

## **Analisi Sportello Studenti: Protocollo E-GLU**

ESU Venezia ha cercato sempre di utilizzare i nuovi strumenti digitali, seguendo le direttive del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione e i suoi principi.

Nel nuovo piano 2019-2021 si sottolinea l'importanza del:

- digital by default,
- cloud first
- mobile first

Inoltre, analizzando i principali stakeholders, ossia gli studenti universitari, la scelta di utilizzare uno sportello on-line dedicato a loro per effettuare istanze, richieste o informazioni, risulta appropriata.

Al momento, il servizio permette :

- di accedere ad una sezione per partecipare annualmente (anno accademico), al Bando di Concorso ai Benefici,
- visualizzare la propria posizione,
- richiedere l'accesso alla mensa con agevolazioni ottenendo il QR Code,
- comunicare attraverso i Ticket con gli uffici.

### **DESCRIZIONE**

Per migliorare tale strumento ed avere una valutazione da parte dell'utente – ossia lo studente universitario – della sua Usabilità, è stato utilizzato il Protocollo E-GLU e, in particolare, il questionario SUS (System Usability Scale). Esso è composto da 10 affermazioni, costruito nel 1986 da John Brooke. Originariamente pensato per essere somministrato al termine di test di usabilità su terminali a fosfori verdi (ovvero sui vecchi computer degli anni '80), da quasi 30 anni è usato e adattato ai più diversi contesti tra i quali quelli hardware, software, web, mobili. E' uno dei più robusti e testati strumenti psicometrici per l'usabilità percepita.

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

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

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

Di seguito viene riportato il test.

## Domanda On-Line - Cosa migliorare?"

Gentile Studente,  
le chiediamo di compilare il seguente modulo affinché ESU di Venezia possa capire come migliorare il servizio.  
Fin da subito, ESU la ringrazia per la sua gentile collaborazione.

1. Penso mi piacerebbe utilizzare questo sportello on-line anche per altre finalità. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

2. Ho trovato lo sportello on-line inutilmente complesso. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

3. Ho trovato lo sportello on-line molto semplice da usare. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

4. Penso di aver bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare lo sportello on-line. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

5. Ho trovato le varie funzionalità dello sportello on-line bene integrate. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

6. Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità dello sportello on-line. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

7. Penso che la maggior parte delle persone possano utilizzare lo sportello on-line facilmente. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

8. Ho trovato lo sportello on-line molto difficile da utilizzare. \*

9. Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare lo sportello on-line. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

10. Ho avuto bisogno di accedere diverse volte allo sportello prima di riuscire ad utilizzarlo al meglio. \*

	1	2	3	4	5	
Per nulla	<input type="radio"/>	Sicuramente				

Il calcolo del punteggio viene effettuato tramite la seguente procedura:

- ✓ per gli item dispari (1, 3, 5, 7, 9) effettuare il calcolo: punteggio assegnato dal partecipante -1 (meno 1);
- ✓ per gli item pari (2, 4, 6, 8, 10) effettuare il calcolo: 5 – (meno) punteggio assegnato dal partecipante;
- ✓ sommare i punteggi ricalcolati;
- ✓ moltiplicare il valore ottenuto per 2,5 (si ottiene un punteggio che oscilla tra un minimo di “0” e un massimo di “100”).

La media dei valori globali ottenuti dal SUS rappresenta il livello di soddisfazione medio del campione utilizzato dal conduttore.

Poiché la modalità scelta per la somministrazione del questionario è stato il web, in quanto ha agevolato la diffusione, la raccolta dati e la sua analisi, si sono aggiunte 2 ulteriori domande per comprendere meglio l'opinione dello studente.

### Ho trovato le seguenti difficoltà: \*

E' possibile selezionare più di un opzione

- nel trovare l'accesso alla domanda on-line
- nel capire quali informazioni dovevo inserire
- nel compilare il form on-line
- nel completamento della domanda
- nel ricevere risposta alla mie domanda
- nel comprendere il testo del bando di concorso
- nel conoscere gli esiti del concorso
- nel linguaggio o terminologia
- Altro...

