il team che conduce il test sia costituito da almeno due persone. Una avrà il

compito di dirigere le attività e di interloquire con gli utenti, e nel frattempo verificare che le registrazioni, se vengono

fatte, procedano correttamente. L’altra osserverà con attenzione il comportamento dell’utente durante il test, senza

interferire, prendendo appunti sulle situazioni più significative. Un test di usabilità viene condotto in quattro fasi successive:

**Pianificazione**

L’organizzazione di un test di usabilità dipende in modo sostanziale dagli scopi da raggiungere, che dipendono dalla

natura del prodotto e dalla strategia della sua realizzazione. i prototipi prodotti in un

ciclo di sviluppo iterativo possono essere di tipo diverso, e dovrebbero essere realizzati in accordo a un piano di lavoro

definito all’inizio del progetto. Il piano dovrebbe specificare la natura e lo scopo di ogni prototipo: i test su di esso

dovrebbero essere progettati di conseguenza.

l’intero processo di valutazione sia pianificato in anticipo, precisando,

tra l’altro, “quali parti del sistema devono essere valutate e come; quali prototipi dovranno essere realizzati, come deve

essere eseguita la valutazione e con quali risorse; quali dovranno essere le interazioni con gli utenti e come dovrà essere

condotta l’analisi dei risultati.

**Preparazione del test**

Nella fase di preparazione del test, il team di valutazione deve innanzitutto definire il numero e il profilo degli utenti

campione e i compiti (o gli scenari, nel caso dei test di scenario) che si richiederà loro di svolgere. Sono decisioni molto

delicate, poiché da esse dipenderà in larga misura l’utilità del test.

Il lavoro potrà anche essere svolto dagli stessi progettisti, se lo sanno fare, senza il supporto di un

esperto di usabilità. La durata di ogni singolo test potrà essere più lunga (ma di solito non durerà più di un’ora o un’ora e mezza al massimo per ciascun

utente).

Proseguendo nella preparazione del test, il team di valutazione deciderà quindi le misure da raccogliere, e predisporrà

tutti gli aspetti relativi alla logistica per l’esecuzione delle prove.

in modo che queste possano avvenire senza troppi disturbi. Preparerà infine i materiali

necessari allo svolgimento dei test, e in particolare:

• un modulo per raccogliere le informazioni sugli utenti: informazioni anagrafiche, livello di esperienza, competenze

nell’ambito specifico del sistema;

• il testo con le istruzioni per lo svolgimento delle prove da consegnare agli utenti: la descrizione di compiti e scenari

dovrebbe essere concisa, ma particolarmente chiara, per evitare chiarimenti e spiegazioni durante lo svolgimento

della prova;

• la modulistica che gli osservatori utilizzeranno per raccogliere le misure relative all’esecuzione di ciascun compito,

e le loro annotazioni durante il test. Questi moduli devono permettere di annotare rapidamente le informazioni utili,

e quindi dovrebbero essere predisposti in funzione delle caratteristiche del test. Per esempio, si possono preparare

stampe delle schermate video del sistema, su cui annotare gli aspetti critici, e una tabella come quella di Figura 293

per raccogliere le misure relative ai singoli utenti e compiti;

• un questionario per le interviste finali degli utenti.

Esecuzione del test

La fase di esecuzione del test vera e propria, se tutto è già bene organizzato e ci si limita a un test con pochi utenti, non

dura in genere più di qualche ora complessivamente. Un test più ampio richiederà, al massimo, una o due giornate di

lavoro.

È molto importante che, durante il colloquio di spiegazione iniziale con ciascun utente, sia chiarito molto bene che

l’obiettivo della prova è valutare il sistema, e non la capacità dell’utente di svolgere bene e rapidamente i compiti

assegnati. È indispensabile che il facilitatore metta ogni utente a suo agio. A ogni utente dovrà poi essere esplicitamente garantita la riservatezza delle eventuali registrazioni che saranno

effettuate, che dovranno essere visionabili esclusivamente dai team di valutazione e di progetto, a meno che egli non

firmi un’esplicita liberatoria che autorizzi una diffusione più ampia.

I test devono essere condotti singolarmente, un utente alla volta. Durante lo svolgimento della prova i valutatori

dovranno interferire il meno possibile: solo il facilitatore è autorizzato a parlare con l’utente, e i suoi interventi

dovranno essere limitati allo stretto indispensabile, per non influenzarne il comportamento. Il suo scopo sarà

esclusivamente quello di rassicurarlo in caso di difficoltà, incitandolo a proseguire con tranquillità. Al termine del test d’usabilità, è utile intervistare gli utenti sull’esperienza che hanno appena fatto. In queste interviste,

che conviene condurre utilizzando un questionario appositamente predisposto, l’intervistatore chiederà, a ogni utente,

quali sono, a suo parere, i punti di forza e di debolezza del sistema.

**Analisi dei risultati e proposte migliorative**

L’ultima fase del test è quella in cui si analizza il materiale raccolto. Ogni gesto, ogni frase, ogni esclamazione dell’utente è un

indizio importante, che va considerato e discusso dal team di valutazione, per individuarne cause e implicazioni.

Ci sono alcuni errori tipici dei valutatori poco esperti, che vanno evitati. Il primo è di limitarsi sostanzialmente a

riportare i giudizi espressi dagli utenti nelle interviste successive al test. Può capitare anche che l’utente,

dopo una sessione di prova che ha mostrato evidenti difficoltà, esprima un giudizio sostanzialmente positivo sul

sistema. Quindi il valutatore non deve mai accontentarsi dei commenti degli utenti, ma deve sempre compiere un’analisi

diretta e dettagliata dei loro comportamenti, esaminando il materiale registrato o gli appunti presi durante le sessioni di

prova. Il risultato di quest’analisi è un elenco dei problemi incontrati nello svolgimento di ciascun compito

**Il rapporto di valutazione**

L’esito di una valutazione di usabilità dovrebbe essere descritto in modo accurato, non solo per test di tipo sommativo,

ma anche nel caso dei test effettuati durante il processo iterativo di progettazione e sviluppo. Per questo, si utilizza un

documento chiamato rapporto di valutazione. Esso non solo descrive i risultati dei test effettuati, ma fornisce anche

evidenza del fatto che essi siano stati condotti con metodi adeguati.