

Test di usabilità a basso costo

Come realizzare un test di usabilità a costo zero (o quasi) e i principali tool low cost

AGGIORNAMENTO DEL 14/12/12

Per realizzare un test di usabilità sul tuo sito web sono necessari i seguenti passaggi:

- **definire uno o più “compiti” da far realizzare agli utenti** sul sito;
- **trovare almeno 5 utenti** (possibilmente facenti parte della tua clientela potenziale), che non abbiano mai visto il sito e che siano disposti a concederti 20-30 minuti del loro tempo;
- **organizzare e "facilitare" gli incontri;**
- **registrare ciò che avviene** sullo schermo e, possibilmente, ciò che l'utente farà e dirà (naturalmente avvisandolo prima);
- prepararsi psicologicamente a delle brutte sorprese :-)

Per quanto riguarda l'individuazione dei compiti da testare, se hai un sito con un'area prodotti/servizi o con una sezione per le news, tra i “task” ipotizzabili potrebbero esserci quelli di **trovare determinate informazioni** relative a un prodotto o a una notizia a questo collegata.

Sicuramente **un passaggio da verificare è la perfetta usabilità di eventuali moduli di contatto**. Ipotizza quindi che l'utente sia un cliente interessato a un tuo prodotto/servizio e proponigli di contattarti per una richiesta specifica attraverso il sito stesso.

Se vendi qualcosa o il sito offre la possibilità di fare una prenotazione online, naturalmente **andrà testato tutto il processo di acquisto o di prenotazione** (procurati eventualmente anche una carta di credito con cui fare delle transazioni).

Nel definire i compiti che l'utente dovrà eseguire, che saranno formalizzati nero su bianco, bisogna prestare molta attenzione a **essere chiari, ma senza indirizzare l'utente verso la soluzione** (magari usando parole che sono presenti nei menù del sito). Un buon task potrebbe essere: "prenota una camera matrimoniale per il week end x". Mentre sarebbe troppo specifico un compito del tipo: "prenota una camera matrimoniale utilizzando l'area riserva online presente nel sito".

La selezione degli utenti deve essere fatta con attenzione, **scegliendo le persone il più possibile tra quelli che potrebbero realmente essere tuoi clienti**. Se il tuo target è di giovani utenti web di media esperienza, non avrai alcun problema nel trovarli ad esempio in qualche sede universitaria locale (se offri in cambio qualche decina di euro, ne avrai fin troppi!!!). Se invece ti rivolgi ad altre aziende, a famiglie o a professionisti la cosa si complica, bisognerà essere un po' creativi e ricorrere magari a persone reclutate tramite amici o parenti.

Per avere dati sufficienti ad individuare la maggior parte dei problemi di usabilità di un sito **di solito bastano, come detto, cinque utenti**.

Una volta fissato l'appuntamento, dovrai prepararti per la parte più difficile del nostro compito. **Non è assolutamente facile infatti restare impassibili e non dare "aiutini" a chi vedete in difficoltà** (per noi incomprensibilmente) su una interfaccia che conoscete perfettamente, ma è proprio questo quello che dobbiamo fare.

Dovremo inoltre **chiedere all'utente di "pensare a voce alta"** e appuntare i passaggi fondamentali di quello che dice (soprattutto se non c'è una registrazione). **Il tempo di realizzazione di ciascun compito e il tasso di successo andranno sempre registrati** (in modo da poter avere dei

termini di paragone quando si rifarà lo stesso test dopo aver modificato il sito).

