

Alla ricerca della qualità dell'esperienza

T-Info e le esperienze sulla tv digitale interattiva

Alberto Marinelli – Emmanuel Mazzucchi

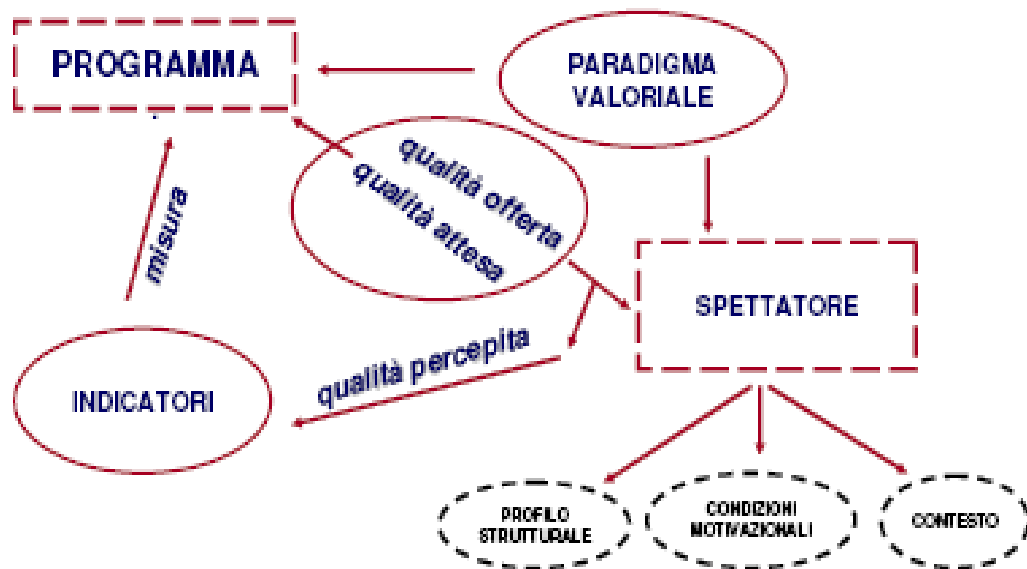
(Dipartimento di Sociologia e comunicazione)



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Qualitel – il modello per il servizio pubblico radiotelevisivo

“qualità è un **valore di relazione** che nasce da uno scambio fra un’oggettività - quella del programma - e una soggettività, quella dello spettatore.



Quest'ultima è scomponibile, a sua volta, in componenti che nascono dai caratteri strutturali dello spettatore - il suo profilo socioculturale e socioeconomico, il sesso, l'età, l'area geografica, etc... - e da quelli contestuali: la fascia oraria, la specifica situazione psicologica in cui vede “quel” programma in “quel” momento, le modalità ambientali, etc.”

La qualità/eccellenza televisiva – Il modello X – Tv (Medologo Albani- Celata)

La qualità-eccellenza è individuata come **mix opportunamente ponderato di tre elementi fondamentali**:

- la soddisfazione dei clienti (*customer satisfaction*),
- la capacità di conseguire risultati economico – finanziari positivi (*performance*)
- la capacità di innovazione, tecnologica e di prodotto (innovazione)

Distribuzione dei pesi tra le componenti

Componenti	Customer satisfaction	Performance	Innovazione	Risultato X-TV
Fondamentali	35	21	14	70
Complementari	15	9	6	30
Totali	50	30	20	100

Il Bando CNIPA sul T-government

- Bando Cnipa 2003: cofinanziamento per il progetto Digitale Terrestre
- Destinatari: Pubbliche amministrazioni locali
- Servizi ad alto grado di multimedialità, limitato livello di interattività
- Raggiungere fasce di popolazione che sono rimaste escluse dall'accesso alla comunicazione interattiva della PA

Il progetto

- Le PA: Comune di Roma (capofila); Provincia di Roma, Regione Lazio (LaIT),
- Partner tecnologici: Rai nuovi media, Telespazio; DiSC – Università “la Sapienza”
- Primo progetto finanziato dal CNIPA (parimerito)
- Vincitore premio COMPA 2006: La PA che si vede

