



Progetto UX/UI Design  
Fase User Testing



# Indice dei contenuti

## USER TESTING

Gli step

Lo screener

Lo script

I 3 tasks

Il prototipo

Il processo

Risultati e osservazioni

Rappresentazione grafica dei risultati

Opportunità di miglioramento

Considerazioni dei partecipanti

Modifiche del prototipo

# User test

## Organizzazione dell'user test

---

Una volta completata la progettazione dell'interfaccia utente e creato un prototipo, sono giunta alla fase conclusiva del progetto, ovvero lo User testing.

In particolare, per la realizzazione di quest'ultima fase ho eseguito i seguenti step:

1. Scelto la metodologia
2. Definito gli obiettivi
3. Reclutato i partecipanti
4. Preparato lo script



# User test

## Gli step



### Metodologia

Il metodo di ricerca che ho deciso di usare è il **test di usabilità moderato** da remoto, in modo da raccogliere dati qualitativi (osservare il loro comportamento e interagire con loro), usando Skype.



### Obiettivi

La scelta di usare un test di usabilità moderato è dovuta agli **obiettivi che intendo raggiungere**, cioè testare l'efficacia del sito per:

- individuare problemi di usabilità
- scoprire opportunità di miglioramento

nel flusso utente che intendo testare



### Reclutamento

Per **reclutare i partecipanti**, ho usato i social, pubblicando così uno **screenner** (con Google forms) in modo da **individuare il target** corretto (che rispecchi le Personas precedentemente identificate)



### Test

Ho **sviluppato uno script** per aiutarmi durante la sessione di testing e ho scelto di usare la **versione mobile** del sito come dispositivo da testare con gli utenti.

# User test

## Screenener

### I PARTECIPANTI

Le persone che ho scelto per questo test sono 5, di età compresa tra i 25 e 50 anni (2 di genere maschile, 3 di genere femminile)

Queste, rispecchiano le caratteristiche individuate precedentemente, durante la fase di ricerca, che mi hanno permesso di costruire le 3 Persona.

**VISUALIZZA LO SCREENER**

Ciao, sono Nicoletta, una studentessa di UX/UI Design.

Il mio lavoro si occupa di progettare siti web, mettendo al primo posto l'esperienza utente, ovvero rendere più facile e piacevole l'utilizzo di siti web e app.

Attualmente, sto lavorando alla riprogettazione di un e-commerce di prodotti vegani e sto svolgendo la fase di testing.

Per ottenere i migliori risultati, ho bisogno di persone con le giuste caratteristiche, per questo vi chiedo gentilmente di rispondere al sondaggio (domande a risposta chiusa) che ho creato qui sotto.

Il questionario richiede 1-2 minuti del vostro tempo.

Le risposte saranno anonime, soltanto chi vorrà aiutarmi e sarà idoneo verrà contattato da me tramite email.

Grazie infinite se mi aiuterai!

1. Qual è il tuo genere:

☐ Maschile

# User test

## Script

### COMPOSIZIONE DELLO SCRIPT TEST

Lo script test che ho formulato per questo test di usabilità è formato da 4 parti:

- **introduzione**, in cui mi sono presentata e ho spiegato la struttura del test, ricordando ai partecipanti di non essere loro, in quanto persone, ad essere l'oggetto di studio, ma il sito.
- **domande di riscaldamento**, per avere qualche informazione in più relativa ai partecipanti e alla loro esperienza con siti simili.
- **attività**, strutturate con un breve scenario per fornire contesto e motivazione adeguata.
- **domande di follow up**, per avere opinioni e impressioni in più dai partecipanti.

Ciao, sono Nicoletta, una studentessa di UX/UI Design.

Ci tengo molto a ringraziarti per aver deciso di partecipare a questo test, poiché mi aiuterà nel mio lavoro.

