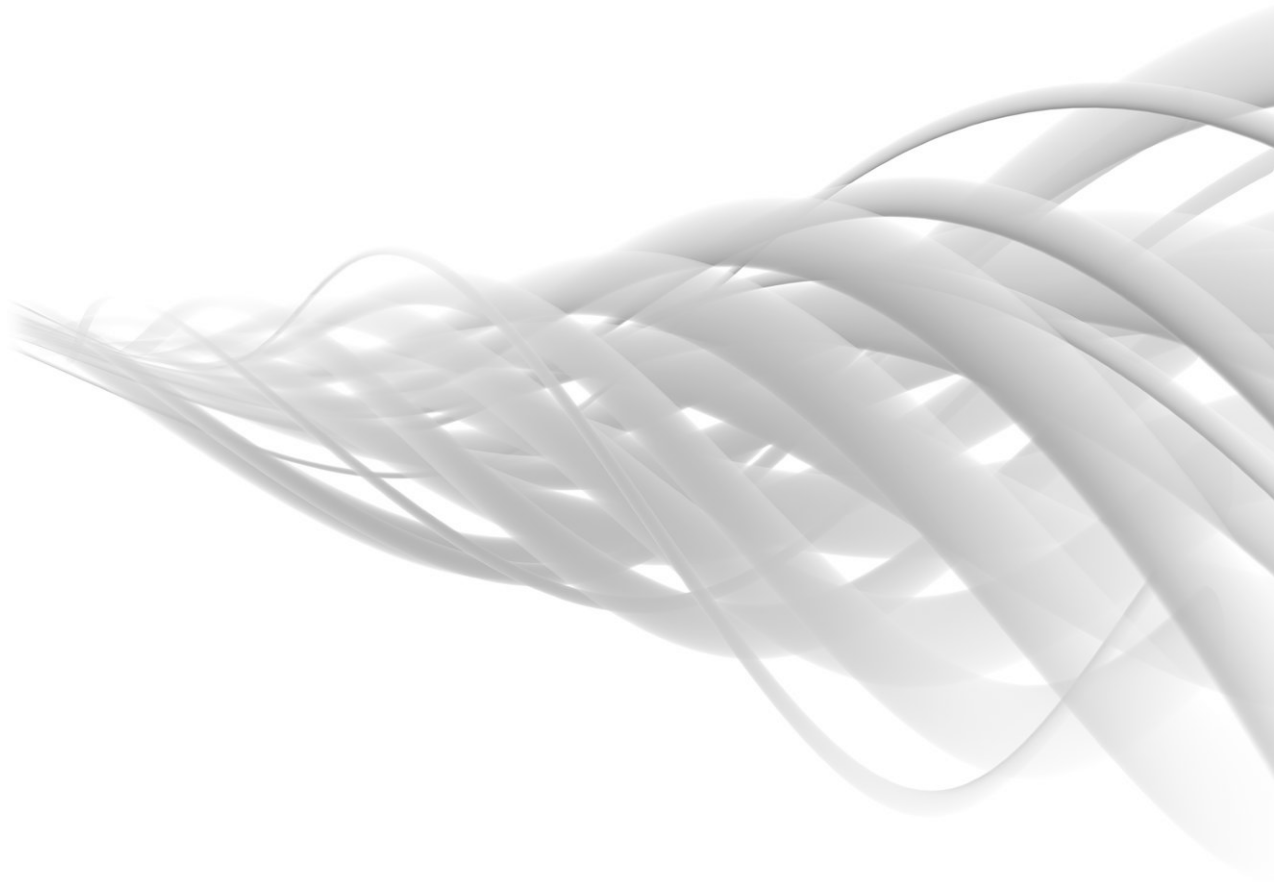


# Usability Lab

[www.mindagency.com](http://www.mindagency.com)



## USABILITY LAB

*Cosa si intende per usabilità? L'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione con cui determinati utenti possono raggiungere determinati obiettivi in un determinato contesto d'uso.*

*(Definizione ISO 9241)*

Mind Usability Lab è il laboratorio in cui vengono realizzati i test di usabilità dei siti web e delle singole sezioni: processi, form, landing page, ecc.

Lo scopo di Mind Usability Lab è quello di promuovere e svolgere attività di ricerca per una **progettazione centrata sull'utente**, fornendo gli strumenti per capirne i bisogni espressi o latenti, in modo da sviluppare le condizioni ottimali per il raggiungimento dei risultati preposti. Progettare siti web che permettano agli utenti di trovare quello che cercano facilmente e velocemente. Questo è l'obiettivo di Mind.

Tramite i test di usabilità, il team di progetto può valutare l'efficacia e la soddisfazione d'uso di un sito web da parte di persone chiamate a svolgere dei compiti attraverso l'interfaccia del sito stesso.

### L'importanza degli Usability Test

Quando si rende necessario un test di usabilità? **Sempre!**

Invece, nella maggior parte dei casi questi test vengono effettuati solo durante la fase di produzione o prima di iniziare un restyling. Il più delle volte le problematiche inerenti al mancato completamento di una procedura o al difficile reperimento di informazioni da parte dell'utente causano una doppia perdita per il brand: economica, nel caso in cui il sito si occupi della vendita online, e di credibilità.

La realizzazione di un test di usabilità efficace, non può prescindere da una **visione progettuale più ampia**. Essa parte dallo studio delle Web Analytics e dal contributo SEO, per concludersi con gli interventi di integrazione necessari ad attuare le modifiche emerse dai risultati delle sessioni di test.