Qualità del servizio e qualità in uso

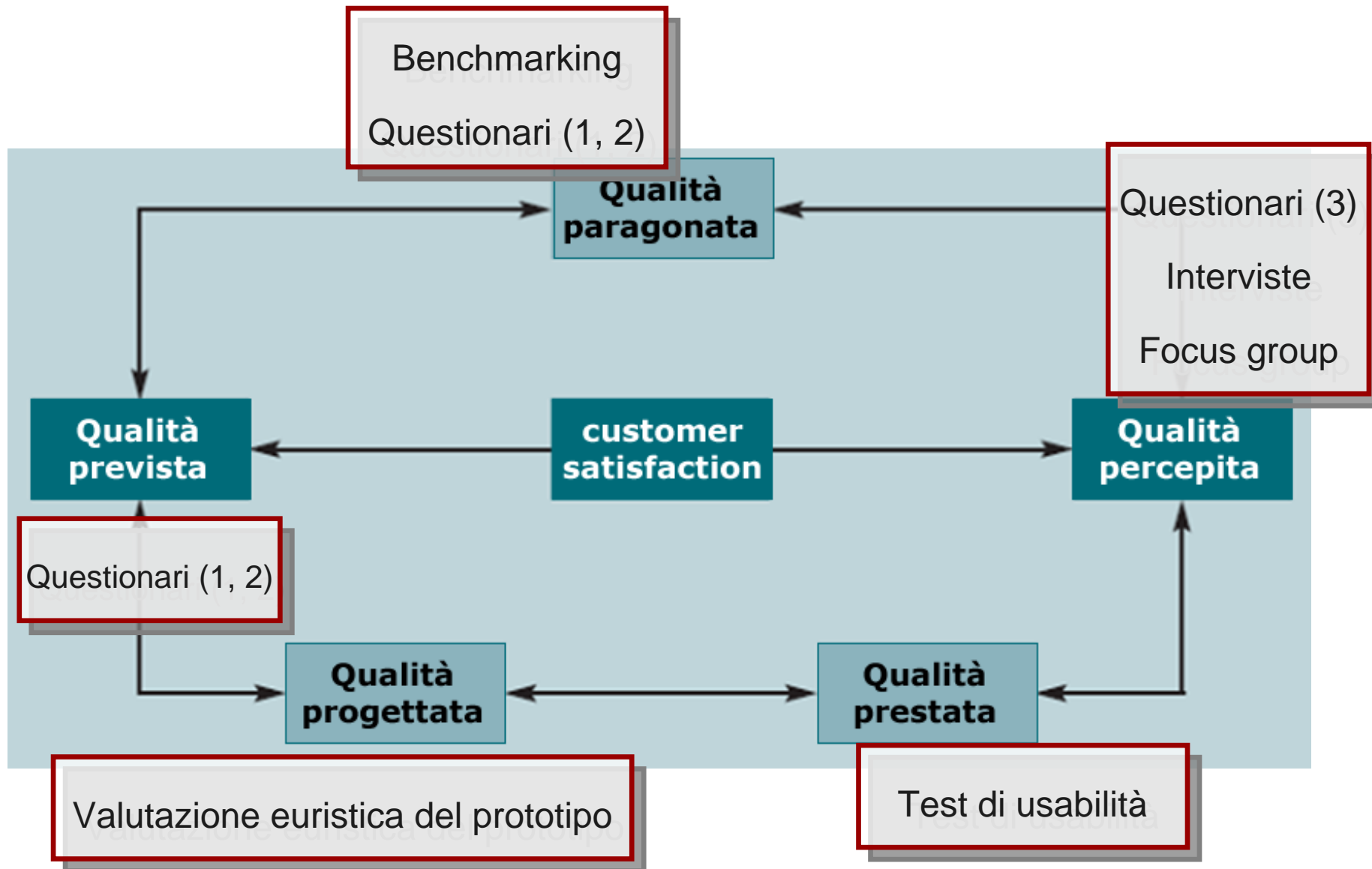
Per misurare la qualità in **T-Informo** abbiamo fatto riferimento a due diverse prospettive di valutazione

