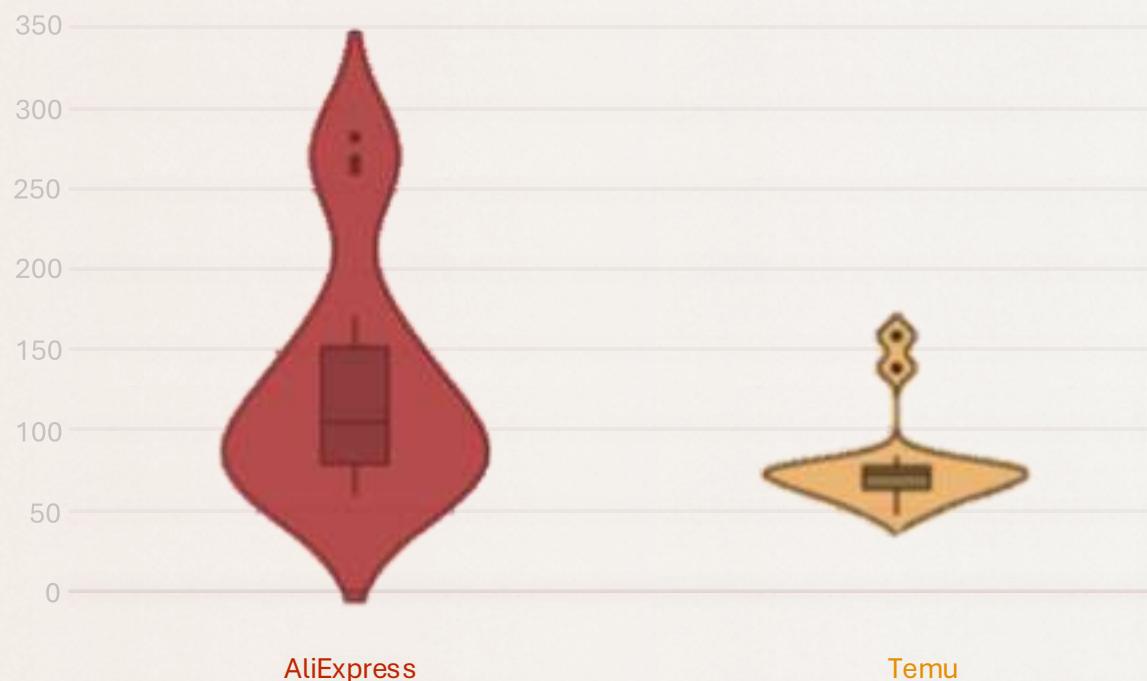




EFFICIENZA

66

Task 2 • Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.



	Baffo superiore	Terzo quartile	Mediana	Primo quartile	Baffo inferiore
ALIEXPRESS	01:52	02:32	01:45	01:19	01:00
TEMU	01:24	01:17	01:13	01:03	00:47

Effettuando un **t-test per campioni accoppiati** sui 16 utenti, si è potuta osservare una differenza statisticamente significativa confrontando i tempi di esecuzione ($p\text{-value} < 0.05$).



Questo risultato suggerisce che gli utenti impiegano un tempo notevolmente più lungo per l'esecuzione del Task 2 su AliExpress piuttosto che su Temu.



MEDIA

02:11

DEV. STD

01:16

t

3.76



MEDIA

01:18

DEV. STD

00:29

p-value

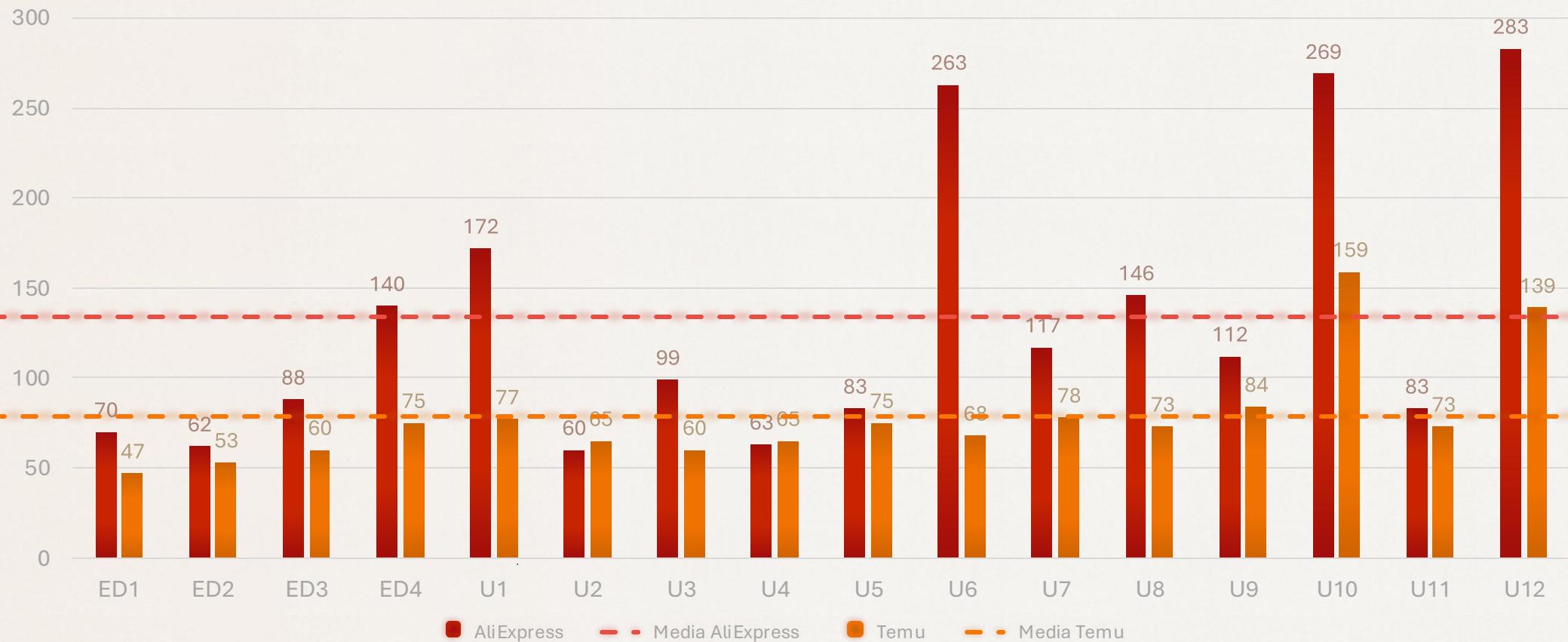
0.001



EFFICIENZA • TEMPI DI ESECUZIONE

67

Task 2 • Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.

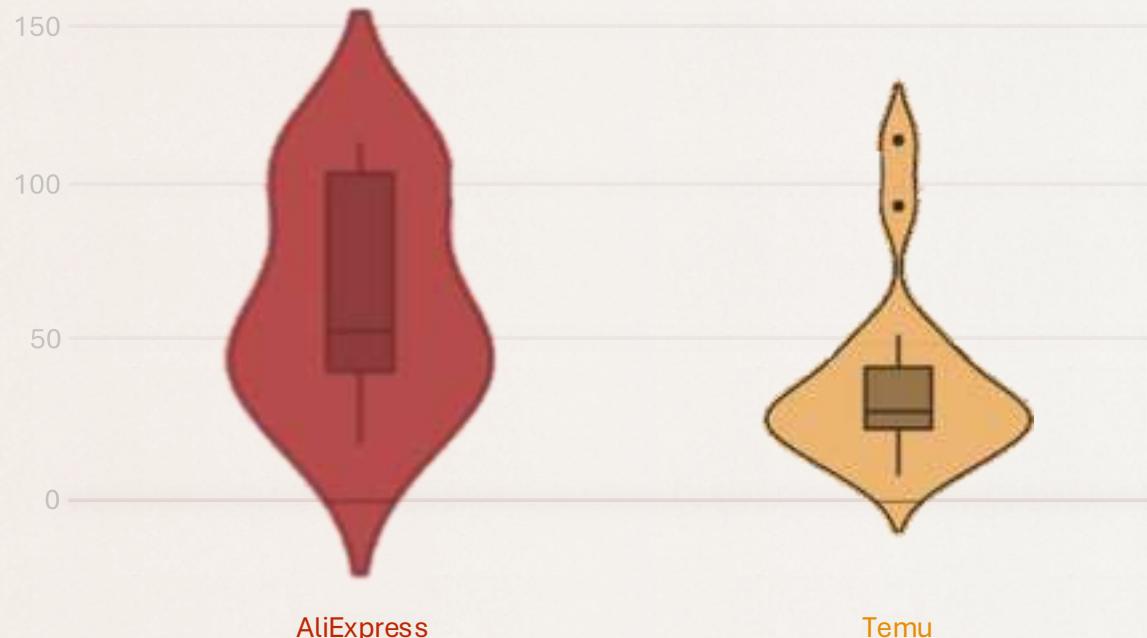




EFFICIENZA

68

Task 3 • Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello.



	Baffo superiore	Terzo quartile	Mediana	Primo quartile	Baffo inferiore
ALIEXPRESS	01:54	01:44	00:54	00:41	00:18
TEMU	00:53	00:42	00:28	00:23	00:08

Effettuando un **t-test per campioni accoppiati** sui 16 utenti, si è potuta osservare una differenza statisticamente significativa confrontando i tempi di esecuzione ($p\text{-value} < 0.05$).



Questo risultato suggerisce che gli utenti impiegano un tempo notevolmente più lungo per l'esecuzione del Task 3 su AliExpress piuttosto che su Temu.



MEDIA

01:05

DEV. STD

00:38

t

4.10



MEDIA

00:34

DEV. STD

00:28

p-value

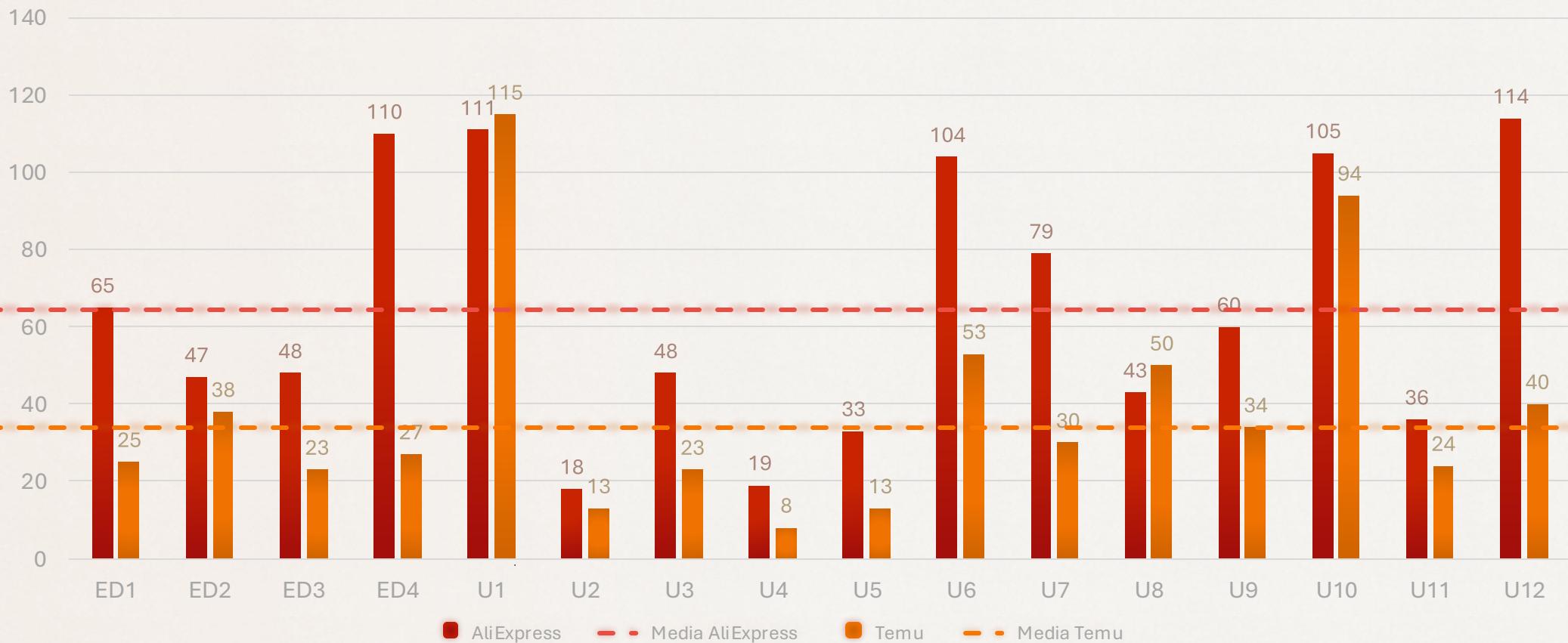
0.0009



EFFICIENZA • TEMPI DI ESECUZIONE

69

Task 3 • Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello





EFFICIENZA ASSOLUTA

70

Task 1 • Aggiungi al carrello un paio di scarpe eleganti, in sconto. Scegli quelle meno costose.