### Proposte per migliorare il servizioWeb

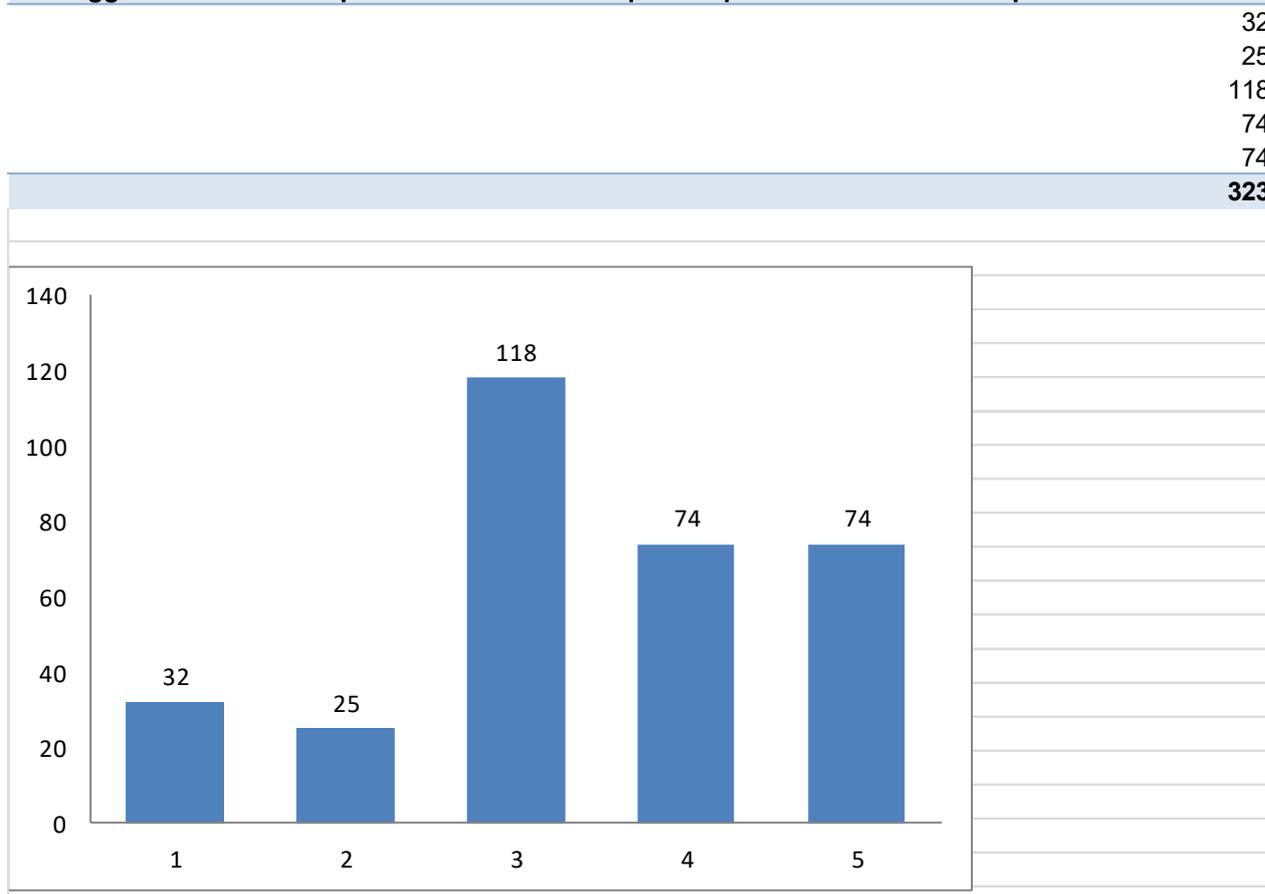
Testo risposta lunga

---

Gli studenti che hanno risposto sono 323 e di seguito si proporranno i risultati ottenuti.

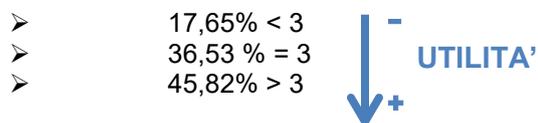
## ANALISI

**Conteggio di 1. Penso mi piacerebbe utilizzare questo sportello on-line anche per altre finalità.**



La domanda ha come obiettivo capire l'**utilità** del mezzo web per richiedere i vari servizi e se potrebbe essere consono ampliarlo con ulteriori funzionalità. Inoltre, è un primo indicatore di come lo studente ha percepito quanto implementato.

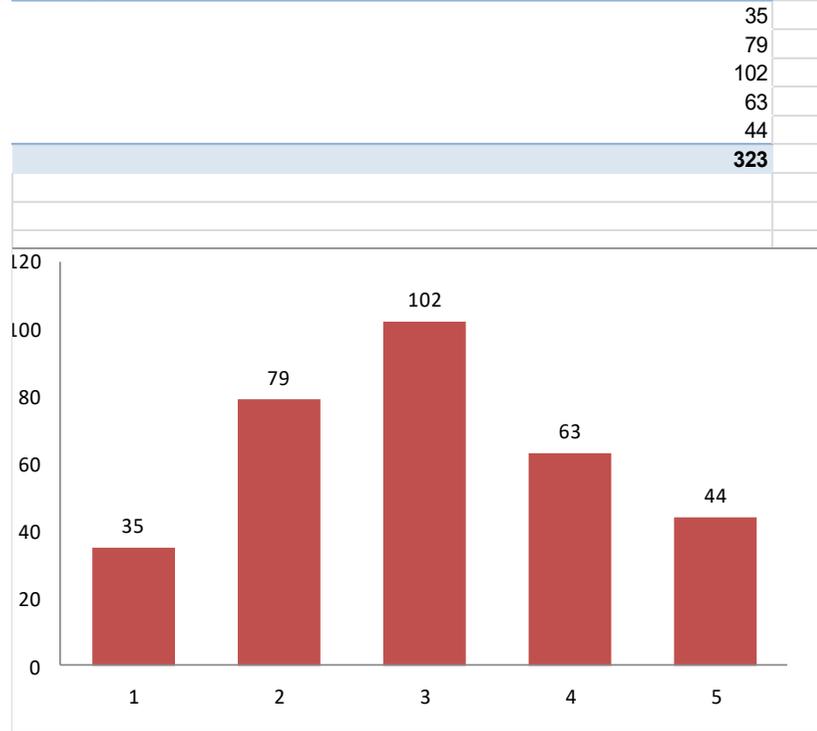
In questo caso, il valore 1 rappresenta il valore minimo assegnato all'utilità del sistema, mentre il valore 5 rappresenta il valore massimo possibile.



