

# Laura Romero Meza



**Data** 7 Dicembre 2023

**Titolo** Oltre gli algoritmi: Esplorare gli effetti dei sistemi di raccomandazione sul sovraccarico di scelta dalla prospettiva del comportamento del consumatore

**Relatore** Giulio D'Urso

## Abstract

I risultati di questo manoscritto di alto livello evidenziano la complessità di misurare l'impatto dei sistemi di raccomandazione sulla difficoltà di scelta. Tale complessità deriva dalla consapevolezza che diverse variabili, oltre alla progettazione del sistema, possono influenzare l'efficacia degli agenti di raccomandazione. In particolare, la scoping review indica che sono necessari ulteriori studi per accertare l'effettiva influenza dei sistemi di raccomandazione sugli utenti e sui processi decisionali. Pertanto, questa revisione fornisce una sintesi cruciale delle conoscenze esistenti, aprendo la strada a future ricerche per migliorare il processo decisionale di fronte al sovraccarico di scelta. Lo studio qualitativo, invece, fornisce approfondimenti pratici sulle esperienze degli utenti di Netflix e sulle loro interazioni con il sistema di raccomandazione. Rivela il problema del sovraccarico di scelta tra gli utenti di Netflix, che porta a tempi di ricerca più lunghi, a un maggiore sforzo di scelta e a risposte emotive negative. Inoltre, lo studio sostiene l'idea che gli attributi delle liste di raccomandazione, come l'attrattiva e la diversità, giochino un ruolo significativo nel plasmare lo sforzo di scelta e la soddisfazione.

Sulla base del rigore scientifico dello studio, questo sarà sottoposto alla valutazione di riviste internazionali.

# Laura Romero Meza



**Date** 7 December 2023

**Title** Beyond Algorithms: Exploring the effects of Recommender Systems on Choice Overload from a consumer behaviour perspective

**Supervisor** Giulio D'Urso

**CoSupervisor**

## Abstract

The results of this high-level manuscript highlight the complexity involved in measuring the impact of recommendation systems on choice difficulty. This complexity stems from the understanding that various variables, in addition to system design, can influence the effectiveness of recommendation agents. Specifically, the scoping review indicates that further studies are required to ascertain the actual influence of recommender systems on users and decision-making processes. Therefore, this review provides a crucial summary of existing knowledge, paving the way for future research to enhance decision-making in the face of choice overload. The qualitative study, on the other hand, provides practical insights into the experiences of Netflix users and their interactions with the recommender system. It reveals the ongoing issue of choice overload among Netflix users, leading to longer search times, increased choice effort, and negative emotional responses. Moreover, the study supports the notion that attributes of recommendation lists, such as attractiveness and diversity, play a significant role in shaping choice effort and satisfaction. Based on the scientific rigor of the study, it will be submitted for international journal publication undergo evaluation.