	Categoria	Media	Deviazione standard	p-value	Intervallo di confidenza
	Utenti	01:19	00:26	0.001	01:19±00:12
	OET	00:34	00:20		00:34±00:16
	Utenti	01:07	00:23	0.001	01:07±00:11
	OET	00:31	00:13		00:31±00:10

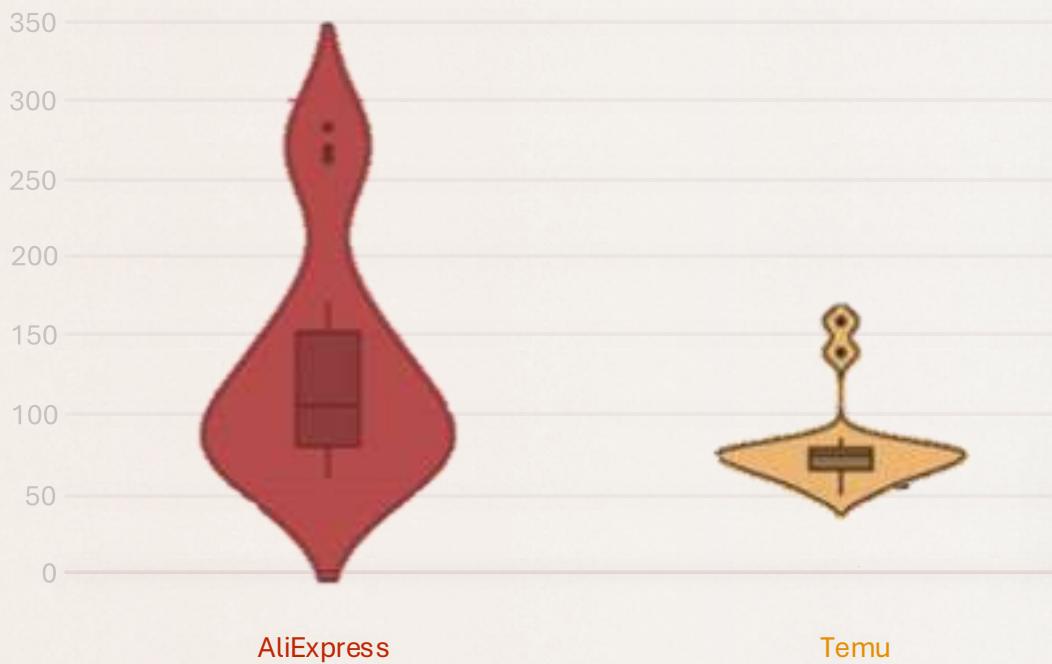


Questo risultato suggerisce che gli utenti hanno impiegato un tempo significativamente maggiore rispetto all'OET per eseguire il Task 1, sia su AliExpress che su Temu.



EFFICIENZA ASSOLUTA

Task 2 • Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.



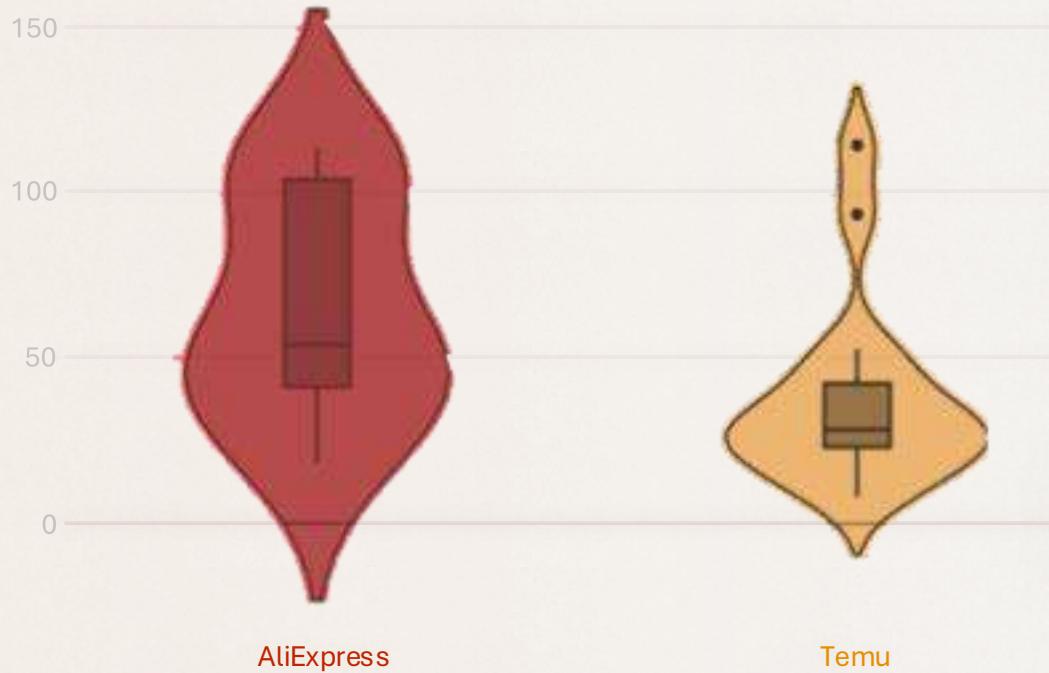
	Categoria	Media	Deviazione standard	p-value	Intervallo di confidenza
ALIEXPRESS	Utenti	02:11	01:16	0.006	02:11±00:37
	OET	00:35	00:14		00:35±00:11
TEMU	Utenti	01:18	00:29	0.001	01:18±00:14
	OET	00:33	00:14		00:33±00:11

Questo risultato suggerisce che gli utenti hanno impiegato un tempo significativamente maggiore rispetto all'OET per eseguire il Task 2, sia su AliExpress che su Temu.



EFFICIENZA ASSOLUTA

Task 3 • Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello



	Categoria	Media	Deviazione standard	p-value	Intervallo di confidenza
ALIEXPRESS	Utenti	01:05	00:34	0.003	01:05±00:16
	OET	00:18	00:08		00:18±00:06
TEMU	Utenti	00:38	00:28	0.063	00:38±00:13
	OET	00:15	00:07		00:15±00:05



Questo risultato suggerisce che gli utenti hanno impiegato un tempo significativamente maggiore rispetto all'OET per eseguire il Task 3 su AliExpress.



CONCLUSIONI

73



Efficacia

Relativa

Non sono state riscontrate differenze statisticamente significative nell'esecuzione dei task tra le due app.

Assoluta

Non sono state riscontrate differenze statisticamente significative nell'esecuzione dei task rispetto alla soglia ottimale di errore.



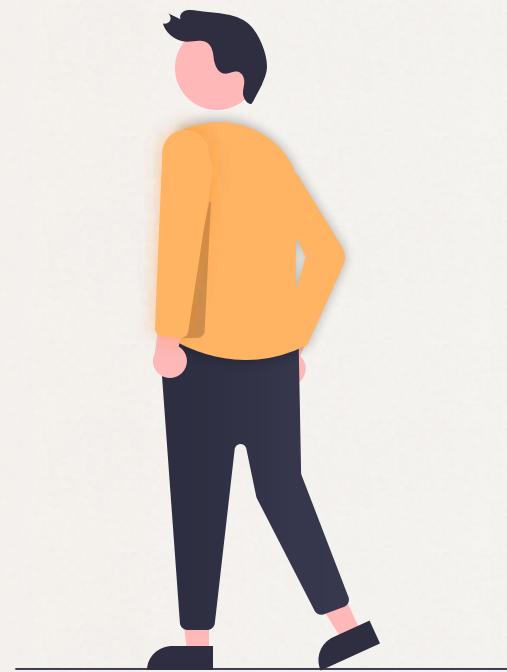
Efficienza

Relativa

È stato osservato che gli utenti impiegano un tempo significativamente maggiore per completare i task 2 e 3 su **AliExpress**, rispetto a **Temu**.

Assoluta

Sono state riscontrate differenze statisticamente significative nell'esecuzione di tutti i task, a meno del Task 3 su **Temu**, rispetto agli OET.



A cura di Bordin Leonardo



Introduzione



**Campione dei
valutatori**



**User Experience
Questionnaire**



**Analisi delle
domande**



**Confronto dei
benchmark**



**Net Promoter
Score**

QUESTIONARIO



Obiettivo

Raccogliere l'indice di gradimento degli utenti durante l'utilizzo di AliExpress e di Temu.

n. 32

Utenti a cui è stato erogato il questionario.

Questionario suddiviso in due sezioni.



User Experience Questionnaire

26 domande

Con un punteggio da assegnare tra 1 e 7.

- ◆ Utilizza differenziale semantico
- ◆ Importanti aree semantiche esplorate



Net Promoter Test

1 domanda

Con un punteggio da assegnare tra 1 e 10.

- Minimale e semplice ◆
- Misura l'affidabilità ◆
- Permette confronti nel tempo ◆



Indice di gradimento

in·di·ce di gra·di·mén·to

Misura il livello di soddisfazione degli utenti verso un prodotto o un servizio.



Differenziale semantico

dif·fe·ren·zià·le se·màn·ti·co

Scala che misura la percezione dell'utente tramite coppie di aggettivi opposti.



Arese semantiche

à·re·e se·màn·ti·che

Raggruppano aggettivi opposti per valutare aspetti specifici dell'esperienza utente.



CAMPIONE DEI VALUTATORI E RISULTATI



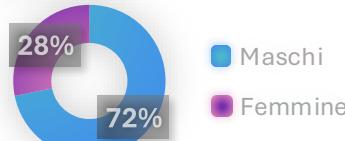
Appendice · tabelle del questionario

76

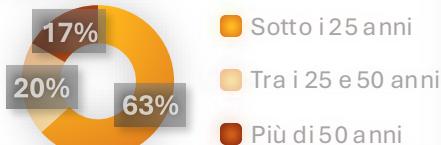
n. 32

Utenti a cui è stato erogato il questionario.

Genere



Età



Occupazione



Familiarità con lo shopping online



TEST USATO

Test di Mann-Whitney

Per confrontare le domande più significative e con risultati interessanti.

LIVELLO DI CONFIDENZA

95%

Le differenze tra i due sistemi saranno ritenute **statisticamente significative** con un...

alpha < 0.05

Per analizzare le risposte date dagli utenti rappresentiamo le risposte ottenute attraverso box plot in una...

Distribuzione delle risposte



USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE

Il questionario è stato preso da ueq-online, disponibile come link in questa pagina.

■ Usabilità classica

■ Esperienza dell'utente



Formato

Facilita agli utenti l'espressione immediata di sentimenti, impressioni e situazioni che emergono durante l'iterazione.

26 domande

Con un punteggio da assegnare tra 1 e 7.



Scale di valutazione

Coprono un'impressione completa dell'esperienza dell'utente.

Vengono misurati sia gli aspetti di usabilità classica, che l'esperienza dell'utente.



Attrattività



Impressione generale e gradimento



Verificare se il prodotto piace



Apprendibilità



Facilità di apprendimento e di utilizzo del prodotto



Garantire che il prodotto sia intuitivo



Efficienza



La capacità di svolgere compiti senza sforzi inutili



Misurare la rapidità e la fluidità d'uso



Controllabilità



Il senso di controllo e prevedibilità nell'uso



Assicurare un'interazione affidabile



Stimolazione



L'entusiasmo e il divertimento nell'uso



Rendere l'esperienza motivante



Originalità



La creatività e l'originalità del design



Catturare l'attenzione e suscitare interesse



Per rendere più efficace la lettura delle scale di valutazione, ogni scala presenta due sezioni, rappresentate dall'icona relativa.



Cosa valuta

Gli aspetti misurati direttamente



Obiettivo

Cosa si vuole migliorare o comprendere



ORDINATO (1) / SOVRACCARICO (7)

78

TEST USATO

Test dei ranghi con segno di Wilcoxon

Eseguito su 32 partecipanti per determinare se ci sono differenze significative.

CONFRONTO

Percezione d'ordine

 MEDIANA
6

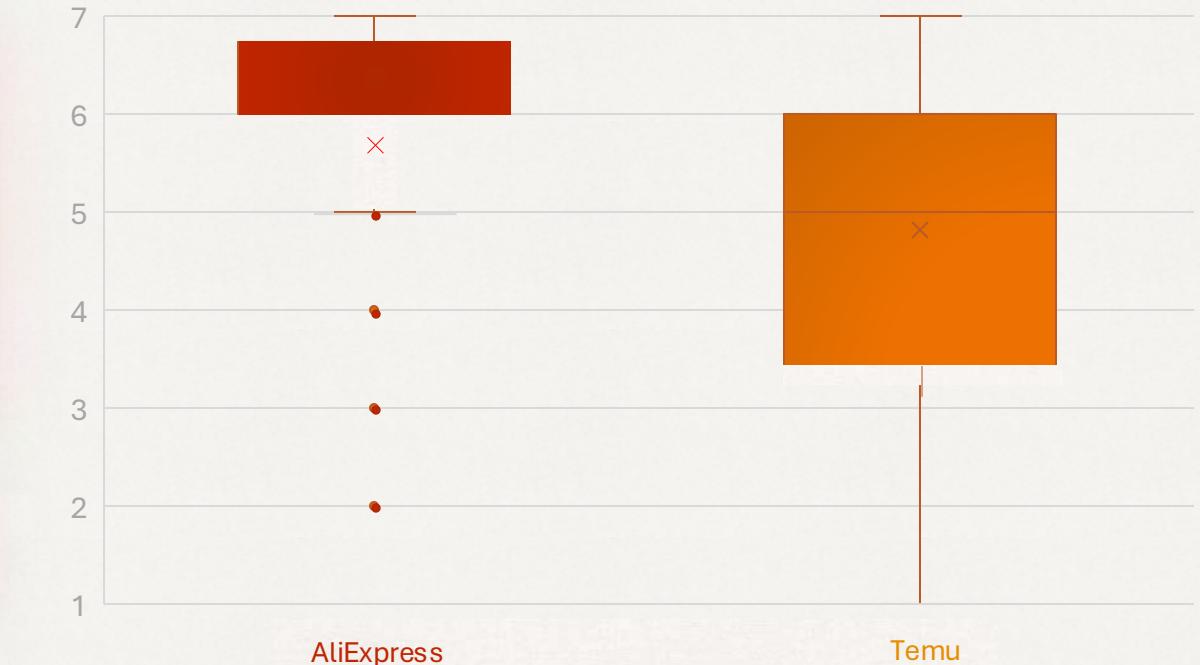
 MEDIANA
5

P-VALUE .005 Z -2.77

Si è trovata una differenza statisticamente significativa tra le mediane della percezione d'ordine tra le due app.



Questo risultato suggerisce che gli utenti percepiscono Temu più ordinato.