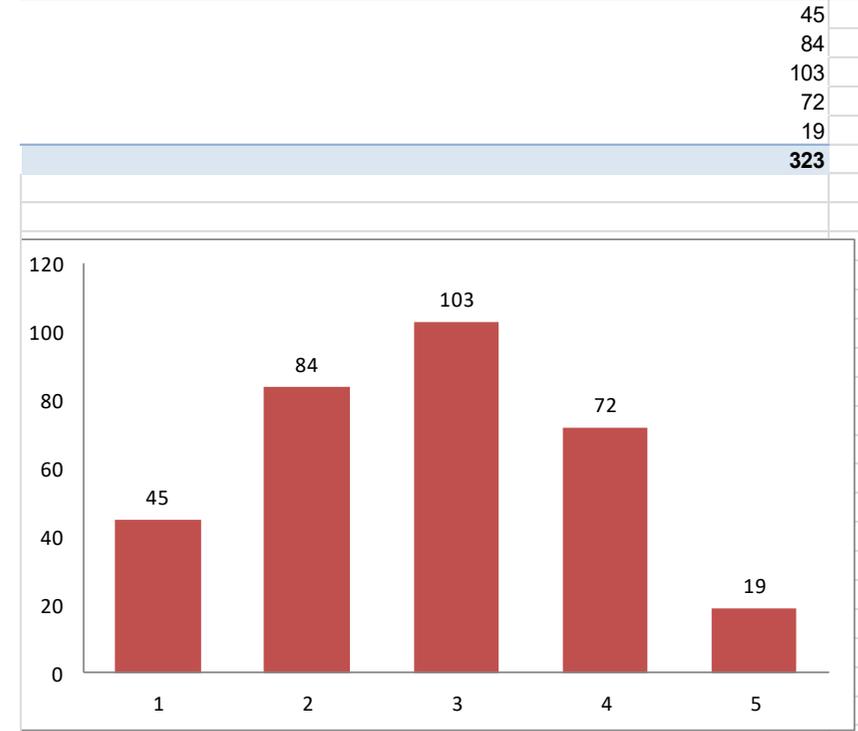
Possiamo quindi dedurre che lo sportello viene considerato positivamente come mezzo per richiedere servizi e comunicare con gli operatori ESU, tanto da poter essere ampliato con altre funzionalità.

La domanda numero 2 e 3 sono connesse fra loro, in modo da valutare effettiva comprensione e quindi la **complessità** del modulo usato per la richiesta dei servizi. Dall'analisi dei due grafici, si può evincere che lo studente ha ritenuto mediamente abbastanza facile l'uso del portale.

Conteggio di 2. Ho trovato lo sportello on-line inutilmente complesso.



Conteggio di 3. Ho trovato lo sportello on-line molto semplice da usare.



L'utente che ha scelto 1, ha ritenuto semplice la struttura dello sportello, mentre chi ha selezionato 5, ha trovato molto complesso il tutto.

➤ 35,29 % < 3  
 ➤ 31,58 % = 3  
 ➤ 33,13 % > 3

↓ -  
 ↓ +

**COMPLESSITA'**

L'utente che ha scelto 1, ha ritenuto complicato usare lo sportello, mentre chi ha selezionato 5, ha trovato molto semplice il tutto..