- 1. Qualità del servizio**, definita come la “globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno.” (Direttiva Ministero Funzione pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini - marzo 2004)
- 2. Qualità in uso**, definita come “la capacità del software di consentire a specifici utenti di raggiungere specifici obiettivi con efficacia, produttività, sicurezza e soddisfazione in specifici contesti d’uso” (norma ISO 9126-1)

Verso la qualità dell'interazione

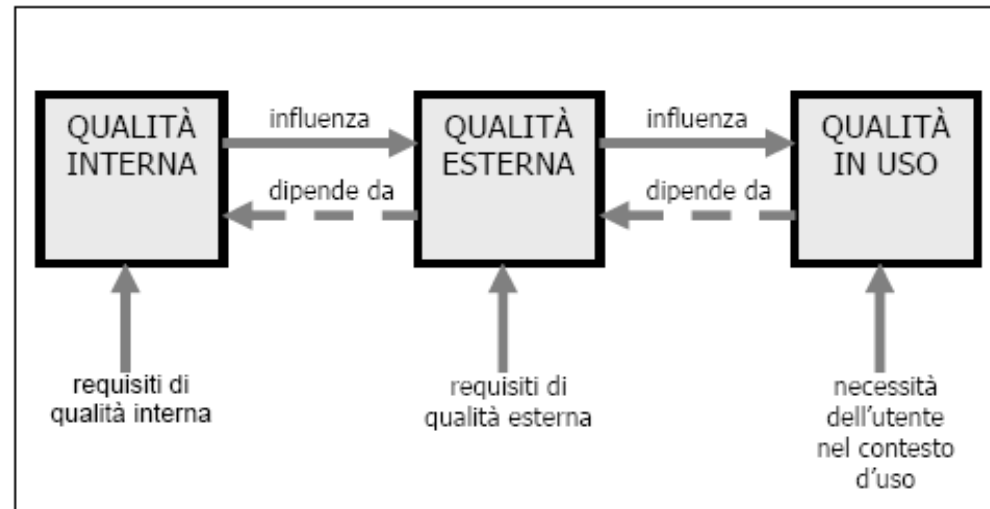
- Lo Standard Internazionale per Human Centred Design (che verrà chiamato ISO 9241-210), utilizzerà il termine “user experience”.
- La **Qualità dell'interazione** (user experience) viene definita come: “**all** aspects of the user’s experience when interacting with the product, service, environment or facility”.

T-Info: 1. valutare la qualità del servizio



T-Informo: 2. valutare la qualità in uso

- **qualità interna:** rappresenta le proprietà intrinseche del prodotto (quelle misurabili direttamente sul codice sorgente, sul suo flusso di controllo).
- **qualità esterna:** è quella rappresentata dalle prestazioni del prodotto e dalle funzionalità che offre (il prodotto è visto come una black box da testare).
- **qualità in uso:** riguarda il livello con cui il prodotto si dimostra utile all'utente nel suo effettivo contesto d'utilizzo, in particolare è la capacità del prodotto di dare efficacia ed efficienza al lavoro dell'utente, a fronte di una sicurezza di utilizzo e di una soddisfazione nel farne uso.



T-informo: il sistema di valutazione

- Test in laboratorio con 8 utenti ultrasessantacinquenni
- Analisi quantitativa e qualitativa su **320 utenti** cui sono stati distribuiti i decoder
 1. Questionario iniziale di profilazione (scritto)
 2. Questionario di rilevazione aspettative (telefonico), appena ricevuto il decoder
 3. Questionario finale di valutazione del servizio (telefonico)
 4. 4 Focus group a Roma(2), Civitavecchia e Rieti (32 utenti coinvolti)

Non solo usabilità:

task analysis	Quest. post-test	questionari	(2)	focus
---------------	------------------	-------------	-----	-------