App	Baffo inferiore	Primo quartile	Mediana	Terzo quartile	Baffo superiore	Media
ALIEXPRESS	6	6	6	6.5	7	5.72
TEMU	1	3.5	5	6	7	4.81



OSTRUTTIVO (1) / DI SUPPORTO (7)

TEST USATO

Test di Wilcoxon

Eseguito su 32 partecipanti per determinare se esistono differenze significative



MEDIANA

4



MEDIANA

4

CONFRONTO

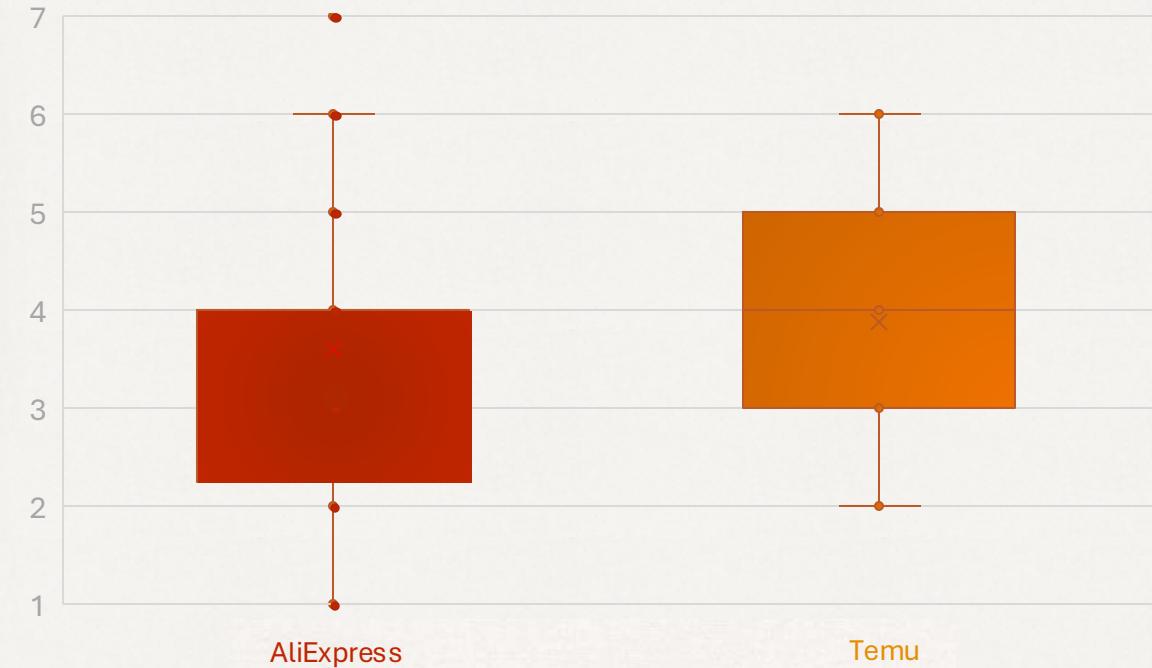
Percezione di supporto

P-VALUE
.423

Z
-0.80



Questo risultato suggerisce che gli utenti percepiscono lo stesso livello di supporto nei servizi offerti da entrambi.



App	Baffo inferiore	Primo quartile	Mediana	Terzo quartile	Baffo superiore	Media
ALIEXPRESS	1	2.5	4	4	6	3.59
TEMU	2	3	4	5	6	3.88



FASTIDIOSO (1) / PIACEVOLE (7)



TEST USATO

Test dei ranghi con segno di Wilcoxon

Eseguito su 32 partecipanti per determinare se ci sono differenze significative.



MEDIANA

3



MEDIANA

4

CONFRONTO

Percezione di gradimento

P-VALUE

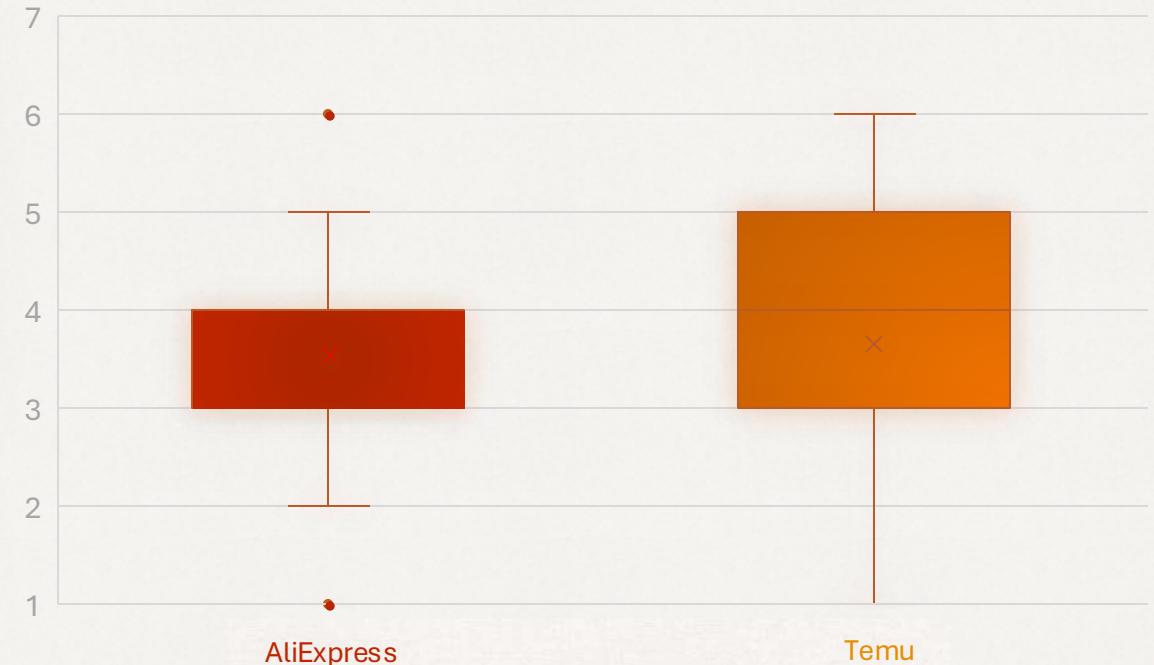
.865

Z

-0.16



Questo risultato suggerisce che gli utenti percepiscono lo stesso livello di gradimento nei servizi offerti da entrambi.



App	Baffo inferiore	Primo quartile	Mediana	Terzo quartile	Baffo superiore	Media
ALIEXPRESS	2	3	3	4	5	3.53
TEMU	1	3	4	5	6	3.66



LA SCALA UEQ

Il tool ufficiale dello UEQ consente di suddividere le domande in 6 categorie, e di generare scale leggibili con resoconti significativi.



Attrattività

D1 Fastidioso/piacevole

D12 Buono/scarso

D14 Repellente/attrante

D16 Sgradevole/gradevole

D24 Invitante/non invitante

D25 Congeniale/ostile



Apprendibilità

D2 Incomprensibile /comprendibile

D4 Facile da apprendere/ difficile da apprendere

D13 Compilcato/facile

D21 Chiaro/confuso



Efficienza

D9 Veloce/lento

D20 Inefficiente/efficiente

D14 Non pragmatico/ pragmatico

D23 Ordinato/sovraffollato



Controllabilità

D8 Imprevedibile/ prevedibile

D11 Ostruttivo/di supporto

D17 Sicuro/insicuro

D19 Conforme alle aspettative/
Non conforme alle aspettative



Stimolazione

D5 Di grande valore/ di poco valore

D6 Noioso/appassionante

D7 Non interessante/ interessante

D18 Attivante/soporifero



Originalità

D3 Creativo/privo di fantasia

D10 Originale/convenzionale

D15 Usuale/moderno

D26 Conservativo/innovativo



Punteggio risposte

Da 1 a 7

Convertita in scala

Da -3 a +3

Conversione prevista dallo standard del questionario.



ANALISI DELLE DOMANDE AliExpress™

DOMANDA	MEDIA	VARIANZA	DEV. STANDARD	VALORE SINISTRO	VALORE DESTRO	SOTTOGRUPPO
1	-0,5	1,2	1,1	Fastidioso	Piacevole	Attrattività
2	0,1	1,8	1,3	Incomprensibile	Comprensibile	Apprendibilità
3	-0,1	1,4	1,2	Creativo	Privo di fantasia	Originalità
4	-0,1	2,8	1,7	Facile da apprendere	Difficile da apprendere	Apprendibilità
5	-0,9	1,5	1,2	Di grande valore	Di poco valore	Stimolazione
6	-0,5	2,0	1,4	Noioso	Appassionante	Stimolazione
7	-0,3	1,8	1,3	Non interessante	Interessante	Stimolazione
8	-0,3	2,1	1,5	Imprevedibile	Prevedibile	Controllabilità
9	0,2	2,6	1,6	Veloce	Lento	Efficienza
10	-0,3	1,2	1,1	Originale	Convenzionale	Originalità
11	-0,4	2,1	1,4	Ostruttivo	Di supporto	Controllabilità
12	-0,6	2,3	1,5	Buono	Scarso	Attrattività
13	0,1	2,9	1,7	Complicato	Facile	Apprendibilità
14	-0,4	2,0	1,4	Repellente	Attraente	Attrattività
15	-0,1	1,4	1,2	Usuale	Moderno	Originalità
16	-0,4	1,8	1,3	Sgradevole	Gradevole	Attrattività
17	-0,6	1,1	1,0	Sicuro	Insicuro	Controllabilità
18	-0,1	1,7	1,3	Attivante	Soporifero	Stimolazione
19	0,7	2,2	1,5	Conforme alle aspettative	Non conforme alle aspettative	Controllabilità
20	-0,1	2,1	1,4	Inefficiente	Efficiente	Efficienza
21	-0,7	3,5	1,9	Chiaro	Confuso	Apprendibilità
22	-0,2	1,7	1,3	Non pragmatico	Pragmatico	Efficienza
23	-1,7	1,8	1,3	Ordinato	Sovraccarico	Efficienza
24	-0,6	2,8	1,7	Invitante	Non invitante	Attrattività
25	-0,4	1,2	1,1	Congeniale	Ostile	Attrattività
26	-0,3	0,6	0,8	Conservativo	Innovativo	Originalità

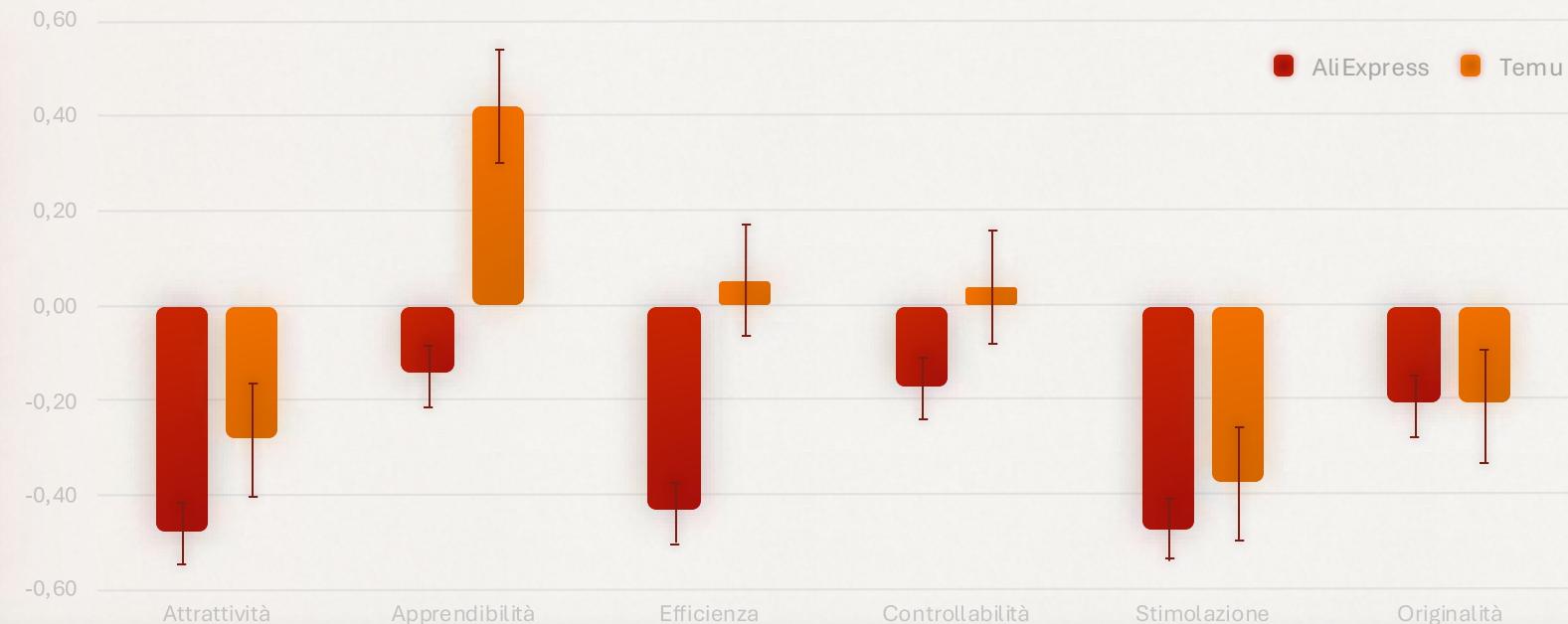


ANALISI DELLE DOMANDE TEMU

DOMANDA	MEDIA	VARIANZA	DEV. STANDARD	VALORE SINISTRO	VALORE DESTRO	SOTTOGRUPPO
1	-0,3	1,9	1,4	Fastidioso	Piacevole	Attrattività
2	0,5	1,8	1,3	Incomprensibile	Comprensibile	Apprendibilità
3	-0,4	1,4	1,2	Creativo	Privo di fantasia	Originalità
4	0,6	3,2	1,8	Facile da apprendere	Difficile da apprendere	Apprendibilità
5	-0,9	1,2	1,1	Di grande valore	Di poco valore	Stimolazione
6	-0,4	1,4	1,2	Noioso	Appassionante	Stimolazione
7	-0,1	1,8	1,3	Non interessante	Interessante	Stimolazione
8	-0,1	1,8	1,3	Imprevedibile	Prevedibile	Controllabilità
9	0,8	1,5	1,2	Veloce	Lento	Efficienza
10	-0,3	1,3	1,1	Originale	Convenzionale	Originalità
11	-0,1	1,5	1,2	Ostruttivo	Di supporto	Controllabilità
12	-0,3	1,8	1,3	Buono	Scarso	Attrattività
13	0,6	2,4	1,5	Complicato	Facile	Apprendibilità
14	-0,3	1,8	1,3	Repellente	Attraente	Attrattività
15	0,1	1,3	1,1	Usuale	Moderno	Originalità
16	-0,3	1,8	1,3	Sgradevole	Gradevole	Attrattività
17	-0,2	1,4	1,2	Sicuro	Insicuro	Controllabilità
18	0,0	1,3	1,1	Attivante	Soporifero	Stimolazione
19	0,5	1,9	1,4	Conforme alle aspettative	Non conforme alle aspettative	Controllabilità
20	-0,2	1,7	1,3	Inefficiente	Efficiente	Efficienza
21	0,0	2,7	1,6	Chiaro	Confuso	Apprendibilità
22	0,0	1,5	1,2	Non pragmatico	Pragmatico	Efficienza
23	-0,8	2,5	1,6	Ordinato	Sovraccarico	Efficienza
24	-0,4	2,1	1,4	Invitante	Non invitante	Attrattività
25	-0,1	0,8	0,9	Congeniale	Ostile	Attrattività
26	-0,1	1,1	1,0	Conservativo	Innovativo	Originalità



