

## Il test di usabilità: azione!

È arrivato finalmente il momento di entrare in azione: tra un'ora arriverà [il primo tester con cui hai preso appuntamento](#). Dovrai utilizzare questo tempo per controllare che [la postazione per il test](#) sia in ordine e che **tutti i collegamenti siano funzionanti** (stabilendo anche l'eventuale connessione con chi assiste in remoto), verificare **l'esatta inquadratura della cam** e assicurarti che **l'audio** venga registrato correttamente.

[Lista delle cose da testare](#) alla mano, sei pronto a partire.

### Prima di cominciare

È preferibile far trovare al tester una **situazione di partenza neutrale**, successivamente vedremo il perché. Comunque, questo significa mostrare lo schermo spento o a visualizzare la scrivania (desktop). Allo stesso tempo però, dev'essere tutto pronto a iniziare, quindi **browser ridotto ad icona** ma già aperto sul sito da testare (o sul motore di ricerca, se il test prevede anche questa fase), collegamento remoto già stabilito, webcam e microfono accesi e programma di registrazione già aperto.

I programmi di screen-recording hanno in genere una scorciatoia per far partire la registrazione, ma sta a te scegliere se utilizzare la scorciatoia dopo l'ingresso del tester, all'effettivo avvio del test, o se preferisci avviare l'esecuzione del programma prima che il tester entri, e avere quindi la situazione bella e pronta, ma con un piccolo taglio iniziale da fare.

Ovviamente, facendo delle registrazioni audio/video alla persona, **è necessario farle firmare una liberatoria** (per la quale redazione faresti bene a consultarti brevemente con il tuo legale), e questo è il momento migliore per farlo.

### Spiegare il test e stabilire un contatto

Affinché il test sia utile allo scopo, è importante che la persona che lo svolgerà **ti dica esattamente quello che pensa** nel momento in cui naviga il sito in oggetto. È chiaro che per ottenere dei risultati in questo senso, bisogna cercare di stabilire un rapporto con il tester, instaurando fin da subito un dialogo: chiedergli il nome, cosa fa nella vita... chiarendo in anticipo che il test ancora non è iniziato e tentando di improntare la conversazione sul genere "chiacchierata" piuttosto che "interrogatorio": **è fondamentale che il tester si senta a proprio agio**.

Spiegagli in cosa consiste il test insistendo molto sul fatto che esso riguarda **esclusivamente il sito** e non è assolutamente uno studio sulla sua persona. Evita di dire che tu hai lavorato o preso parte alla realizzazione del sito: se riesci a instaurare un rapporto col tester è probabile che susciterai la sua simpatia e questo potrebbe farlo sentire a disagio nel muovere critiche che invece

potrebbero salvare il progetto.

Chiedi se ci sono domande, sennò...

## Azione!

Se è tutto chiaro, puoi partire effettivamente con il test: se non l'hai ancora fatto, avvia la registrazione e apri il browser, poi lascia i comandi al tester.

È probabile che inizialmente nonostante sia tutto chiaro, il tester non risulti molto loquace, ma puoi cominciare a porgli domande generiche del tipo “*Secondo te di cosa parla questo sito?*”.

Via via gli chiederai tutti i punti dell'elenco che hai stilato in precedenza, con le domande specifiche del tipo “*Compileresti questo form?*” o “*Cliccheresti questo pulsante?*”; vedrai che spesso ti troverai a prendere appunti: **il test è una grande fonte di ispirazione.**

Evita silenzi prolungati durante il test, se il tester non parla ma i suoi occhi vagano sulla pagina, aspetta solo pochi secondi prima di fargli domande generiche del tipo “*Cosa stai pensando?*” o “*Cosa stai guardando?*”.

Cerca di proporre le domande in modo neutrale e mai fazioso, anche se il tuo desiderio più recondito è dimostrare che la tua idea su quella call-to-action è la migliore: **ricorda che il test è utile solo se il tester non è influenzato.**

Dopo aver navigato il sito ed esaurito le domande, puoi eventualmente chiedere al tester di completare alcuni compiti del tipo “*Registrati al sito*”, “*Apri un ticket di assistenza*”, “*Trova la risposta a questa domanda*” e verificare eventuali incertezze nello svolgimento del compito.

Una volta concluso il test non dovrai dimentircarti di chiedere se ci sono ulteriori domande o opinioni che il tester vuole esprimere e poi sarai libero di congedarlo.

## ...E reazione.

Se i tuoi colleghi hanno assistito in remoto, potrete riunirvi anche immediatamente per discutere i risultati del test, altrimenti sarà opportuno mostrare loro la registrazione (e rivederla non ti farà male).

Ognuno avrà i suoi appunti da confrontare con gli altri e al termine della discussione avrete certamente dei risultati: risultati che potranno escludere completamente una soluzione o lasciarvi protendere verso l'alternativa che alla fine si è dimostrata migliore.

Tu e il tuo gruppo potrete quindi procedere nella realizzazione di un nuovo prototipo da presentare

al prossimo tester, con già questa prima esperienza alle spalle.

## Approfondire

Questo era l'ultimo articolo della serie "Test di Usabilità". Il mio intento era quello di farti conoscere un approccio al design e alla realizzazione del progetto che forse non conoscevi o che non hai mai preso in considerazione, senza aver mai avuto la presunzione di sostituirmi a chi sicuramente è più preparato di me in materia.

Mi riferisco a *Steve Krug*, l'autore di ["Don't make me think"](#) e ["Usabilità. Individuare e risolvere i problemi"](#), due testi di riferimento per quanto riguarda i test di usabilità e da cui io per prima ho imparato molto: non posso fare altro che consigliarti vivamente di leggerli.