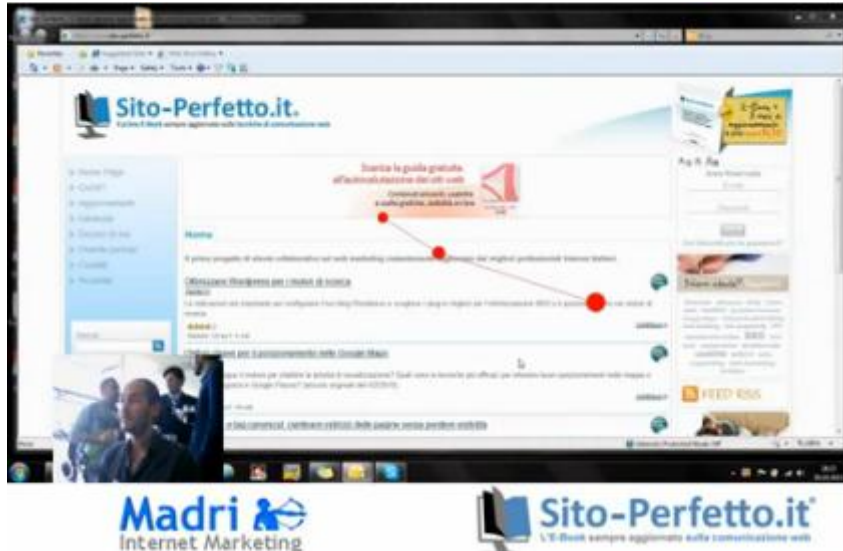
Tecniche molto utilizzate durante i test di usabilità professionali sono quelle di **rispondere alle domande degli utenti con un'altra domanda** (un classico è: “tu cosa pensi?”), oppure di **ripetere le ultime affermazioni dell'utente in forma interrogativa** (cosiddetto “echoing”), per stimolarlo a spiegare a voce alta i ragionamenti che sta facendo in quel momento.

Per quanto riguarda la registrazione dello schermo e dell'audio-video dell'utente, esistono dei software professionali (uno ottimo è **Camtasia Studio**), oppure si possono utilizzare anche **programmi di videoconferenza** (che a volte hanno anche versioni free) condividendo il desktop e registrando quello che avviene in un altro computer collegato via web, oppure ancora dei semplici **screen recorder** (per lo schermo) e **video recorder** (per l'utente).

Ecco un esempio di test di usabilità svolto proprio su questo sito.



Potendo permetterselo, un ausilio strategico per le analisi di usabilità è **l'eye tracking** (che registra dove gli utenti guardano durante il test). Vedi un video di esempio qui di seguito.



C'è anche una versione di eye tracking "low cost" (si fa per dire) che consente di fare questa analisi in remoto attraverso la videocamera degli utenti. Questa tecnologia, oltre a essere ancora un po' imprecisa, non è in grado di tracciare l'interazione con siti web (<http://eyetrackshop.com/>).

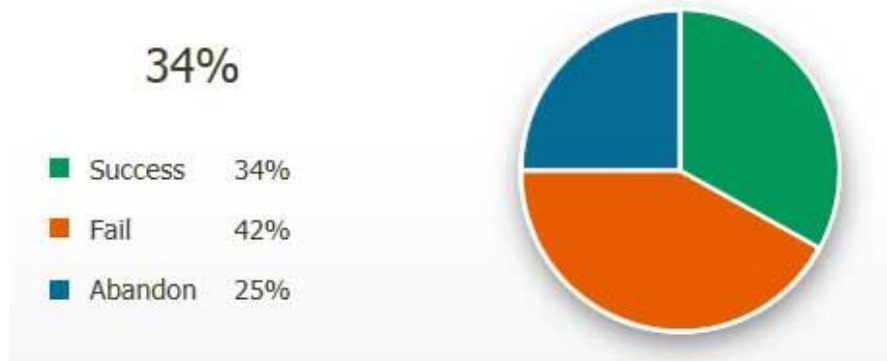
Esistono poi anche vari servizi che consentono di fare **test in remoto gratuiti o low cost** per avere almeno qualche indicazione sull'usabilità della propria interfaccia. Gli utenti parteciperanno al test semplicemente collegandosi dal proprio computer e senza alcun moderatore. Segnaliamo in particolare:

- usertesting.com (solo per siti con localizzazione in lingua inglese)
- Loop11.com (molto ben fatto, consente di realizzare un vero e proprio test di usabilità in remoto, con tanto di statistiche di successo, registrazione tempi e tracking dell'attività di ciascun partecipante)
- usabilla.com (per ora si possono testare solo screenshot statiti del sito, ma si apprestano a fornire un servizio completo come Loop11, interessante e molto intuitiva l'interfaccia di analisi dei risultati)

Di seguito due screenshot dei pannelli di controllo dei test condotti su questo sito con Loop11 e Usabilla nel settembre/ottobre 2011.