ANALISI DEI SOTTOGRUPPI

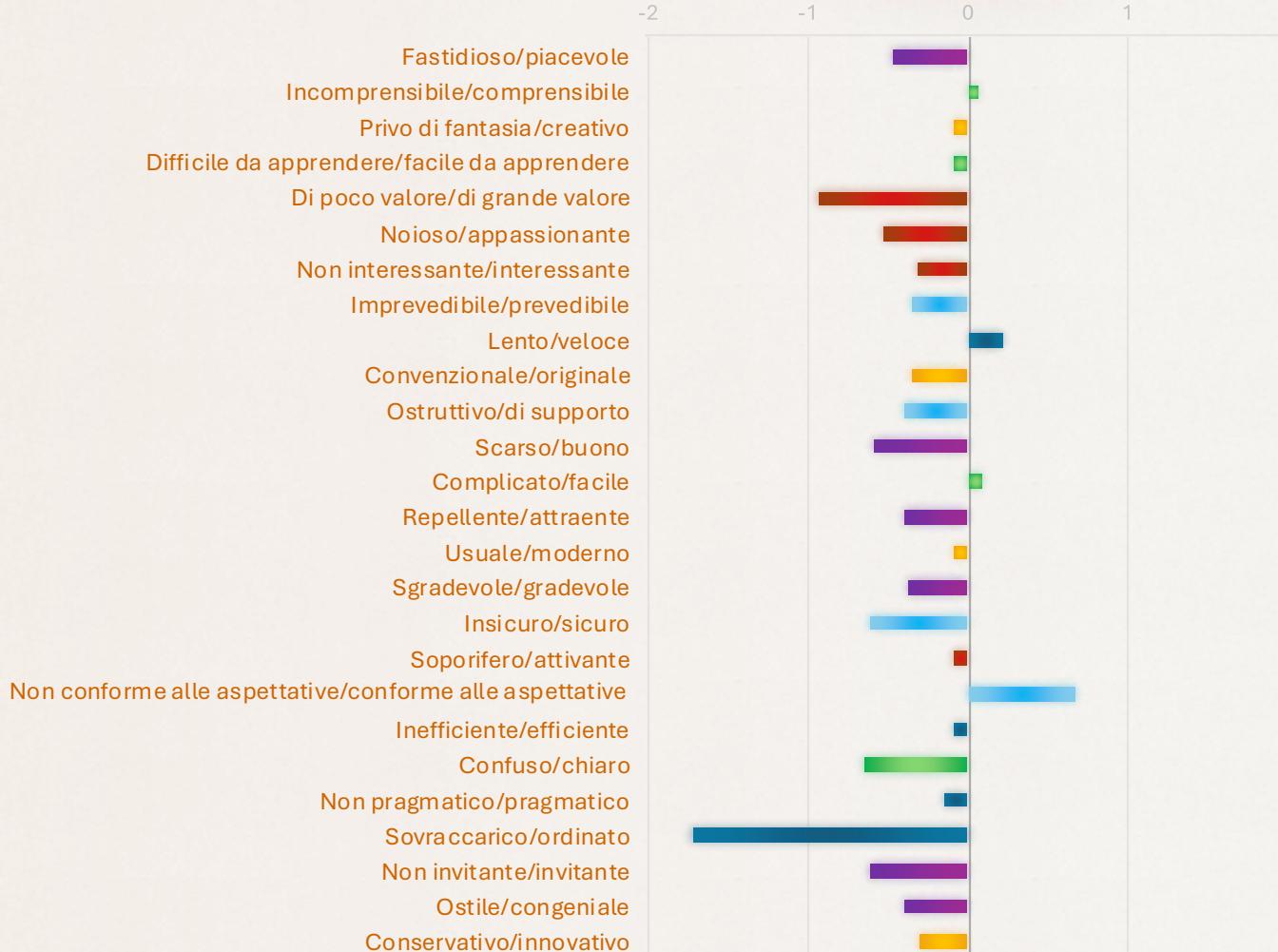


	ALIEXPRESS					TEMU				
	Media	Dev. Standard	Confidenza	Intervallo di Confidenza (p = .05)		Media	Dev. Standard	Confidenza	Intervallo di Confidenza (p = .05)	
ATTRATTIVITÀ	➡ -0,479	1,16	0,40	-0,88	-0,08	➡ -0,281	1,10	0,38	-0,66	0,10
APPRENDIBILITÀ	➡ -0,148	1,27	0,44	-0,59	0,29	➡ 0,422	1,31	0,45	-0,03	0,88
EFFICIENZA	➡ -0,438	1,09	0,38	-0,82	-0,06	➡ 0,055	1,00	0,34	-0,29	0,40
CONTROLLABILITÀ	➡ -0,172	0,92	0,32	-0,49	0,15	➡ 0,039	0,85	0,29	-0,26	0,33
STIMOLAZIONE	➡ -0,469	1,03	0,36	-0,82	-0,11	➡ -0,375	0,95	0,33	-0,70	-0,05
ORIGINALITÀ	➡ -0,211	0,70	0,24	-0,46	0,03	➡ -0,211	0,85	0,29	-0,50	0,08