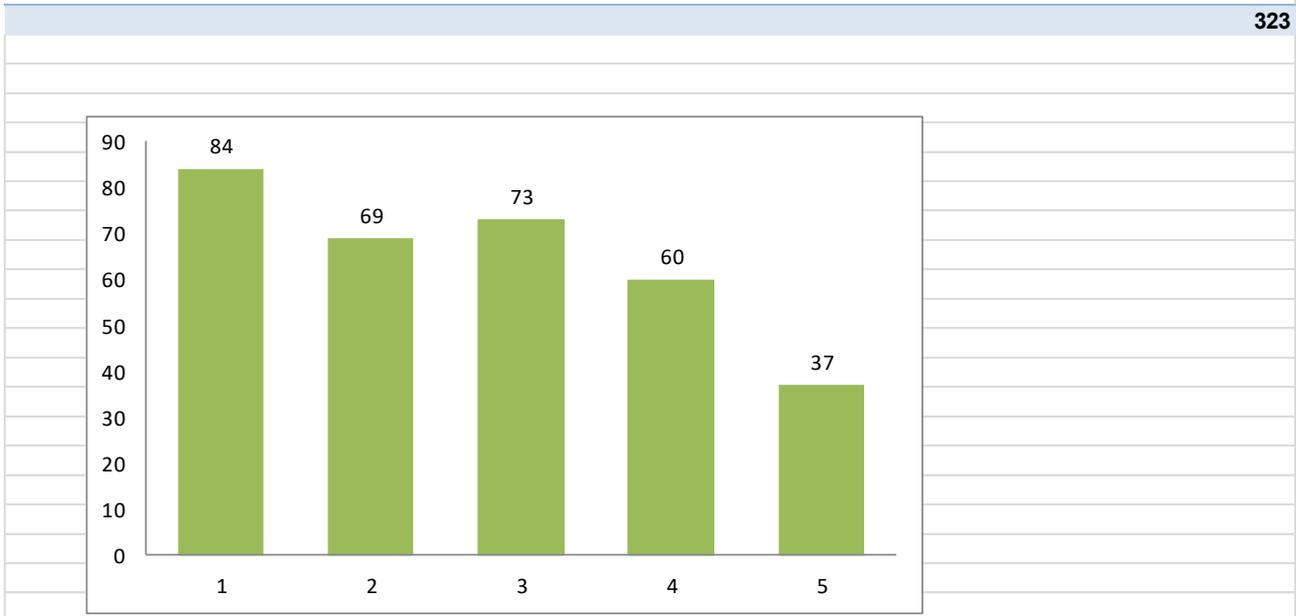
➤ 39,94 % < 3  
 ➤ 31,88 % = 3  
 ➤ 28,17 % > 3

↑ +  
 ↓ -

**COMPLESSITA'**

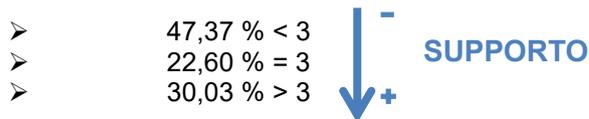
**Conteggio di 4. Penso di aver bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare lo sportello on-line.**

84  
69  
73  
60  
37  
**323**



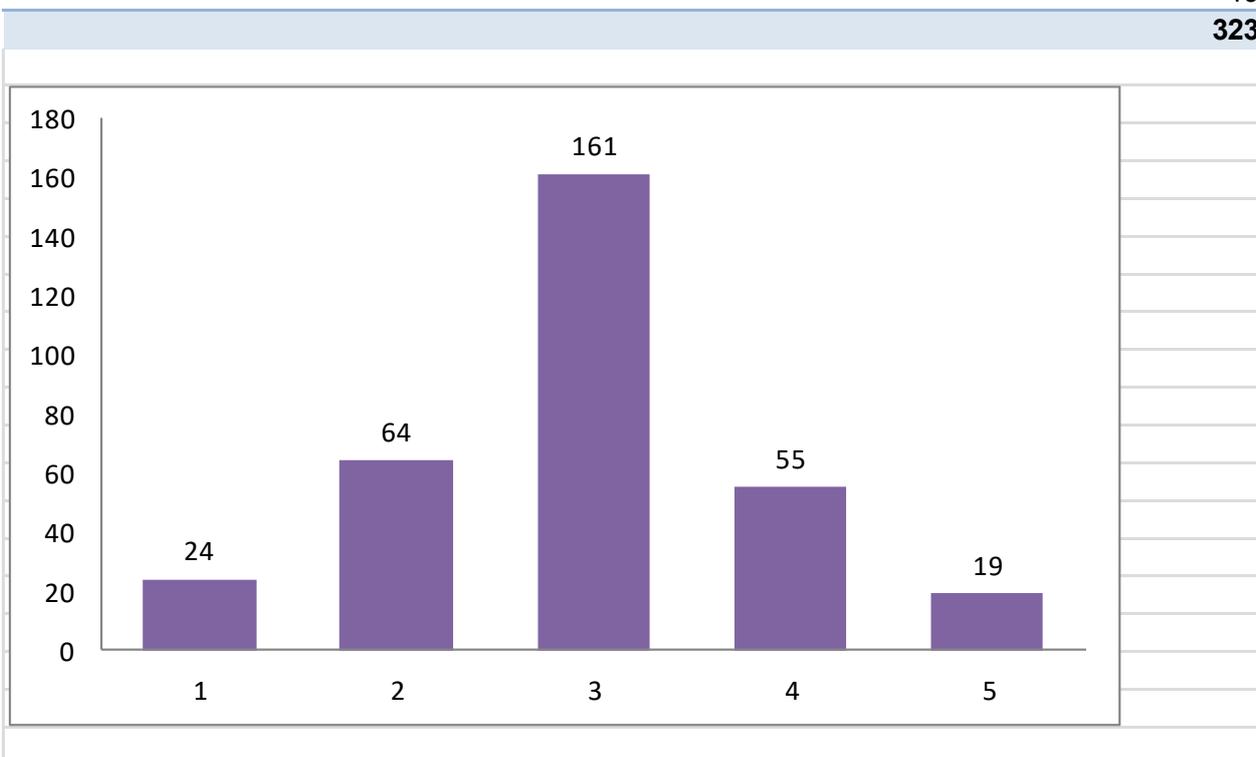
Per quanto nella domanda precedente si possa osservare una certa difficoltà nell'uso dello sportello, la maggior parte ritiene non necessario il **supporto** di un'altra persona nel suo utilizzo. Solo il 30% ritiene di aver dovuto richiedere aiuto a qualcuno per usare al meglio il servizio.