Efficacia

- Task completati
- Completezza dei task completati
- Installazione (chi e come)
- Uso di T-Info / DTT
- Servizi usati
- Frequenza d'uso
- Impatto sulla dieta mediale
- Impatto sugli atteggiamenti

Produttività

- Tempi
- % tempo produttivo
- Numero di errori per unità di tempo
- Numero di errori gravi per unità di tempo
- tempo medio esperto / tempo medio utente standard
- Facilità di apprendimento
- Affidabilità
- Help desk

Sicurezza

- Affaticamento
- Congruenza con bisogni locali
- Congruenza con bisogni familiari
- Congruenza con bisogni individuali
- Relazione aspettative-giudizi
- Adeguatezza servizi - DTT

Soddisfazione

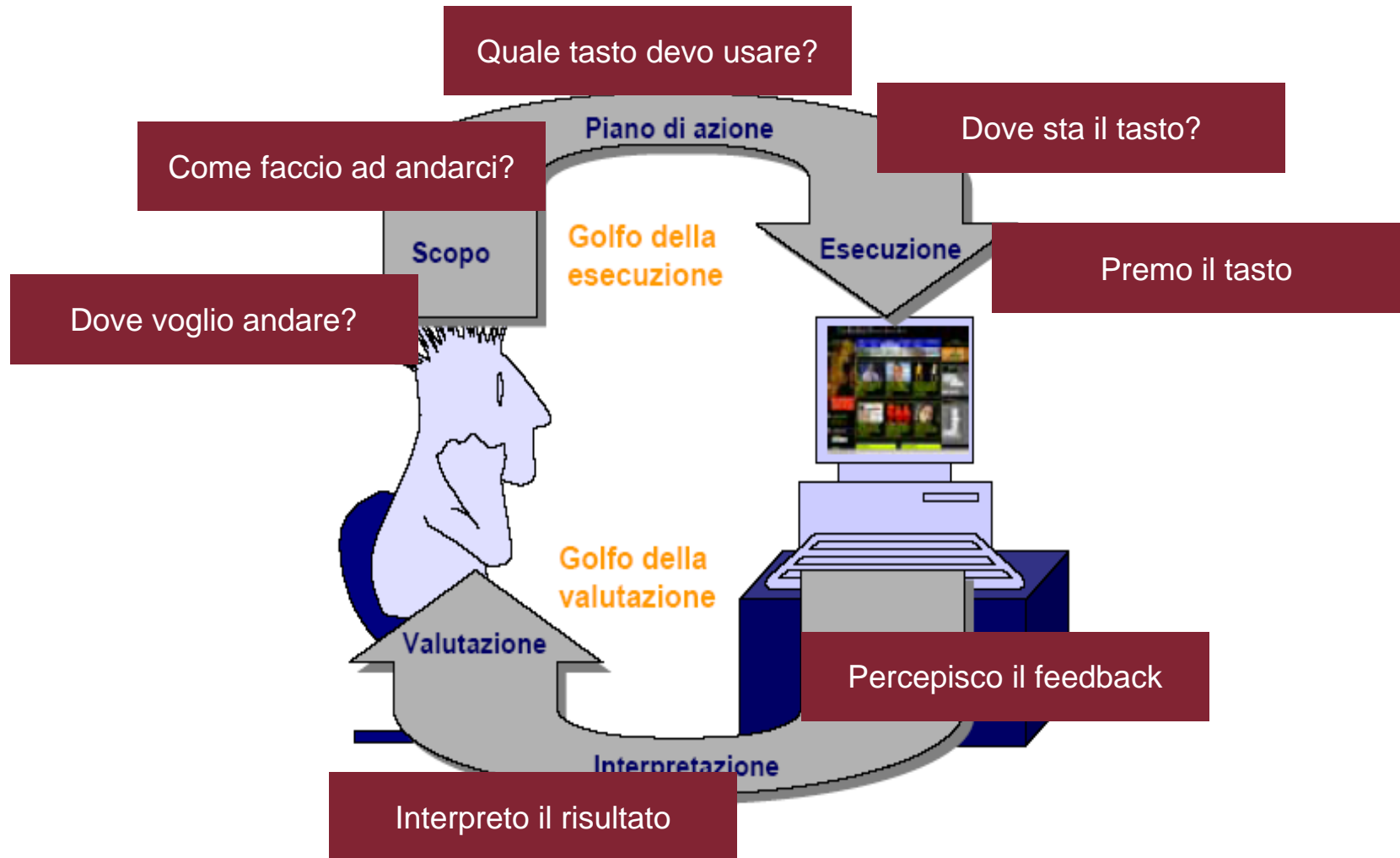
- Utilità percepita
- Produttività percepita
- Efficacia percepita
- Facilità di ricordo e di apprendimento percepita
- gradevolezza
- Sicurezza percepita (costi, privacy)
- Comunicazione pubblica
- Qualità dei testi
- Autorevolezza