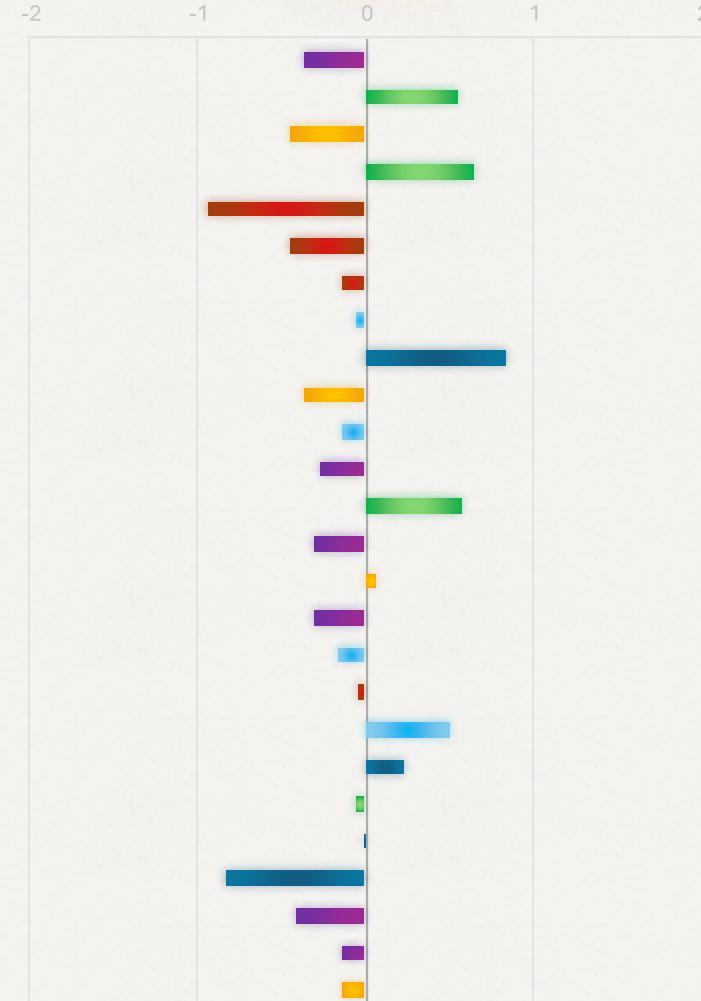


VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE

AliExpress™



TEMU

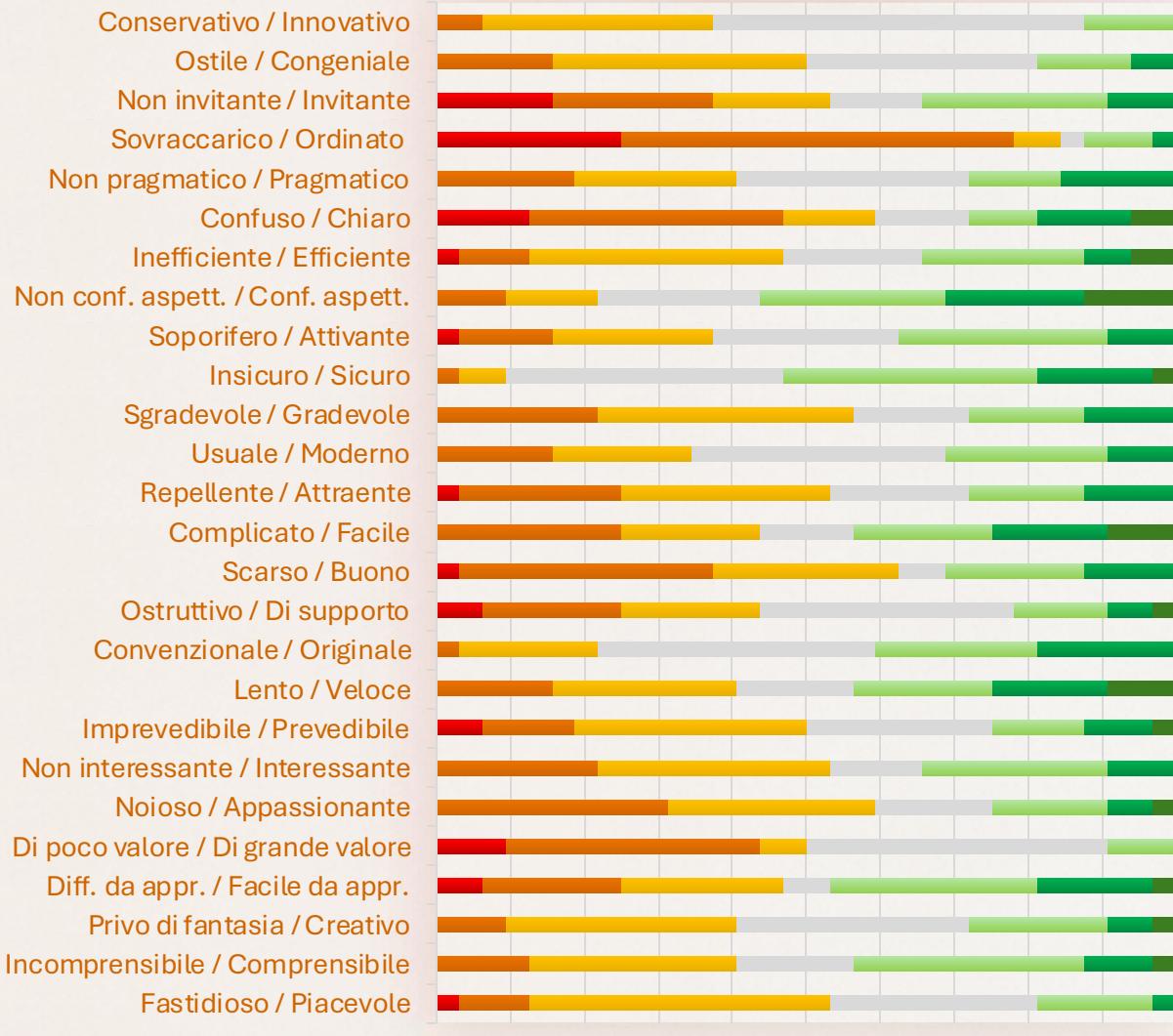




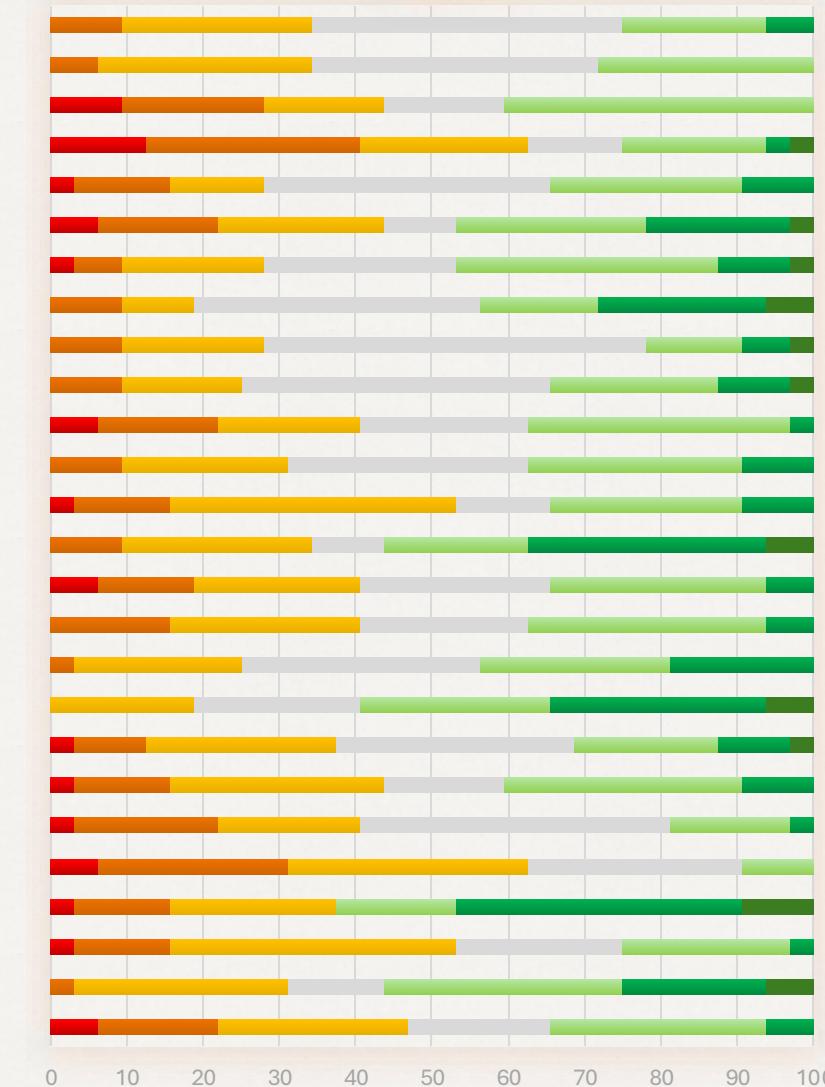
DISTRIBUZIONE DELLE RISPOSTE

86

AliExpress™



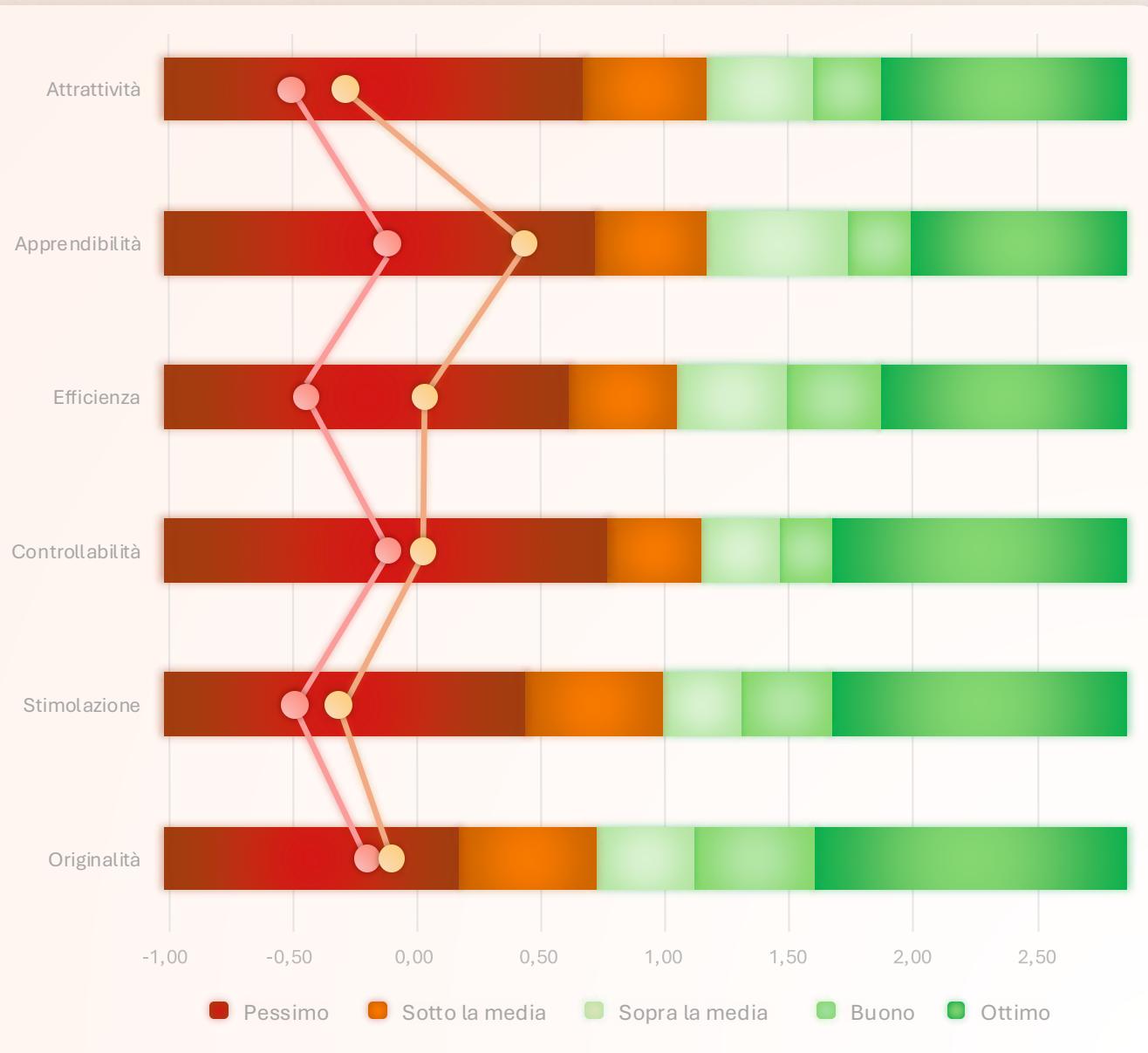
TEMU





CONFRONTO DEI BENCHMARK

87



Media AliExpress

Media Temu

	Media	Confronto con altri sistemi	Interpretazione
ALIEXPRESS			
ATTRATTIVITÀ	-0,479	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
APPRENDIBILITÀ	-0,148	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
EFFICIENZA	-0,438	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
CONTROLLABILITÀ	-0,172	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
STIMOLAZIONE	-0,469	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
ORIGINALITÀ	-0,211	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
TEMU			
ATTRATTIVITÀ	-0,281	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
APPRENDIBILITÀ	0,422	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
EFFICIENZA	0,055	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
CONTROLLABILITÀ	0,039	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
STIMOLAZIONE	-0,375	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori
ORIGINALITÀ	-0,211	Sciarso	Nella fascia del 25% dei risultati peggiori



NET PROMOTER SCORE

88

È un indicatore che misura la proporzione di promotori di un prodotto, marca o servizio, rispetto ai detrattori.

Si basa su un'unica domanda da sottoporre a chi ha utilizzato il servizio:

Con quale probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o a un collega?



Dopo aver raccolto le risposte, il valore del NPS viene calcolato come:

NPS = % promotori - % detrattori

Il valore finale viene espresso come numero assoluto tra:

-100 Tutti detrattori

+100 Tutti promotori

----- O -----

Le risposte vengono classificate in tre fasce:



Detrattori

Clienti insoddisfatti che potrebbero danneggiare il brand attraverso un passaparola negativo.

0-6



Passivi

Clienti soddisfatti ma indifferenti, che potrebbero essere influenzati dalla concorrenza.

7-8



Promotori

Clienti fedeli che riacquisteranno il prodotto e lo consiglieranno ad altre persone.

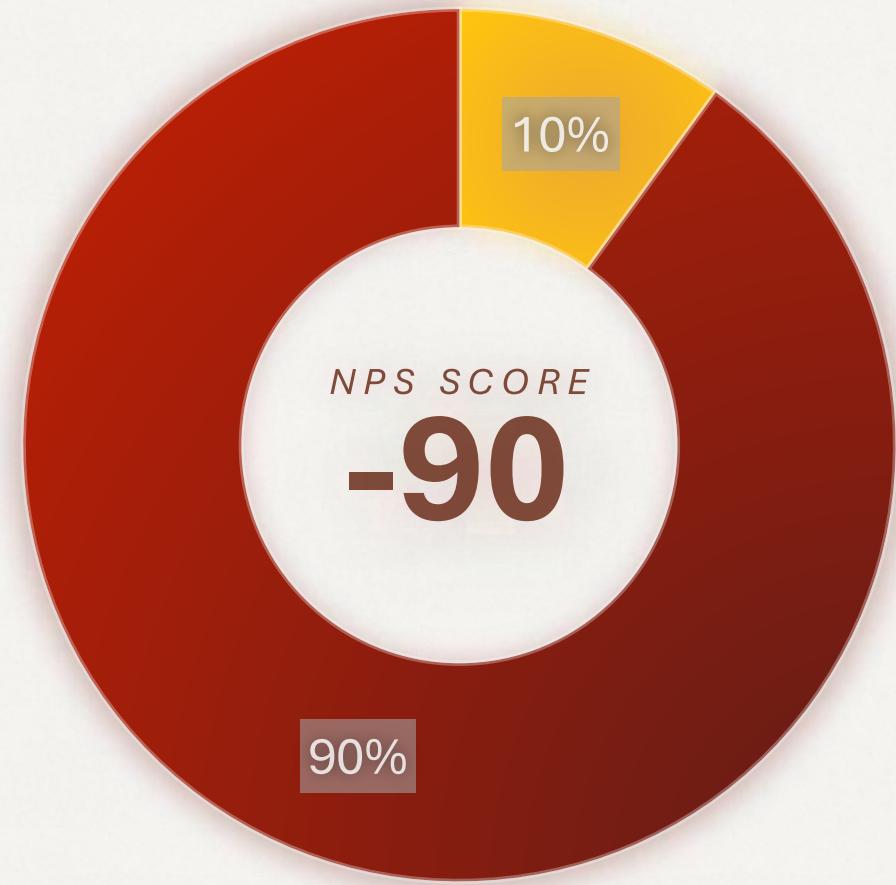
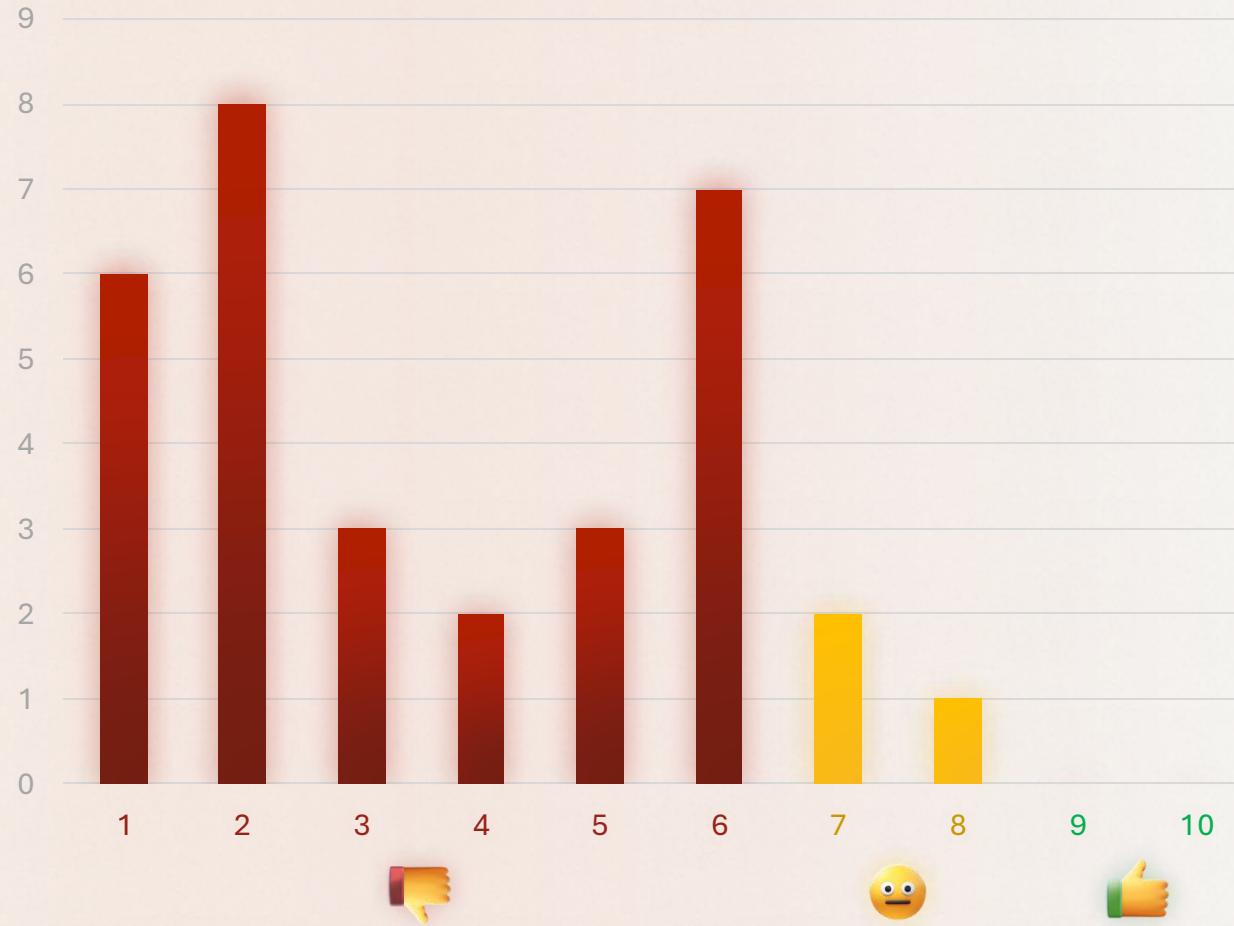
9-10