Il valore 1, rappresenta la non necessità di supporto di una altra persona, mentre il valore 5 indica il contrario.



**Conteggio di 5. Ho trovato le varie funzionalità dello sportello on-line bene integrate.**

24  
64  
161  
55  
19  
**323**



Un servizio con funzionalità integrate dovrebbe permettere di:

- unicità del sistema documentale e della gestione dei dati, evitando la duplicazione di registrazioni comuni ai vari ambiti e facilitando la comunicazione e la condivisione delle informazioni;
- evitare le duplicazioni o la sovrapposizione delle procedure tra due o più sistemi (esempio: richiedere gli stessi dati se già presenti nel sistema);
- creare sinergie tra alcune importanti fasi gestionali, come il controllo e la documentazione (che interessano trasversalmente);
- inglobare le attività già esistenti che rispondono a diversi scopi e che possono essere utilizzate e distribuite nel processo d'integrazione.

Dal grafico si può osservare che gli studenti ritengono le funzionalità mediamente integrate ( sistema **embedded**) fra di loro.

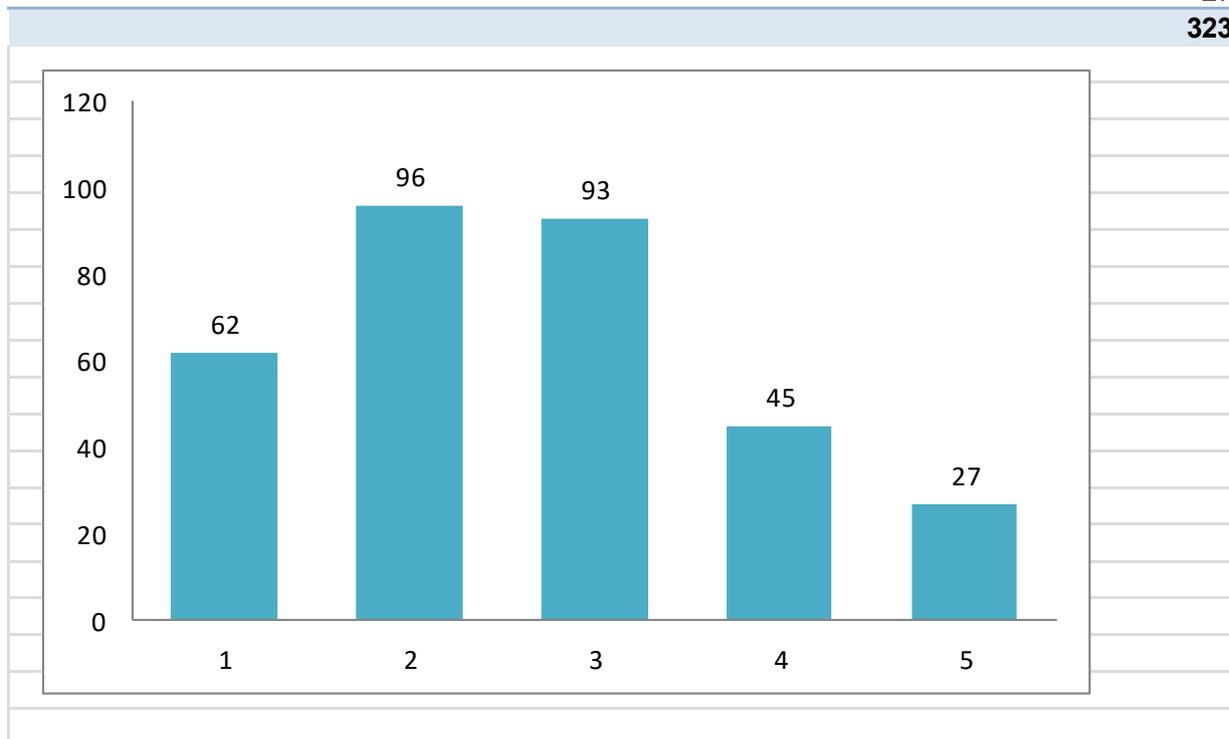
➤ 27,24 % < 3  
 ➤ 49,84 % = 3  
 ➤ 22,91 % > 3