Qualità in uso- La selezione degli indicatori rispetto alle dimensioni. Il questionario

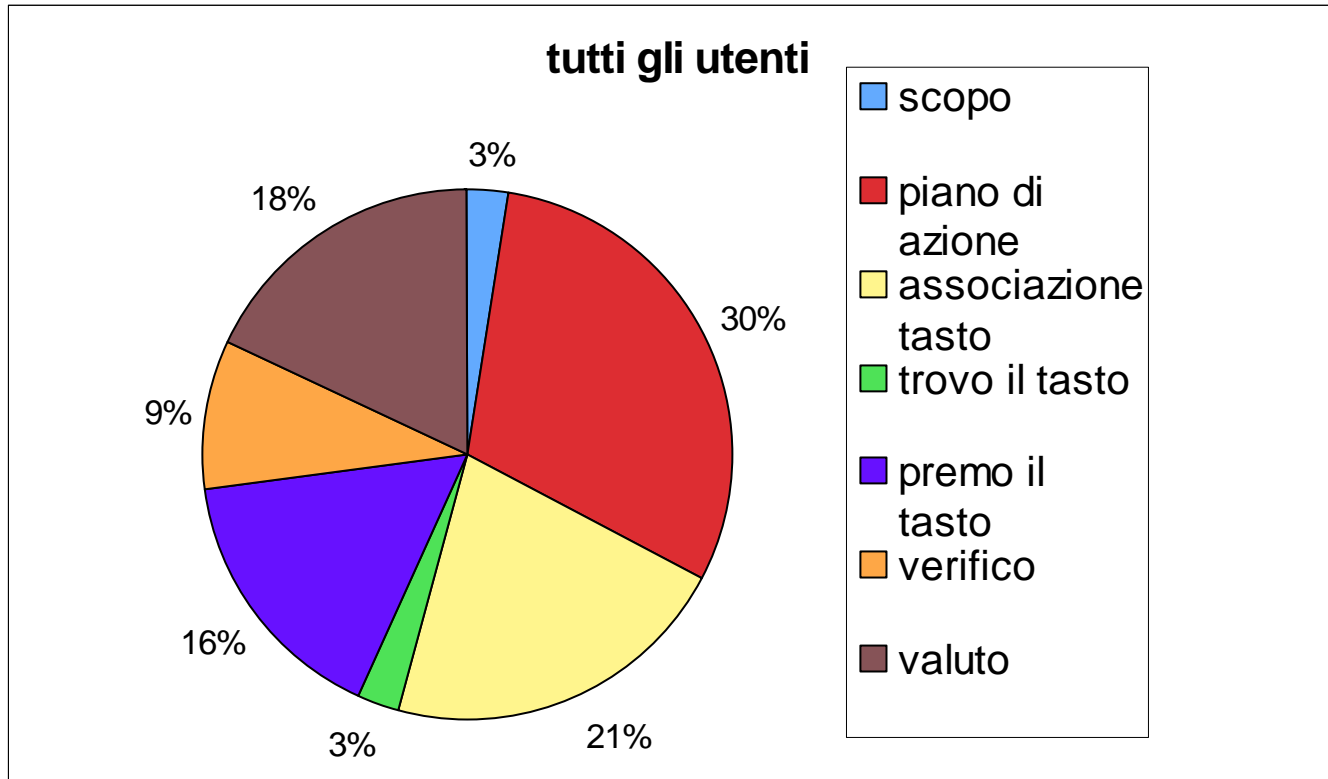
2° Questionario telefonico		
DOMANDA		DIMENSIONI QUALITÀ IN USO
1	Uso DTT	Efficacia, soddisfazione
2	Motivazioni non uso decoder	Efficacia , produttività, soddisfazione
3	Indicazioni di miglioramento servizio	Efficacia, produttività, sicurezza soddisfazione
4	Uso DTT	Efficacia, soddisfazione
5	Aspetti dtt apprezzati (in scala)	soddisfazione
6	Uso servizi interattivi. (da confrontare con Q2)	Efficacia
7	Motivazioni non uso	Efficacia , produttività, soddisfazione
8	Indicazioni di miglioramento/aspettative sui servizi interattivi	Efficacia , produttività, sicurezza, soddisfazione

