

# Usability test script – Mobile apps

Adapted from *Rocket Surgery Made Easy*

© 2013 Steve Krug

## ISTRUZIONI

- L'app Mobile dovrebbe essere aperta su una pagina neutra, come la Homepage**

"Ciao, \_\_\_\_\_. Mi chiamo \_\_\_\_\_ e oggi ti accompagnerò in questa sessione. Prima di iniziare, ho alcune informazioni da leggerti per essere sicuro di prendere tutto in considerazione.

Probabilmente hai già un'idea del perché ti abbiamo chiesto di venire qui, ma lasciami riassumere brevemente: stiamo chiedendo alle persone di provare un'applicazione mobile a cui stiamo lavorando, così possiamo vedere se funziona come previsto.

La sessione dovrebbe durare circa un'ora. La prima cosa che voglio chiarire subito è che stiamo testando l'app, non te. Non puoi sbagliare nulla. Anzi, non devi proprio preoccuparti di commettere errori.

Mentre usi l'app, ti chiederò per quanto possibile di provare a pensare ad alta voce: dimmi cosa stai guardando, cosa stai cercando di fare e cosa stai pensando. Questo ci sarà di grande aiuto. Inoltre, non temere di ferire i nostri sentimenti. Lo facciamo per migliorare l'app, quindi abbiamo bisogno delle tue reazioni oneste.

Se hai domande durante il percorso, falle pure. Potrei non essere in grado di rispondere subito, poiché ci interessa vedere come si comportano le persone quando non hanno qualcuno seduto accanto ad aiutarle. Ma se avrai ancora domande alla fine, cercherò di rispondere in quell'occasione.

E se hai bisogno di fare una pausa in qualsiasi momento, fammelo sapere.

Con il tuo permesso, prenderemo nota di ciò che accade sullo schermo e registreremo la nostra conversazione. La registrazione sarà utilizzata solo per aiutarci a capire come migliorare l'app e non sarà vista da nessuno tranne che dalle persone che lavorano a questo progetto. Aiuta anche me, perché così non devo prendere troppi appunti. Inoltre, ci sono alcune persone del team di progettazione nel ruolo di osservatori.

Prima di partire, ti chiedo gentilmente di firmare un semplice modulo per l'autorizzazione e il consenso al trattamento dei dati.”

- Consegna il modulo e una penna**
- Mentre firmano, avvia la registrazione vocale e preparati a prendere appunti (se è presente un osservatore, se ne occupa lui)**

“Hai domande finora?”

## **DOMANDE**

Bene. Prima di guardare qualsiasi cosa, vorrei farti qualche rapida domanda.

1. Qual è la tua occupazione? Cosa fai durante la giornata?
2. Che tipo di dispositivi mobili usi (smartphone o tablet)?
3. Cosa fai abitualmente sui tuoi dispositivi mobili?
4. Hai delle app preferite?"

## TOUR DELLA PRIMA SCHERMATA

Ottimo. Abbiamo finito con le domande e possiamo iniziare a guardare l'app. Per prima cosa, ti chiedo di guardare l'app a schermo chiamata Spot&Go.

Ora, prima di iniziare a fare qualsiasi cosa, guarda la prima schermata e dimmi cosa ne pensi: cosa ti colpisce, cosa pensi di poter fare e a cosa serve. Guardati intorno e fai una sorta di narrazione. Puoi scorrere se vuoi, ma per favore non cliccare (o toccare) ancora nulla.

**Lascia continuare per due o tre minuti, al massimo.**

## **TASK**

"Grazie. Ora ti chiederò di provare a svolgere alcuni task specifici. Leggerò ognuno di loro ad alta voce.

E ancora, per quanto possibile, ci aiuterà se riuscirai a pensare ad alta voce mentre procedi."

- Illustra al partecipante il primo task/scenario e leggilo ad alta voce.**
- Lascia procedere l'utente finché produce valore o finché non diventa molto frustrato.**
- Ripeti per ogni task, o fino a quando non finisce il tempo.**

## **LISTA SEQUENZIALE DEI TASK:**

1. Visualizzare i dettagli di un luogo interessante nelle vicinanze
2. Trovare tutti i ristoranti che hanno “pizza” nel nome
3. Trovare tutti i luoghi che sono aperti ora
4. Aggiungere un nuovo luogo nella propria città natale
5. Aggiungere un nuovo amico e mandargli un messaggio
6. Scrivere una recensione di un luogo di cultura
7. Creare e condividere una cartolina con un amico
8. Completare una missione e ricevere la ricompensa

## APPROFONDIMENTO

"Grazie, è stato molto utile. Ora, mi scusa un momento, vorrei chiedere agli osservatori se hanno qualche domanda sulla sessione appena svolta."

- Chiedi agli osservatori se hanno una qualsiasi domanda che vorrebbero fare.**
- Fai le domande degli osservatori al partecipante, e, dopo la risposta, prosegui con qualsiasi altra domanda vorresti fare per approfondire.**

## CONCLUSIONE

Ora che abbiamo concluso, hai qualche domanda per me o che vorresti fare al team?

- Ferma la registrazione vocale e salvala.**

## QUESTIONARIO

Ti chiediamo un'ultima cosa. Se hai piacere, saremmo interessati a conoscere la tua opinione sulla sessione che abbiamo appena tenuto.

- Consegna e fai compilare il questionario.**
- Ringrazia il partecipante per la collaborazione.**