↓ -  
**EMBEDDED**  
 ↓ +

**Conteggio di 6. Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità dello sportello on-line.**

62  
96  
93  
45  
27

**323**



I valori in questo caso vogliono misurare l'**incoerenza** del servizio Web:

- ⇒ 1: poco incoerente e quindi molto coerente;
- ⇒ 5: molto incoerente e quindi poco coerente;

e i risultati sono i seguenti:

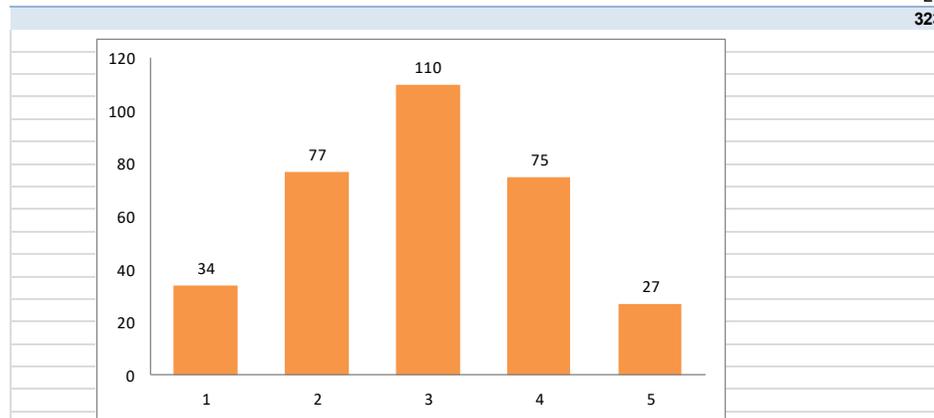
➤	48,92 % < 3	 <b>COERENZA</b>
➤	28,79 % = 3	
➤	22,29 % > 3	

Gli studenti ritengono che lo sportello sia coerente con la sua funzione e che sia chiara la motivazione per cui esso è stato implementato.

La domanda 7 e 8 sono una complementare all'altra, in modo da poter verificare in modo semplice e veloce la veridicità e l'opinione effettiva da parte dello studente sulla effettiva **facilità di utilizzo**.

Conteggio di 7. Penso che la maggior parte delle persone possano utilizzare lo sportello on-line facilmente.

34  
77  
110  
75  
27  
**323**

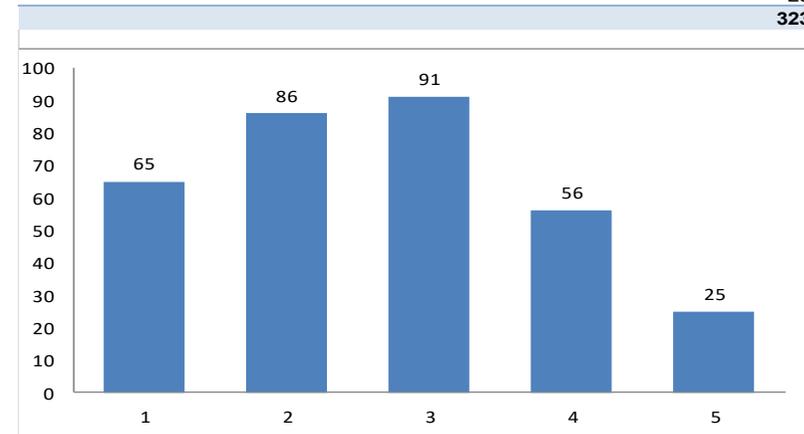


➤ 34,36 % < 3  
➤ 34,05 % = 3  
➤ 31,58 % > 3

↓ -  
**FACILITA'**  
↑ +

Conteggio di 8. Ho trovato lo sportello on-line molto difficile da utilizzare.