9	Frequenza utilizzo servizi interattivi	Efficacia, soddisfazione
10-12	Utilizzo diverse tipologie servizi	Efficacia, soddisfazione
13-15	Frequenza uso servizi pubblica amministrazione/uso T-informo/frequenza uso T-informo	Efficacia, soddisfazione
16	Sezioni più visitate: confronto con esigenze informative in Q2	Efficacia, soddisfazione
17	Motivazioni all'uso: rilevano le attese (Verifica coincidenza con motivazioni uso tv in Q2)	soddisfazione
18	Produttività attesa	soddisfazione
20	Efficacia e produttività percepite	soddisfazione
21	Integrazione in dieta mediale	Efficacia , soddisfazione
22	integrazione in dieta mediale, autorevolezza (qualità attesa)	Efficacia, soddisfazione
23-24	Qualità percepita	soddisfazione
25	Utilizzo cdr	Efficacia, soddisfazione
26	Facilità d'uso cdr	Efficacia
27	Motivi non uso cdr	produttività , soddisfazione
28	efficacia percepita, efficienza percepita, sicurezza percepita, comunicazione pubblica, gradevolezza	soddisfazione
29	Motivazioni non uso T-Informo	Efficacia , produttività, soddisfazione
30	Indicazioni di miglioramento/aspettative su T-informo (domanda aperta)	Efficacia , produttività, sicurezza , soddisfazione
31-32	Indicazioni in negativo su buon funzionamento decoder	Efficacia , produttività, sicurezza
33	Soddisfazione help desk	soddisfazione
34	Utilità percepita dei contenuti: qualità percepita.	soddisfazione Efficacia
35-40	Inserimento dtt nella dieta mediale	efficacia
41	Opinioni sull'esperienza	soddisfazione

Dove sta il problema?