Prima di tutto, vorrei rassicurarti che lo scopo del test è valutare l'usabilità del sito che ho progettato, quanto è facile per te utilizzarlo e ricevere dei feedback da parte tua, non sarà valutato nient'altro all'infuori di questo, quindi non ci saranno risposte sbagliate perchè avrai sbagliato qualcosa tu nel sito, ma saranno dei miei errori che ho commesso nella progettazione e che grazie a te avrò modo di sistemare.

Adesso, cercherò di spiegarti come avverrà la sessione di testing che avrà una durata massima di 30 minuti e sarà divisa in più fasi.

- nella **prima fase** farò domande su di te, relative alla tua esperienza con siti simili e ti chiederò le tue prime impressioni una volta che avrai avuto modo di dare una prima occhiata alla homepage del sito (*fase di riscaldamento*)

- nella **seconda fase** ti chiederò di eseguire 3 attività e alla fine di ogni attività potrai

**VISUALIZZA LO SCRIPT**

# User test

## Le 3 attività

---

### TASK 1

**Scenario:** Sei invitato/a a una festa e ti hanno incaricato/a di preparare un dolce, il tiramisù, quindi hai bisogno dell'ingrediente principale per la realizzazione di questo dolce.

**Task:** Trova il formaggio cremoso ideale per il tiramisù

**Obiettivo:** vedere se i partecipanti riescono a trovare facilmente il prodotto

### TASK 2

**Scenario:** Ti sei convinto/a del prodotto, ma essendoci tante persone alla festa e dovendo fare un ordine minimo di 30 euro decidi di acquistare più pezzi dello stesso prodotto

**Task:** Aumentare le quantità per ottenere l'ordine minimo di spesa

**Obiettivo:** riuscire a modificare con facilità le quantità dei prodotti per soddisfare le esigenze dei clienti

### TASK 3

**Scenario:** Sei già un utente registrato al sito, quindi procedi con il pagamento dei prodotti

**Task:** Completa il pagamento

**Obiettivo:** valutare se il processo di check out, essendo un processo generalmente molto lungo, è stato semplice da svolgere.

# User test

## Il prototipo

---

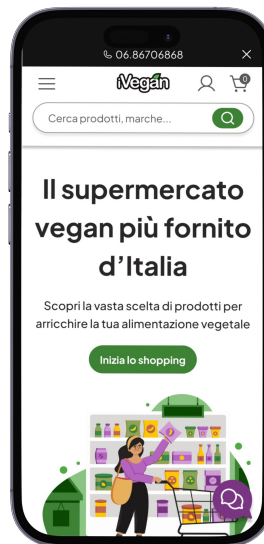
Per questo test, ho deciso di usare la versione mobile, poiché è il dispositivo maggiormente usato.

### SCHERMATE AGGIUNTIVE

Per rendere più realistico il prototipo e migliorare l'esperienza di navigazione, ho aggiunto delle schermate che portassero al completamento dell'ultimo task (processo d'acquisto + pagina di ringraziamento)

### PROTOTIPO

Infine, ho disattivato gli hotspot per non influenzare in alcun modo i risultati finali.



**LINK DEL PROTOTIPO**



# User test

## Il processo

---

Appena è iniziata la fase di test, ho chiesto ai partecipanti il consenso di poter registrare la sessione di testing, questi però non hanno accettato (alcuni per privacy, altri per vergogna) e ho evitato di insistere per non farli agitare ulteriormente essendo per loro la prima volta.

Ho cercato quindi di annotare tutti gli elementi che mi avrebbero aiutato, così da farmi sfuggire meno cose possibili.

### Partecipante 1.

#### Domande generali

Genere: M

Età: 26

Livello d'istruzione: Diploma

Lavoro: tecnico informatico

Tempo trascorso online: 5 ore

Uso degli e-commerce: quasi sempre

e-commerce più usati: abbigliamento, amazon, supermercati online

e-commerce veg usati: natura e bontà, coccole di gusto, iVegan

#### Domande prime impressioni:

"Mi piace molto questa parte introduttiva del sito, la trovo giovanile e mi trasmette pace. Si capisce molto facilmente che è un sito per prodotti vegetali"

### ESECUZIONE DEI TASKS

#### TASK 1:

Il partecipante mi rivela ad alta voce che ha capito si trattasse del mascarpone e sceglie di cliccare sull'[hamburger](#) menù, riuscendo così a portare a termine il primo task.