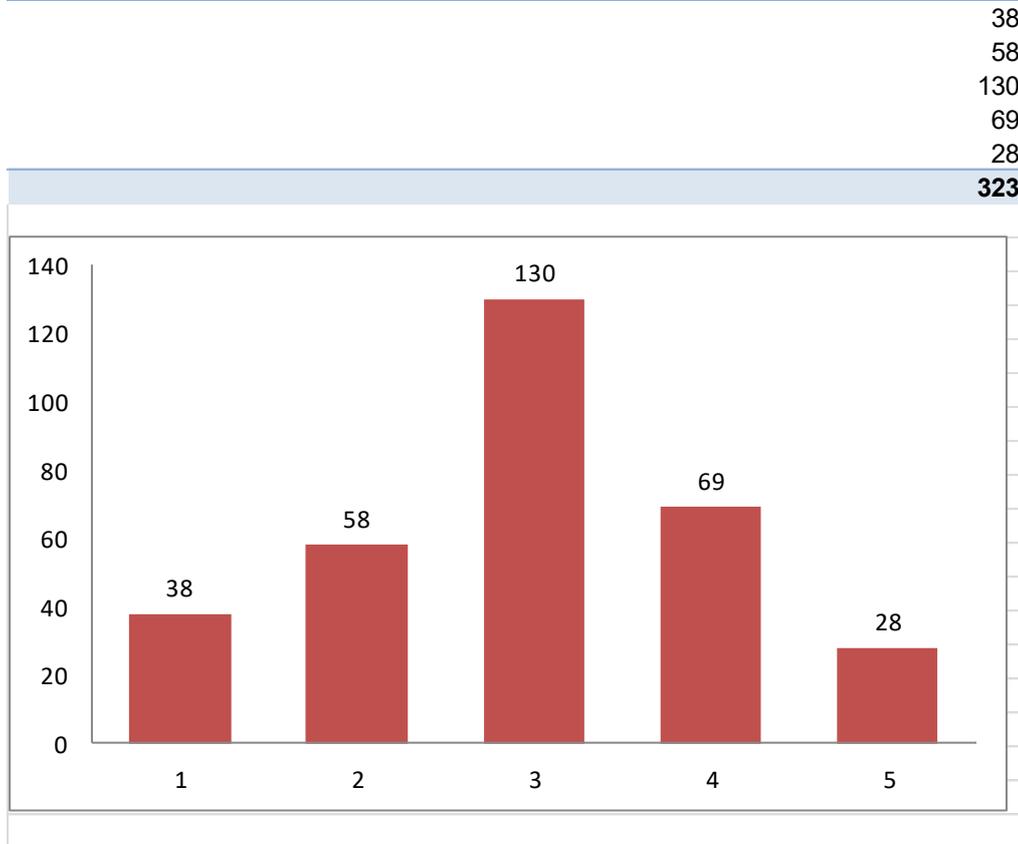
65  
86  
91  
56  
25  
**323**



➤ 46,75 % < 3  
➤ 28,17 % = 3  
➤ 25,07 % > 3

↑ +  
**FACILITA'**  
↓ -

**Conteggio di 9. Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare lo sportello on-line.**



Dalla domanda si vuole capire se il design utilizzato è adeguato, in quanto un servizio WEB non può prescindere da una progettazione anche grafica, dalla scelta dei colori alla distribuzione dei contenuti all'interno delle pagine, dalle voci del menù alle immagini: ogni elemento influisce sulla *user experience* e contribuisce all'usabilità, ovvero la facilità di navigazione delle varie pagine.

L'impatto visivo determina la prima impressione dell'utente. Ancor prima di leggere i contenuti, l'occhio viene colpito dai colori, dai video, dalle immagini.

Il design, inoltre, influisce anche sulla percezione che gli utenti avranno dell'azienda. Se esso è curato e ha una buona organizzazione dei contenuti, infatti, l'ente verrà percepito come serio e professionale.

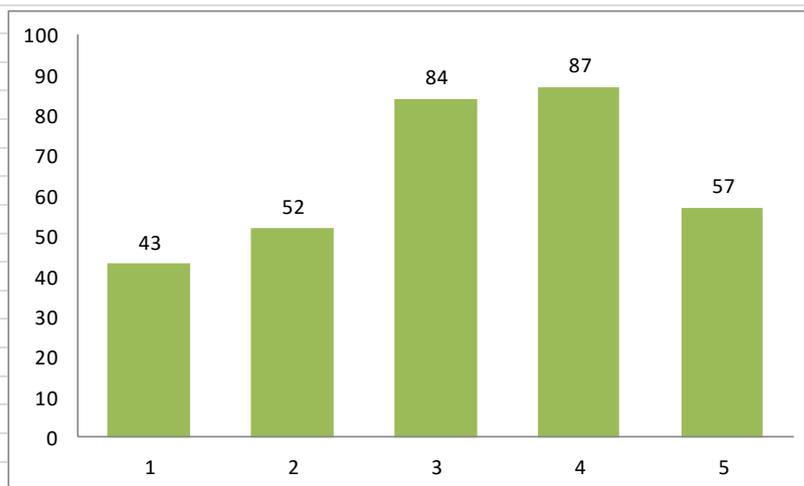
In tal senso, è necessario comprendere come l'immagine sia ormai fondamentale per suscitare un impatto emotivo positivo da parte dell'utente.

- 29,72% < 3
  - 40,25 % = 3
  - 30,03 > 3
- 
DESIGN

Dalle risposte risulterebbe essere abbastanza apprezzato, ma una possibile motivazione a tale esito è la non comprensione della richiesta così formulata.

**Conteggio di 10. Ho avuto bisogno di accedere diverse volte allo sportello prima di riuscire ad utilizzarlo al meglio.**

43  
52  
84  
87  
57  
**323**



Per quanto lo studente abbia ritenuto mediamente facile l'uso dello sportello per la richiesta dei servizi, ha dovuto **accedere** diverse volte per poter completare la stessa.