NET PROMOTER SCORE AliExpress™

89

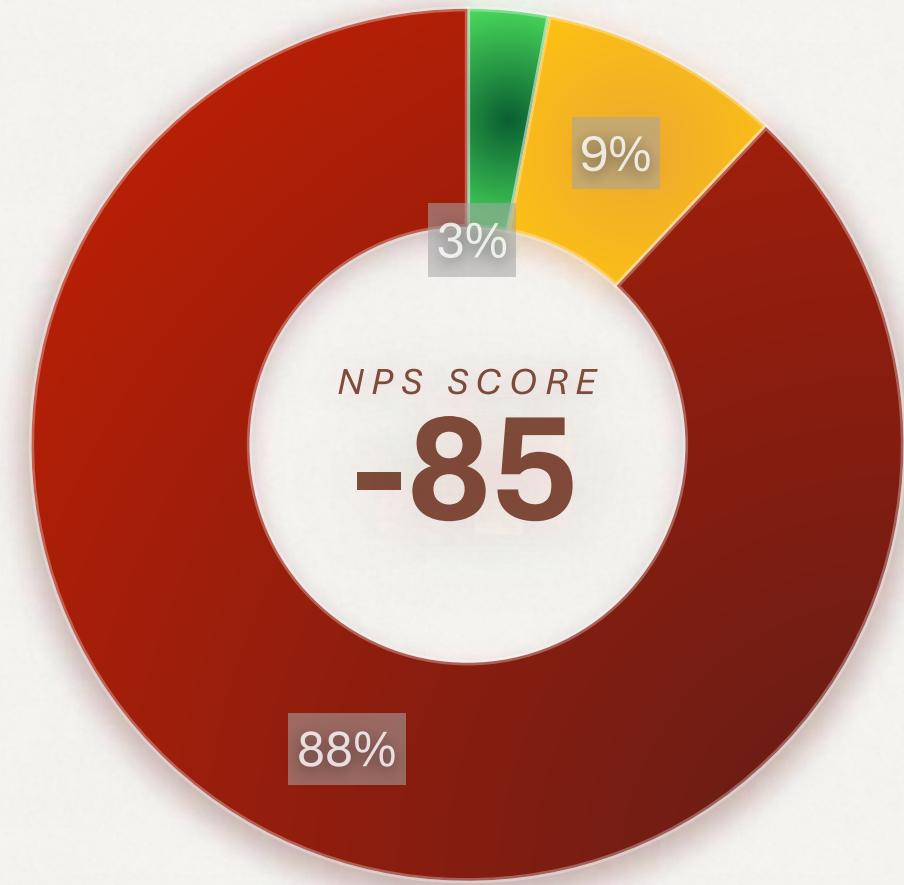
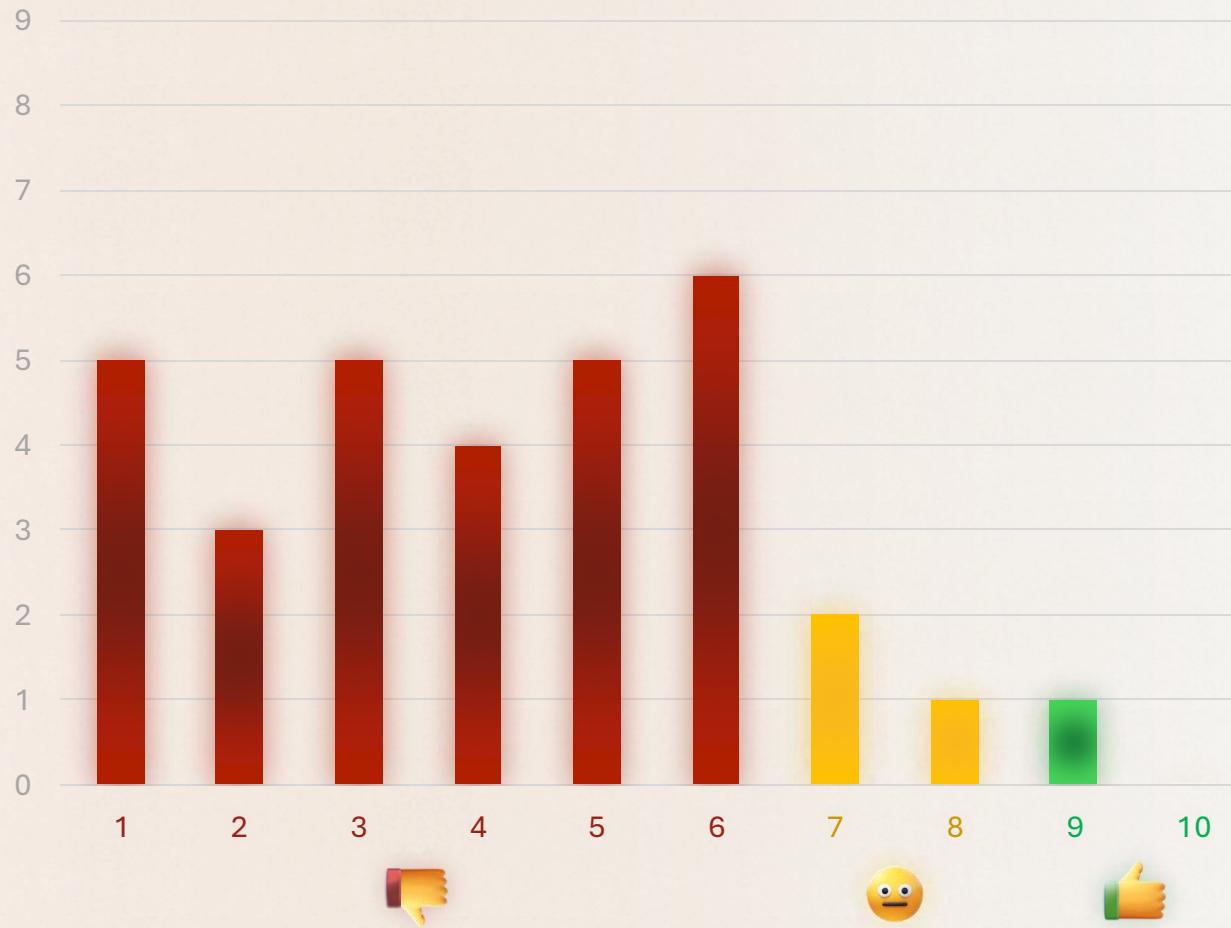
■ Promotori ■ Passivi ■ Detrattori





NET PROMOTER SCORE TEMU

90



Promotori

Passivi

Detrattori



La valutazione di queste due applicazioni ci ha permesso di individuare **molteplici punti di criticità** delle due applicazioni.

Di seguito, un riepilogo di ciascuna categoria della nostra valutazione:

Valutazione euristica

Il confronto tra AliExpress e Temu evidenzia criticità nella...



Ricerca



Proposta di prodotti

*Spesso, sono orientate più a stimolare **acquisti impulsivi** che a favorire la trasparenza e la facilità d'uso.*



*L'uso di **dark patterns** e le violazioni di principi di progettazione limitano l'esperienza utente, sottolineando la **necessità di miglioramenti** per una navigazione più efficace ed intuitiva.*



Task utente

*Durante gli User Test, **non sono emerse differenze significative nell'efficacia** tra i due sistemi. Il **tasso d'errore** osservato è risultato in linea con quello considerato per entrambe le applicazioni.*

*È stato rilevato che gli utenti hanno impiegato un **tempo significativamente maggiore** rispetto agli OET per completare i task su entrambe le app.*

Temu è risultato essere **significativamente più efficiente** rispetto ad **AliExpress**, in particolare nei task 2 e 3.



Questionario

*L'indagine sulla soddisfazione degli utenti ha mostrato, grazie al confronto con i benchmark, che entrambe le applicazioni sono **sotto la media** in tutti gli aspetti.*



Categoria apprendibilità

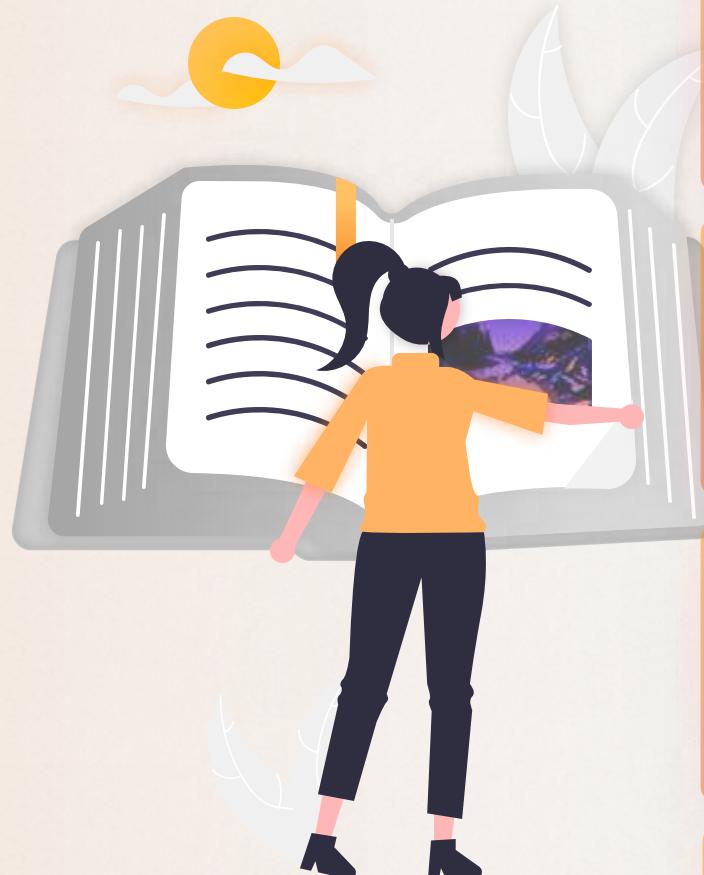
*In questa categoria, **Temu** risulta leggermente migliore di **AliExpress**, ma comunque insufficiente.*

*Anche il punteggio **NPS** indica una differenza minima, con un **lieve vantaggio** per **Temu**, senza però segnare un miglioramento significativo nella qualità complessiva.*



A cura di Cattaneo Francesco

92



A
Fonti
introduzione

D
Questionario di
prioritizzazione

G
Partecipanti
questionario

M
Questionario
degli esperti

B
Presentazione
task

E
Liberatorie
riprese utente

H
Testo del
questionario


**Cartella OneDrive
del progetto**

C
Registrazioni
task utente

F
Svolgimento
ottimale tasks

I
Risultati del
questionario


**Presentazione
PowerPoint**



APPENDICE A · FONTI INTRODUZIONE



[AliExpress, Temu e Wish: qualità e rischi dei maggiori ecommerce cinesi](#)

altroconsumo.it



[AliExpress](#)

Wikipedia



[How Not to Lose Your Money on AliExpress. The Dispute Process Peculiarities](#)

megabonus.com



[Is AliExpress legit? Online shopping app explained](#)

thesun.co.uk



[AliExpress, Temu e Wish: qualità e rischi dei maggiori ecommerce cinesi](#)

altroconsumo.it



[Temu](#)

Wikipedia



[Temu e le altre app più scaricate su iPhone del 2023](#)

wired.it



[Temu è l'app più scaricata del 2024 negli Stati Uniti: battuto anche TikTok](#)

techdot.it



[The Ethical and Sustainability Concerns of Temu and Shein](#)

memotherearthbrand.com



[Why hundreds of online merchants are protesting what they call Temu's arbitrary fines](#)

npr.org



[Safety regulators call for investigation into Shein, Temu](#)

abcnews.go.com



[Competenze digitali e caratteristiche socio-culturali della popolazione](#)

istat.it



[AliExpress – Temu – dati a confronto da Ricerca Google](#)

trends.google.com



APPENDICE B · PRESENTAZIONE TASK



OneDrive · presentazione task

94

Progetto IUM 2024



TASKS



Ti chiederemo di effettuare tre attività all'interno delle app.
Non preoccuparti, non dovrà ricordartele a memoria!

1

Aggiungi al carrello un paio di scarpe invernali. Scegli quelle meno costose.



2

Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.



3

Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel carrello.



Progetto IUM 2024

Ciao, grazie per il tuo contributo!

Ti verrà richiesto di eseguire tre diverse attività pensando ad alta voce.
I risultati di questo esperimento ci saranno utili per effettuare un'analisi di usabilità di **AliExpress** e **Temu**.



Ti forniremo dei suggerimenti per completare le attività al meglio; le tue osservazioni ci aiuteranno a prendere 30 e Lode!

INTRODUZIONE

Progetto IUM 2024

Iniziamo valutando **AliExpress**.

Per ogni attività, ti forniremo indicazioni su come completarla; ti invitiamo a **pensare ad alta voce** mentre lavori.



Ricorda: non stiamo valutando te, ma l'applicazione!

VALUTAZIONE



APPENDICE B · PRESENTAZIONE TASK



OneDrive · presentazione task

95

AliExpress

- 1** Aggiungi al carrello un paio di scarpe invernali. Scegli quelle **meno costose**.



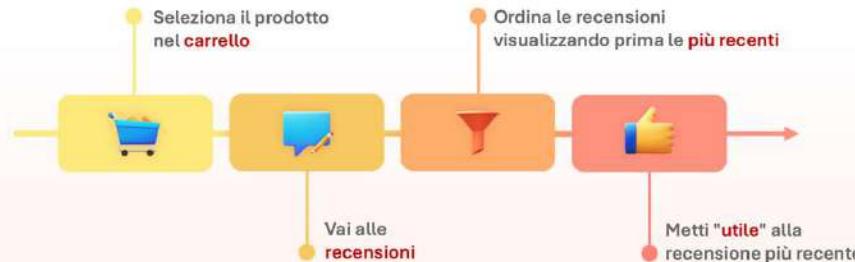
AliExpress

- 2** Aggiungi un nuovo **indirizzo di spedizione** al tuo profilo.



AliExpress

- 3** Metti **Utile** alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel **carrello**.



Progetto IUM 2024

Ora valutiamo **Temu**.

Per ogni attività, ti forniremo indicazioni su come completarla. Ricordati di **pensare ad alta voce** mentre lavori.