## Lab

Mind Usability Lab è costituito da un apposito **gruppo di progetto** che si occupa di tutte le attività che riguardano la preparazione, la conduzione e la gestione dei test di usabilità su siti e pagine web.



Il laboratorio è attrezzato alla raccolta dati, per desktop e dispositivi mobile



La sala di osservazione permette di registrare le reazioni degli utenti attraverso uno specchio unidirezionale

## *Le fasi di sviluppo del test di usabilità*

Il test si sviluppa attraverso 3 fasi principali: preparazione, conduzione e analisi e report.

Nella fase di **preparazione** vengono svolte le seguenti attività insieme al team di sviluppo del sito web e in base alle indicazioni ricevute tramite il brief del cliente o i report di Web Analytics:

- definizione degli obiettivi generali del test
- individuazione degli scenari e dei compiti da parte degli utenti
- definizione del profilo dei partecipanti e selezione
- preparazione dei materiali per il test (obiettivi, liberatorie, buoni acquisto)

Nella fase di **conduzione** vengono svolte le seguenti attività:

- illustrazione dei compiti e della metodologia ai partecipanti al test
- effettuazione del test con l'osservazione e la sua registrazione completa
- intervista/debrief dei partecipanti subito dopo la conduzione del test ed eventuale compilazione dei questionari

Nella fase di **analisi e report** vengono svolte le seguenti attività:

- revisione delle osservazioni e analisi della registrazione
- stesura del report con la valutazione dei problemi riscontrati, con indicazioni e suggerimenti su come risolverli

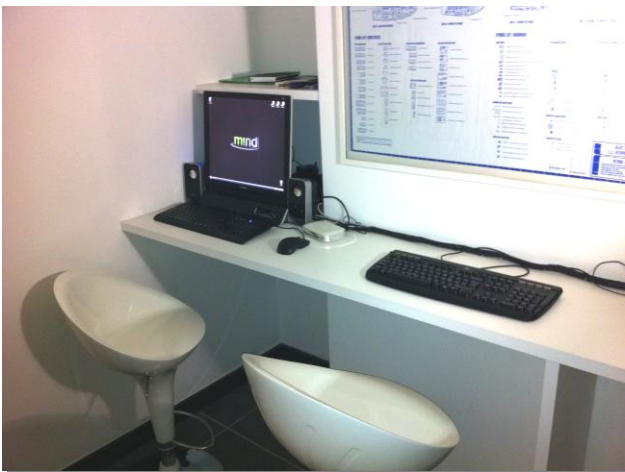
Mind dispone all'interno della propria sede di una stanza apposita in cui realizzare i test, dotata di una postazione apposita con software *Techsmith Morae Recorder* e due postazioni per l'osservazione del test di usabilità con software *Techsmith Morae Observer*.

Per approfondimenti sui software utilizzati, consultare il sito: [www.techsmith.com/morae.asp](http://www.techsmith.com/morae.asp).

## Metodologia

La metodologia usata all'interno di Mind Usability Lab è quella basata sul **thinking aloud protocol** (pensare ad alta voce). Prevede che la persona chiamata ad effettuare il test esprima ad alta voce pensieri, opinioni e commenti ("echoing") mentre interagisce con l'interfaccia.

Il conduttore del test assiste alla 'performance' dell'utente all'interno della *test room* e raccoglie le osservazioni fatte dalla persona senza influenzarla in nessun modo, mentre il software apposito ne registra tutte le attività (movimenti del mouse, riempimento campi, click, doppi click, ecc.). Altre due persone assistono alla conduzione del test dalla postazione PC dedicata all'osservatore **annotando in tempo reale**, tramite il software *Morae Observer*, le difficoltà e le indecisioni, ma anche i successi che l'utente riscontra durante la navigazione.



La postazione dell'osservatore, dedicata all'annotazione in tempo reale delle reazioni dell'utente



Gli osservatori possono seguire l'andamento del test da una sala separata

L'affiancamento in tempo reale nella conduzione del test e nell'osservazione da parte del team permette una maggior efficacia di analisi e un intervento immediato sui marcatori che connotano successi, commenti ed imprevisti emersi durante il test. Tramite questa metodologia operativa vengono inoltre ridotti i successivi tempi allocati per il **debrief**, per la revisione del video e per la successiva fase di **reporting**.

## Tipologie di test

Mind effettua le tipologie di usability test maggiormente consolidate, fra cui:

- Test qualitativo su desktop
- Test qualitativo su mobile e tablet
- Card sorting
- Paper prototyping
- Intervista / questionario

Il **numero di partecipanti** per un test di usabilità parte da un minimo di 5. Questo numero può aumentare in conseguenza alla tipologia del test, con l'obiettivo di incrementare la significatività dei risultati.

## Tempistiche

Le tempistiche per l'organizzazione del test, la realizzazione e la stesura del report possono variare a seconda degli obiettivi preposti e del numero di utenti testati. Per la fase di ricerca dei candidati e la preparazione del test possono servire dai 5 ai 7 giorni lavorativi. Mentre per le fasi di conduzione, analisi e report di un test standard con un minimo di 5 candidati, sono necessari 7 giorni lavorativi circa.

## CONTATTI

### Mind Srl

[www.mindagency.com](http://www.mindagency.com)

P.za San Sepolcro 1, 20123 Milano

phone +39 02 87211 200

P.I. 11987750152

Registro Imprese di Milano n. REA 1515231