Loop11

Average task completion rate



Task results overview

	Success	Fail	Abandon	Average page views	Average time
Articolo sui colori web	35%	35%	30%	2.2	59.7 secs
Statistiche motori	35%	42%	23%	2.7	50.4 secs
Iscrizione alla newsletter	60%	30%	10%	2.1	31.9 secs
Download Guida	13%	38%	50%	1.9	47.1 secs
Acquisto del servizio	9%	91%		2.0	19.5 secs

Usabilla



Usandoli scoprirai che molte cose che tu e il tuo web designer avete dato per scontate in realtà non lo sono affatto, e sarà durissima leggere commenti o assistere a situazioni di stallo nel portare a termine i compiti assegnati senza intervenire (e senza scaricare la colpa sugli utenti).

Tra i tool low cost non considero i siti di heat mapping, come Crazyegg.com e Clicktale.com, che permettono di registrare con precisione dove cliccano gli utenti, perché, pur essendo molto utili per individuare le maggiori criticità del sito, hanno il forte limite di non considerare il contesto in cui gli utenti si trovano (cioè non si può in alcun modo dedurre perché hanno scelto una certa sequenza di clic).

Inoltre, [modificando leggermente il codice di tracking](#), Google Analytics è ora in grado di fornire dati molto simili nei suoi report In-Page.

Per avere alcuni dettagli in più sui test di usabilità a basso costo ti consiglio la lettura del libro "**Usabilità. Individuare e risolvere i problemi**"

di Steve Krug, edito in Italia da Hops. E' una lettura obbligata per approfondire il tema, pur essendo molto piccolo e facile da leggere.

Buon test a tutti!

...E fatemi sapere come ve la siete cavata commentando e votando questo post: [**Come fare test di usabilità a basso costo**](#)

Come partecipare a Sito Perfetto

Ci sono quattro possibili forme di partecipazione a questo progetto:

- **Abbonato** (sarà presto possibile ricevere una newsletter mensile con gli aggiornamenti inseriti nel sito e nell'e-book);
- **Affiliato** (promuovendo on line gli abbonamenti potrai guadagnare il 30% del prezzo di ogni vendita da te promossa);
- **Collaboratore Affiliato** (segnalando imprecisioni o nuovi servizi utili si può arrivare a guadagnare fino al 50% del prezzo di vendita);
- **Autore affiliato** (scrivendo articoli o altri contenuti che poi verranno integrati negli aggiornamenti dell'e-book potrai guadagnare fino al 70% del prezzo di vendita).

Sito Perfetto è aperto ai contributi di tutti i professionisti web, purché abbiano alcune caratteristiche, e cioè, siano: **attinenti alla comunicazione on line, di qualità, originali, esclusivi** (solo per i contenuti a pagamento) e **sintetici**. Non ci interessa “fare pagine”, ma offrire contenuti utili, di alto profilo e al tempo stesso facilmente consultabili anche da non esperti.

Ci piace essere chiari e seguire la legge, per questo non verranno accettati contributi che risultino essere stati estratti o tradotti da altri autori (fatta eccezione per eventuali brevi citazioni). Rimarrai quindi personalmente e direttamente responsabile nel caso di azioni legali intentate a Sito Perfetto per testi da te proposti.

Per essere aggiornati sui nuovi aggiornamenti inseriti [iscriviti alla newsletter](#), diventa fan della [pagina Facebook di Sito Perfetto](#) oppure iscriviti al mio account [Twitter](#).

Il Responsabile Editoriale

[Gianpaolo Lorusso](#)