VALUTAZIONE



APPENDICE B · PRESENTAZIONE TASK



OneDrive · presentazione task

96

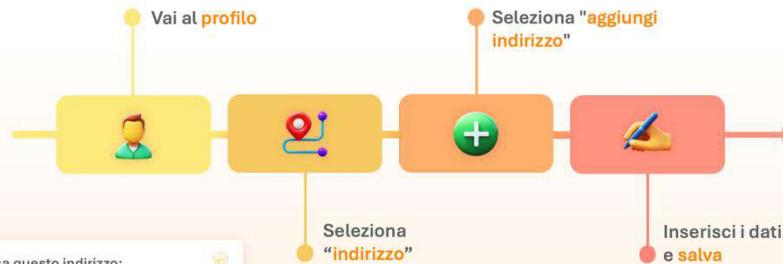
Temu

- 1 Aggiungi al carrello un paio di scarpe invernali. Scegli quelle **meno costose**.



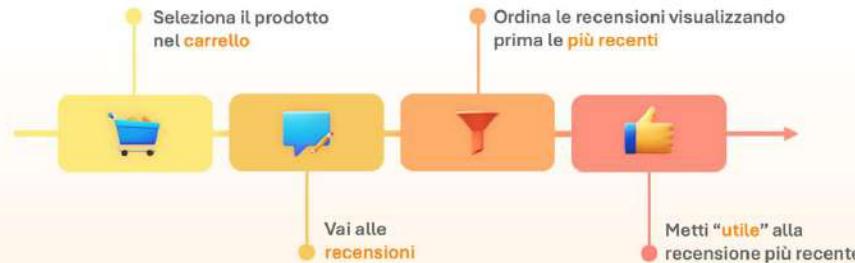
Temu

- 2 Aggiungi un nuovo **indirizzo di spedizione** al tuo profilo.



Temu

- 3 Metti **Utile** alla recensione più recente, relativa al prodotto presente nel **carrello**.



Grazie!

Un ringraziamento da Francesco, Leonardo, Lorenzo e Federico!





APPENDICE D · QUESTIONARIO DI PRIORITIZZAZIONE

È presente un estratto per dimostrazione.



OneDrive · questionario no. 1

The screenshot shows a prioritization questionnaire for AliExpress issues, displayed on a yellow background. The interface consists of several rectangular boxes, each containing a title, a brief description, and a rating scale from 1 to 4 with radio buttons.

- AliExpress**
La seguente sezione contiene tutti i problemi relativi all'applicazione AliExpress.
- AliExpress**
- Pop-ups e pubblicità**
Apparizione di pop-ups e pubblicità invadente, che rallentano la navigazione dell'app.
1 2 3 4
- Impossibile mostrare solo gli articoli scontati**
Non esiste un filtro per mostrare solo gli articoli attualmente scontati.
1 2 3 4
- Filtro per ordinare il prezzo non chiaro**
Il pulsante per ordinare i prodotti è ambiguo e non è chiaro quando i prezzi sono in ordine crescente o decrescente.
1 2 3 4
- I filtri non funzionano bene**
Dopo l'applicazione di un filtro, spesso i risultati mostrati non sono più pertinenti alla ricerca.
1 2 3 4



Attraverso il link OneDrive è possibile visionare le liberatorie di ciascuno degli utenti coinvolti.

AUTORIZZAZIONE FOTO E RIPRESE VIDEO

nel contesto delle attività didattiche e di valutazione previste per l'insegnamento di Interazione Uomo-Macchina erogato nel corso di Laurea di Informatica dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, e in particolare per lo svolgimento di un esperimento di valutazione empirica dell'usabilità di sistemi informatici interattivi, oggi / / il conduttore dell'esperimento, il/la Sig.

_____ (di seguito, sperimentatore) intende effettuare fotografie e/o riprese video e/o registrazioni audio che non avranno alcun fine lucrativo o promozionale ma bensì scopi puramente educativo-scientifico. Oltre a ciò, lo sperimentatore non divulgherà alcuna registrazione su social media di alcun tipo o risorse di condivisione accessibili su Internet e inoltre farà il possibile per non inquadrare ovvero offuscare in post-produzione ogni elemento che possa essere utile alla successiva identificazione del soggetto che, si sottolinea, NON è necessaria per le finalità della sperimentazione in oggetto.

A tal fine, ai sensi della Legge sulla privacy n. 196 del 2003, si richiede l'autorizzazione dei partecipanti ad effettuare foto e/o video.

Il/la sottoscritto/a _____

- AUTORIZZA
 NON AUTORIZZA lo sperimentatore ad effettuare foto e/o registrazioni audio/video che abbiano come soggetto partecipante il/la sottoscritto/a.

Inoltre

- AUTORIZZA
 NON AUTORIZZA

lo sperimentatore ad utilizzare tale documentazione video-fotografica per le finalità descritte sopra

FIRMA

Data: / /



APPENDICE F · SVOLGIMENTO OTTIMALE TASKS

AliExpress

99

Svolto su iOS 16.x



Task 1

Aggiungi al carrello un paio di scarpe invernali. Scegli quelle meno costose.

1. Cliccare sulla barra di ricerca
2. Scrivere «scarpe»
3. Cliccare sull'icona «Filtro» con l'icona di un imbuto
4. Cliccare sulla categoria «Stagione»
5. Cliccare sul filtro stagione «Inverno»
6. Cliccare su «Mostra i risultati» in fondo alla pagina
7. Cliccare sul filtro «Prezzo»
8. Cliccare il primo prodotto mostrato nei risultati della ricerca
9. Cliccare «Aggiungi al carrello»
10. Cliccare «Continua»



Task 2

Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.

1. Cliccare su «Account» sulla barra di navigazione
2. Cliccare sul bottone in alto a destra raffigurante un'icona di un ingranaggio
3. Cliccare su «Indirizzo di Spedizione»
4. Cliccare su «Aggiungi un nuovo indirizzo» in fondo alla pagina
5. Inserire nome, cognome, cellulare
6. Cliccare su «Cerca per codice postale, via o indirizzo» e digitare l'indirizzo, o altrimenti cliccare su «O inserisci l'indirizzo manualmente» e inserisci numero civico, provincia, città, distretto, codice postale
7. Cliccare su «Salva» in fondo alla pagina



Task 3

Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto nel carrello.

1. Cliccare su «Carrello» sulla barra di navigazione
2. Cliccare sull'articolo aggiunto al task 1, cliccando sull'immagine o sul nome dell'articolo
3. Scorrere fino alla categoria «Recensioni», o altrimenti cliccare sulla categoria «Recensioni» dopo aver fatto scorrere la pagina fino al prezzo
4. Cliccare su «Recensioni» o la freccia verso destra
5. Cliccare sul filtro «Ordina per impostazione predefinita»
6. Selezionare nel menu a tendina «Ordina per ultimo»
7. Cliccare su «Utile» sulla recensione più in cima



APPENDICE F · SVOLGIMENTO OTTIMALE TASKS

5 su 5
TERU

Temu

◀ 100

Svolto su iOS 16.x



Task 1

Aggiungi al carrello un paio di scarpe invernali. Scegli quelle meno costose.

1. Cliccare sulla barra di ricerca
2. Scrivere «scarpe invernali»
3. Cliccare sull'icona «Filtri» con l'icona di un imbuto
4. Cliccare sulla categoria «Stagione»
5. Cliccare sul filtro stagione «Autunno/Inverno»
6. Cliccare su «Mostra risultati»
7. Cliccare su «Ordina per»
8. Cliccare su «Prezzo Crescente»
9. Cliccare il primo prodotto mostrato nei risultati della ricerca
10. Cliccare «Aggiungi al carrello»



Task 2

Aggiungi un nuovo indirizzo di spedizione al tuo profilo.

1. Cliccare su «Tu» sulla barra di navigazione
2. Cliccare su «Indirizzi»
3. Cliccare su «Aggiungi un nuovo indirizzo» in fondo alla pagina
4. Inserire nome, cognome, cellulare
5. Cliccare su «Ricerca per codice postale, via o indirizzo» e digitare l'indirizzo, o altrimenti cliccare su «Inserisci l'indirizzo manualmente» e inserisci indirizzo stradale, numero civico, codice postale, provincia, città
6. Cliccare su «Salva» in fondo alla pagina



Task 3

Metti Utile alla recensione più recente, relativa al prodotto nel carrello.

1. Cliccare su «Carrello» sulla barra di navigazione
2. Cliccare sull'articolo aggiunto al task 1, cliccando sull'immagine o sul nome dell'articolo
3. Scorrere fino alla categoria «Recensioni dell'articolo», o altrimenti cliccare sulla categoria «Recensioni» dopo aver fatto scorrere la pagina fino al prezzo
4. Cliccare su «Recensioni dell'articolo» o «Mostra tutto» sulla destra
5. Cliccare sul filtro «I più recenti»
6. Cliccare su «Utile» sulla recensione più in cima



APPENDICE G · PARTECIPANTI QUESTIONARIO

Le tabelle sono state suddivise per una maggiore leggibilità.

ID	GENERE	FASCI DI ETÀ	OCCUPAZIONE	FAMILIARITÀ	ID	GENERE	FASCI DI ETÀ	OCCUPAZIONE	FAMILIARITÀ
ED1	M	Tra i 25 e 50 anni	Lavoratore	Media	Q1	M	Tra i 25 e 50 anni	Lavoratore	Media
ED2	F	Sotto i 25 anni	Studente	Media	Q2	M	Sotto i 25 anni	Studente	Media
ED3	M	Più di 50 anni	Lavoratore	Media	Q3	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta
U1	F	Tra i 25 e 50 anni	Lavoratore	Media	Q4	M	Sotto i 25 anni	Lavoratore	Alta
U2	F	Tra i 25 e 50 anni	Lavoratore	Media	Q5	F	Più di 50 anni	Lavoratore	Media
U3	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta	Q6	M	Più di 50 anni	Lavoratore	Bassa
U4	M	Sotto i 25 anni	Studente	Bassa	Q7	M	Tra i 25 e 50 anni	Lavoratore	Alta
U5	M	Sotto i 25 anni	Studente	Media	Q8	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta
U6	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta	Q9	F	Sotto i 25 anni	Studente	Media
U7	F	Più di 50 anni	Lavoratore	Bassa	Q10	M	Più di 50 anni	Insegnante	Media
U8	M	Più di 50 anni	Lavoratore	Media	Q11	M	Sotto i 25 anni	Studente	Bassa
U9	M	Sotto i 25 anni	Lavoratore	Media	Q12	F	Sotto i 25 anni	Studente	Media
U10	F	Sotto i 25 anni	Studente	Alta	Q13	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta
U11	F	Più di 50 anni	Lavoratore	Bassa	Q14	M	Sotto i 25 anni	Studente	Media
U12	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta	Q15	M	Sotto i 25 anni	Studente	Bassa
U13	M	Più di 50 anni	Lavoratore	Media	Q16	M	Sotto i 25 anni	Studente	Alta



APPENDICE H · TESTO DEL QUESTIONARIO



OneDrive · link precompilato

102

Questionario di usabilità

Ciao e benvenuto! Ti ringraziamo sentitamente per aver deciso di prendere parte a questo questionario, in cui ti verranno proposte alcune domande che ci consentiranno di confrontare l'usabilità di due dei principali servizi che consentono di acquistare prodotti online a prezzi stracciati: Aliexpress e Temu. Il questionario si articola in tre sezioni:

- nella prima parte, ti verranno richieste alcune informazioni personali;
- nella seconda parte, ti verrà chiesto di valutare il servizio Aliexpress;
- nella terza parte, ti verrà chiesto di valutare il servizio Temu.

Nelle ultime due sezioni, in particolare, ti verranno proposte delle coppie di caratteristiche, in antitesi tra loro, che il servizio può avere, e ti verrà chiesto di rispondere con un punteggio da 1 a 7. La durata totale per la compilazione è stimata in circa 10 minuti. Ci teniamo a sottolineare che il questionario è anonimo e, soprattutto, che non esistono delle risposte giuste o sbagliate; ti invitiamo quindi a rispondere in maniera spontanea, senza troppi ragionamenti.

* Campo obbligatorio

Informazioni personali

In questa sezione, ti verranno richieste alcune informazioni personali. Ti ricordiamo in ogni caso che il questionario rimarrà anonimo.

1. Genere *

Contrassegna solo un'opzione

Maschio

Femmina

2. Fascia di età *

Contrassegna solo un'opzione

Meno di 25 anni

Tra 25 e 35 anni

Più di 35 anni

3. Professione *

Contrassegna solo un'opzione

Studente/ssa di informatica

Studente/ssa

Impiegato/a

Altro

4. Familiarità con i servizi di shopping online *

Valuta il tuo livello di familiarità con i servizi di shopping online. Se è stata la prima volta in cui hai usato servizi di questo tipo, rispondi con "Bassa"; se hai già avuto qualche esperienza con servizi simili, rispondi con "Media"; se conosci già questi servizi, rispondi con "Alta".