Fase errore

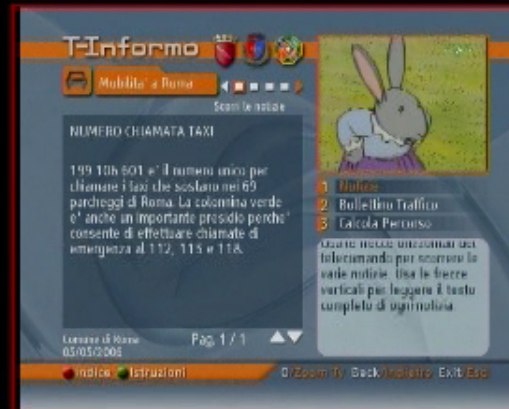


Test di usabilità: montaggio *picture in picture*

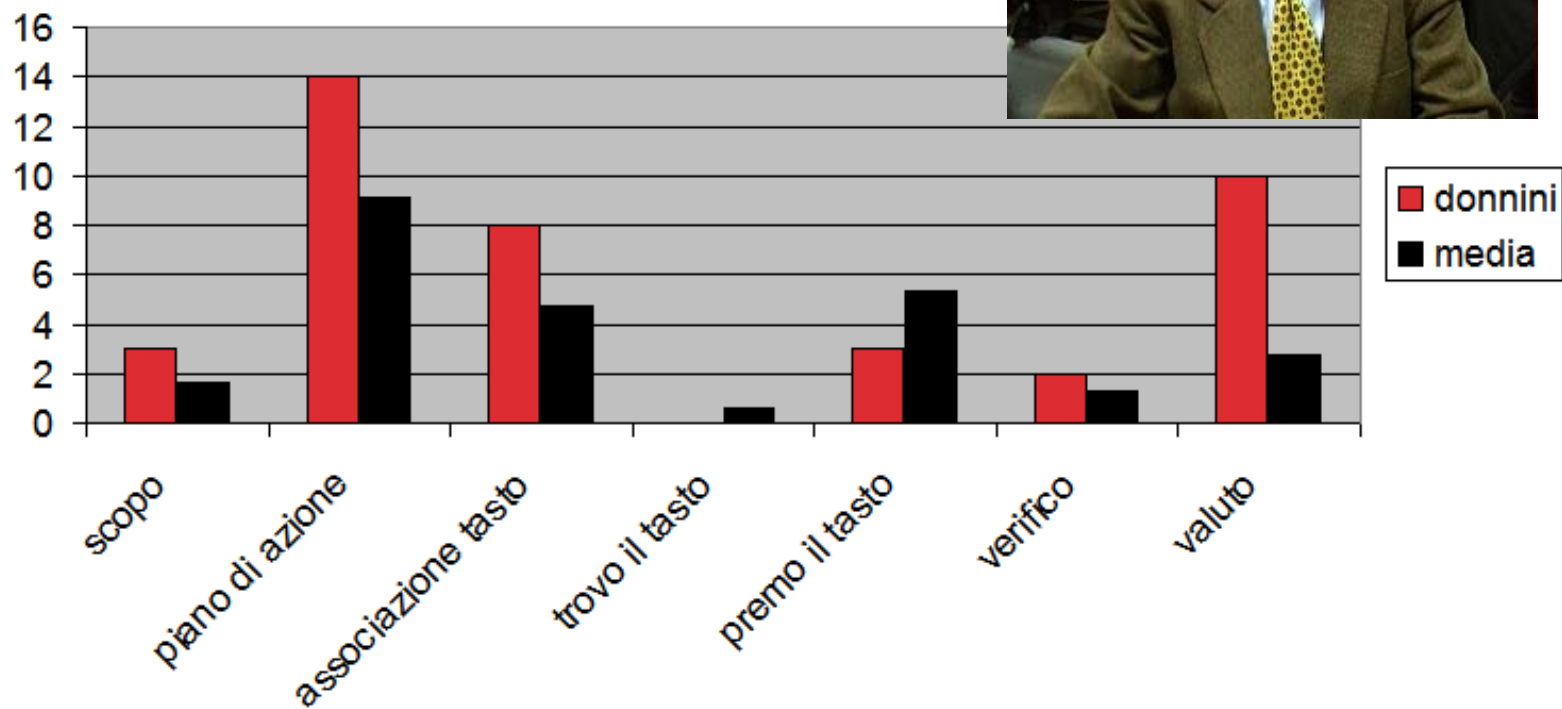


T-Informo: test di usabilità
6-11-2006 - Cesare Fumiatti

Compito
Cercare e utilizzare il servizio
dell'ATAC chiamato 'Calcola
percorso'



Il profilo utente: dove si verificano errori



Cosa abbiamo imparato

- Il digitale terrestre va gestito all'interno di un approccio multicanale
- Va limitato il ricorso al canale di ritorno: il disagio dell'utente può essere compensato solo da servizi a elevato valore aggiunto
- Le strettoie tecnologiche (limitata larghezza di banda, non standardizzazione dei device, arretratezza del STB, etc.) sono fortemente limitanti
- Il processo di “addomesticamento” del telecomando è complesso ma potenzialmente gratificante
- La sperimentazione deve lasciare rapidamente il posto alla diffusione di servizi molto semplici (del tipo super televideo) che possono favorire una socializzazione di massa alla comunicazione interattiva