Se l'utente ha avuto questo tipo di necessità, la motivazione principale potrebbe essere quella di non possedere tutte le informazioni necessarie al completamento della domanda oppure la non chiarezza di cosa effettivamente deve presentare.

I valori sono:

- ⇒ 1:l'utente ha effettuato l'accesso poche volte;
- ⇒ 5:l'accesso è avvenuto spesso, in quanto lo studente ha avuto difficoltà nella compilazione dei dati.

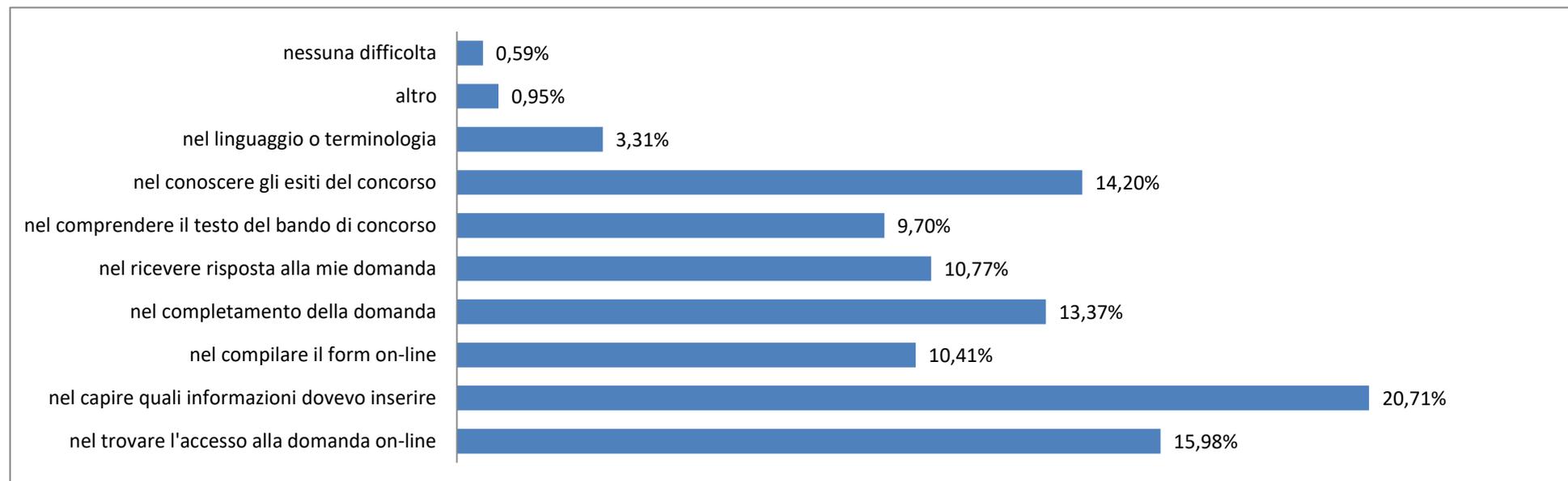
e i risultati sono i seguenti:

- 29,41 % < 3
- 26,08 % = 3
- 44,58 % > 3



L'analisi è anche supportata dalle risposte date nella domanda sotto riportata, la quale non fa parte del protocollo E-Glu, ma ci permette di comprendere meglio le difficoltà effettive riscontrate nella compilazione.

### Ho trovato le seguenti difficoltà:



Dall'analisi della domanda, si evince che i grossi problemi riscontrati dallo studente sono per lo più legati alla comunicazione verso lo stesso, indicandoci la necessità di modificare e migliorare gli articoli e le informazioni del sito internet aziendale.

Applicando la formula descritta in precedenza, i valori ottenuti dal protocollo E-GLU sono i seguenti:

Valori Usabilità	% Studenti
0-10	3,42%
10-20	3,73%
20-30	6,52%
30-40	9,63%
40-50	15,22%
50-60	23,91%
60-70	17,39%
70-80	10,25%
80-90	6,83%
90-100	3,11%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>

con una la media dell'usabilità del 52,27, quindi al di sotto del valore considerato sufficiente affinché lo sportello si possa considerare usabile.

## CONCLUSIONI

Il questionario SUS (System Usability Scale) e le domande aggiuntive, permettono di avere un quadro più completo di come lo studente percepisce lo sportello on-line per le richieste ad ESU e si è riscontrata l'importanza che il sito internet aziendale, principale strumento di comunicazione e divulgazione, ha nella comprensione e quindi usabilità dei servizi web.

Tutto questo è un ulteriore incentivo affinché ESU Venezia sviluppi il nuovo sito internet, oltre che seguendo le "Linee guida di design servizi digitali della PA", mettendo particolare attenzione alla necessità di scrivere le pagine e gli articoli in modo più semplice e comprensibile per lo studente.