Contrassegna solo un'opzione

Bassa

Media

Alta

Valutazione Aliexpress

In questa sezione ti verrà richiesto di valutare il servizio Aliexpress

5. Fastidioso / Piacevole *

1 2 3 4 5 6 7

Fastidioso Piacevole

6. Incomprensibile / Comprensibile *

1 2 3 4 5 6 7

Incomprensibile Comprensibile

7. Creativo / Privo di fantasia *

1 2 3 4 5 6 7

Creativo Privo di fantasia

8. Facile da apprendere / Difficile da apprendere *

1 2 3 4 5 6 7

Facile da apprendere Difficile da apprendere

9. Di grande valore / Di poco valore *

1 2 3 4 5 6 7

Di grande valore Di poco valore

10. Noioso / Appassionante *

1 2 3 4 5 6 7

Noioso Appassionante

11. Non interessante / Interessante *

1 2 3 4 5 6 7

Non interessante Interessante

12. Imprevedibile / Prevedibile *

1 2 3 4 5 6 7

Imprevedibile Prevedibile

13. Veloce / Lento *

1 2 3 4 5 6 7

Veloce Lento



APPENDICE H · TESTO DEL QUESTIONARIO



OneDrive · link precompilato

103



APPENDICE H · TESTO DEL QUESTIONARIO



OneDrive · link precompilato

Valutazione Temu

In questa sezione ti verrà richiesto di valutare il servizio Temu

32. Fastidioso / Piacevole *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Fastidioso

Piacevole

33. Incomprensibile / Comprensibile *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Incomprensibile

Comprensibile

34. Creativo / Privo di fantasia *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Creativo

Privo di fantasia

35. Facile da apprendere / Difficile da apprendere *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Facile da apprendere

Difficile da appren-dere

36. Di grande valore / Di poco valore *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Di grande valore

Di poco valore

37. Noioso / Appassionante *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Noioso

Appassionante

38. Non interessante / Interessante *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Non interessante

Interessante

39. Imprevedibile / Prevedibile *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Imprevedibile

Prevedibile

40. Veloce / Lento *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Veloce

Lento

41. Originale / Convenzionale *

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Originale

Convenzionale



APPENDICE H · TESTO DEL QUESTIONARIO



OneDrive · link precompilato





APPENDICE I · RISULTATI DEL QUESTIONARIO

AliExpress



OneDrive · risultati completi

106

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	NPS
ED1	3	3	6	6	4	2	2	3	6	4	3	6	2	2	4	3	4	6	4	4	6	4	7	7	6	4	2
ED2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	6	2	3	4	3	5	5	6	2	6	2	6	6	6	4	3
ED3	3	5	5	6	6	6	6	3	6	4	3	5	5	6	2	6	2	2	1	5	6	3	7	3	3	5	8
U1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	6	2	5	4	2
U2	4	6	4	7	5	2	2	6	2	5	6	4	7	4	2	4	4	6	1	7	4	6	6	4	4	2	6
U3	4	4	5	3	6	5	5	3	4	6	4	5	4	3	3	4	6	4	2	5	4	4	6	5	4	3	6
U4	4	5	5	3	6	2	3	5	5	3	4	5	4	2	4	3	6	5	2	3	6	4	6	6	5	4	2
U5	3	4	5	5	6	2	3	4	4	5	4	6	3	4	4	2	5	6	4	3	6	4	6	6	5	4	2
U6	4	4	6	4	6	2	4	3	6	3	2	6	2	4	2	3	5	5	3	3	5	2	7	7	5	4	2
U7	5	7	1	1	4	3	3	4	1	4	7	3	7	4	4	5	5	5	2	6	1	6	5	4	4	4	2
U8	3	5	4	2	4	5	5	1	3	5	3	5	2	5	5	3	5	3	6	4	6	3	6	3	5	3	6
U9	3	5	5	3	5	6	6	4	3	4	5	2	5	6	4	5	5	2	3	5	5	6	5	3	4	4	7
U10	5	5	4	6	4	4	5	6	6	5	4	5	6	4	6	5	5	3	3	5	2	4	3	3	4	4	6
U11	5	5	2	3	6	5	6	1	2	3	5	2	3	3	3	6	4	4	2	7	4	5	6	3	3	3	6
U12	5	5	3	2	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	2	5	3	3	3	4	4
U13	3	2	4	2	4	5	4	2	3	5	1	6	2	2	5	2	5	3	5	3	6	5	7	5	6	4	3
Q1	2	2	5	5	6	3	3	2	5	4	2	6	2	3	5	2	6	3	2	1	7	2	7	6	5	4	2
Q2	6	5	3	3	4	5	5	4	2	3	4	3	6	5	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	7	
Q3	4	3	3	5	4	4	4	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	6	2	6	4	4	5	5
Q4	3	3	5	2	7	2	2	4	2	5	4	5	6	3	5	3	5	4	5	3	3	4	4	7	4	3	3
Q5	3	4	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	6	5	5	3	4
Q6	4	5	4	3	4	7	5	5	3	3	5	3	6	6	6	6	4	4	2	5	2	4	6	2	3	5	6
Q7	4	5	3	5	7	3	2	4	4	6	4	6	4	3	4	3	7	4	5	4	4	3	7	6	5	4	1
Q8	1	4	6	3	6	2	3	3	5	6	2	6	5	2	2	2	6	3	3	3	6	5	6	5	5	3	1
Q9	4	3	4	5	4	4	5	2	3	4	4	5	3	3	5	3	3	5	4	3	6	4	6	4	4	5	5
Q10	3	2	5	6	6	2	2	3	5	5	2	6	2	2	2	2	4	5	4	3	6	3	6	6	4	2	2
Q11	5	6	4	2	4	4	5	6	1	6	6	2	6	6	4	6	4	2	1	4	1	6	2	2	2	3	6
Q12	2	3	4	6	7	2	2	4	3	6	2	7	5	2	4	2	6	7	1	3	7	2	7	7	5	3	1
Q13	3	6	2	7	4	2	3	7	1	4	5	2	7	5	6	4	5	3	3	6	2	6	6	3	2	4	1
Q14	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	5	4	6	5	5	4	5
Q15	3	2	4	6	6	3	2	4	6	6	1	6	2	2	4	3	4	6	6	2	7	2	6	6	6	4	1
Q16	2	3	5	5	6	3	3	2	4	4	2	6	3	1	3	2	5	4	5	2	7	3	7	7	6	3	1



APPENDICE I · RISULTATI DEL QUESTIONARIO

Temu



OneDrive · risultati completi

107

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	NPS
ED1	2	3	6	6	5	2	2	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	6	4	6	3	4	4	2	
ED2	3	3	4	6	6	2	3	3	4	4	2	6	2	2	4	2	6	6	6	3	6	2	6	6	6	3	
ED3	2	6	2	3	6	6	6	3	2	3	5	2	5	6	5	5	2	1	2	5	5	5	6	3	3	4	9
U1	4	3	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
U2	4	6	4	7	5	2	2	6	2	5	5	4	7	2	2	2	2	6	1	5	5	6	6	4	4	2	5
U3	5	6	3	2	5	5	5	5	2	3	3	3	6	6	5	5	4	2	2	3	5	2	3	3	5	8	
U4	4	5	4	3	6	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5
U5	2	3	5	6	6	2	3	4	4	5	2	6	3	3	4	2	4	5	4	4	6	4	6	6	5	4	2
U6	5	5	6	5	6	2	2	3	4	6	4	6	3	3	2	3	4	6	6	3	2	2	6	6	6	3	3
U7	6	7	3	1	4	5	5	5	1	4	5	3	5	4	4	5	6	4	3	6	2	5	5	4	3	5	3
U8	2	3	5	5	3	3	2	3	6	3	4	2	3	3	3	5	3	5	5	5	2	3	3	5	3	4	
U9	3	6	5	2	4	3	4	4	2	4	4	3	6	5	4	5	5	3	4	6	2	5	5	3	4	4	5
U10	5	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	6	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	3	3	5	6
U11	5	6	6	2	5	4	5	1	2	6	3	4	4	3	3	5	5	5	2	6	3	4	7	3	5	4	6
U12	5	5	5	2	5	4	5	5	3	3	4	3	6	5	5	5	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5
U13	4	3	3	5	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	6	3	4	5	2
Q1	2	2	4	6	6	3	3	2	5	4	2	6	2	3	5	2	5	3	2	2	7	2	6	6	5	4	3
Q2	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	6
Q3	5	5	5	2	4	4	4	6	3	4	5	3	6	3	4	4	4	4	4	5	2	6	3	4	4	4	7
Q4	1	3	7	2	7	1	1	3	3	5	2	7	6	1	2	1	6	4	4	1	4	1	4	7	5	3	1
Q5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	3	6	5	3	4
Q6	5	5	3	2	3	5	6	5	3	3	5	3	6	5	6	5	3	4	2	5	3	5	3	3	5	6	
Q7	3	4	5	5	6	4	6	4	3	6	3	5	3	3	4	3	7	4	5	3	6	3	7	6	5	4	1
Q8	6	6	6	2	3	5	5	3	2	2	6	2	6	6	6	6	3	2	2	5	2	5	3	3	6	1	
Q9	5	5	4	5	5	4	5	2	4	3	4	5	3	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	6
Q10	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	2	3	5	3	5	5	4	3	5
Q11	3	3	5	2	6	3	3	4	2	6	6	4	6	2	6	2	4	4	6	4	7	5	7	7	4	2	4
Q12	1	3	5	1	7	2	2	4	2	6	2	7	6	2	3	1	5	5	1	3	6	3	7	7	5	2	1
Q13	3	7	5	1	4	3	3	7	1	3	5	3	7	5	3	4	3	3	5	7	1	6	1	5	3	3	1
Q14	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	6
Q15	5	5	4	3	4	4	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	3	4	4	7
Q16	3	4	5	2	4	3	3	6	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3



APPENDICE M · QUESTIONARIO DEGLI ESPERTI



OneDrive · questionario

108



Obiettivo

Raccogliere informazioni utili a posizionare i valutatori sulle matrici utilizzate nei diversi stadi del progetto.



Struttura

Il questionario è diviso in tre aree principali.



USABILITÀ

Valuta esperienza nella progettazione ed analisi delle interfacce utente



DOMINIO

Misura la conoscenza del settore dell'e-commerce e le sue dinamiche



AUTOVALUTAZIONE

Per comprendere come il valutatore percepisce le proprie competenze

Questionario valutatori

Questo questionario è progettato per aiutarci a valutare il tuo livello di competenza, sia in usabilità che nel dominio specifico del progetto. Le tue risposte ci permetteranno di posizionarti nella matrice dell'expertise, che ci aiuterà a comprendere meglio le tue capacità, e a identificare le aree in cui potresti avere bisogno di supporto o formazione.

Le competenze saranno valutate su due assi principali:

- Competenze in usabilità: la tua esperienza nell'analisi dell'usabilità, nella progettazione e nel miglioramento dell'interazione utente.
- Competenze nel dominio: la tua conoscenza ed esperienza nel settore o nell'ambito specifico dell'e-commerce

Se non sai cosa sono usabilità e dominio, ecco due brevi definizioni:

- **Usabilità:** la tua capacità di progettare e migliorare prodotti in modo che siano facili da usare e soddisfino le esigenze degli utenti, tenendo conto di come interagiscono con il sistema
- **Domino:** la tua conoscenza e comprensione del settore dell'e-commerce, e come questa influenza la progettazione del prodotto.

* Indica una domanda obbligatoria

1. Chi sei? (ID all'interno della matrice) *

Domande relative alle competenze in usabilità

2. Quanto ti senti bravo nel progettare interfacce utente? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Non Molto esperto

3. Quanto ti senti a tuo agio nell'utilizzare metodi di ricerca sull'usabilità, come test con gli utenti o sondaggi? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Non Mi sento molto a mio agio

4. Quanta esperienza hai nell'analizzare i risultati di test di usabilità, e nel trovare problemi nelle interfacce? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Nes Esperienza avanzata

5. Sei in grado di usare i risultati dei test di usabilità per dare consigli pratici su come migliorare un prodotto?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Non Molto competente

6. Hai esperienza con il design inclusivo e l'accessibilità? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Nes Esperienza avanzata

Domande relative alle competenze nel dominio

7. Quanto conosci bene il settore dell'e-commerce? (es. hai usato tante app di e-commerce, ha comprato tanto online, etc.)

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Non Lo conosco molto bene

8. Hai lavorato o interagito direttamente con persone che fanno parte di questo settore? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Mai Spesso

9. Quanto ti senti capace di riconoscere i problemi tipici di questo settore che potrebbero influire sull'usabilità di un prodotto?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Non Sono molto capace

10. Conosci bene le regole o le normative che riguardano questo settore? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Non Le conosco molto bene

11. Quanto pensi che la tua conoscenza del settore influenzi il modo in cui progetti un prodotto?

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Non Influenza molto

12. Hai mai lavorato con esperti del settore per risolvere problemi specifici? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Mai Spesso

Autovalutazione

Adesso, ti chiediamo di riflettere sulla tua esperienza complessiva in entrambi gli ambiti: usabilità e dominio. In base alle risposte fornite, come ti posizioneresti nella matrice?

13. Quanto ti senti esperto in usabilità? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Poco Molto esperto

14. Quanto ti senti esperto nel settore dell'e-commerce? *

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

Poco Molto esperto

Grazie per aver completato questo questionario!



Risultato

Tabella dove, in base alle somme dei vari punteggi per ciascuna domanda, relativi ad una singola categoria, possiamo determinare in quale quadrante posizionare gli esperti.

La somma dei punteggi delle categorie tiene conto anche dei punteggi dati in fase di autovalutazione.

USABILITÀ

BASSA	Da 1 a 15 punti
MEDIA	Da 16 a 22 punti
ALTA	Da 23 a 30 punti

DOMINIO

BASSA	Da 1 a 14 punti
MEDIA	Da 15 a 25 punti
ALTA	Da 26 a 35 punti

Utenti coinvolti nella fase della valutazione euristica.

ID	Usabilità					Dominio					Autovalutazione		Totale	Tot. usabilità	Tot. dominio	Quad. usabilità	Quad. dominio	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q1	Q2					
U1	3	5	4	4	3	5	2	4	3	3	2	4	4	46	23	23	Alto	Medio
U2	3	4	3	4	3	4	1	3	2	3	1	3	4	38	20	18	Medio	Medio
U3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	2	1	5	3	40	24	16	Alto	Medio
U4	2	4	2	4	1	4	1	4	2	5	1	3	4	37	16	21	Medio	Medio
U5	2	2	3	2	1	4	3	4	2	3	1	2	4	33	12	21	Basso	Medio
U6	1	3	1	2	3	4	1	3	2	2	1	2	3	28	12	16	Basso	Medio
U7	1	3	1	2	1	4	1	2	2	3	1	3	3	27	11	16	Basso	Medio