Alle domande esplorative sul task risponde molto positivamente: è riuscito senza difficoltà a svolgere il compito e quando ho chiesto se per lui ci fosse un altro modo per raggiungere il prodotto mi ha detto che generalmente quando cerca qualcosa di specifico usa la barra di ricerca, come sarebbe stato per questo caso, ma era [incuriosito di vedere l'organizzazione del menù](#), dato che negli altri e-commerce di prodotti vegetali non li trova facilmente se usa il menù.

#### TASK 2:

Il partecipante riesce a svolgere senza problemi questo task.

Durante questo compito mi chiede se può darmi un suggerimento, ovvero quello di rendere click-able la CTA [aggiungi al carrello](#)

# User test

## Il processo

---

### COSA È EMERSO?

I partecipanti, dopo il primo task, si sono dimostrati disinvolti e li ho visti a loro agio durante la sessione.

In generale, non hanno avuto particolari difficoltà a completare i tasks da me assegnati. Mi hanno fornito dei buoni insight che si sono rivelati utili per migliorare ulteriormente il sito.

In particolare, **tutti i partecipanti sono riusciti a portare a termine i 3 tasks**, ottenendo così una percentuale del 100% del completamento delle attività.

### I 3 tasks

**Task 1:** Trova il formaggio cremoso ideale per il tiramisù

**Task 2:** Aumentare le quantità per ottenere l'ordine minimo di spesa

**Task 3:** Completa il pagamento

# User test

## Risultati & osservazioni

---

### PRIMO TASK

Nonostante i partecipanti abbiano completato correttamente il primo compito, 3 su 5, la prima cosa che hanno fatto è stata quella di cercare tramite la barra di ricerca il prodotto, ma a causa del mancato sviluppo del sito, questo percorso non è stato possibile anche se oggettivamente corretto. Così, ho ricordato loro che, come detto prima di iniziare il test, non tutto era stato sviluppato, quindi ho chiesto loro di ragionare un altro po' e di provare a prendere un altro percorso.

Di quei 3, 2 hanno scelto l'hamburger menù e da lì non hanno più avuto difficoltà, trovando correttamente il prodotto, mentre l'altra partecipante ha cliccato sulla CTA "inizia lo shopping" (strada possibile e corretta, ma pensata soprattutto per guidare lo shopping, non tanto quindi per trovare un prodotto specifico).

A quest'ultima ho chiesto come mai avesse scelto il percorso della CTA, e probabilmente un po' presa dal "panico" e dall'imbarazzo di non essere riuscita a svolgere la solita strada che svolge negli altri e-commerce, mi ha rivelato che si è lasciata guidare dalla sezione hero, poiché le ha dato delle indicazioni chiare e l'ha portata a selezionare correttamente la categoria che cercava e di conseguenza il mascarpone vegano (questo accaduto mi ha rincuorata, poiché mi ha dato modo di constatare che l'headline riesce a indirizzare l'utente, e anche se approda per la prima volta sul sito, permette di raggiungere l'obiettivo dell'utente e dell'azienda perché lo guida).

# User test

## Risultati & osservazioni

---

### SECONDO TASK

Il secondo task è stato il più facile per tutti e 5 partecipanti, non hanno avuto nessun tipo di difficoltà.

### TERZO TASK

Il terzo task è stato completato senza alcuna difficoltà, tutti hanno preso la strada corretta.

Per questo task, in particolare 2 partecipanti, sono rimasti molto contenti e mi hanno riferito di aver effettuato uno dei check-out più facili e user-friendly che avessero mai fatto.

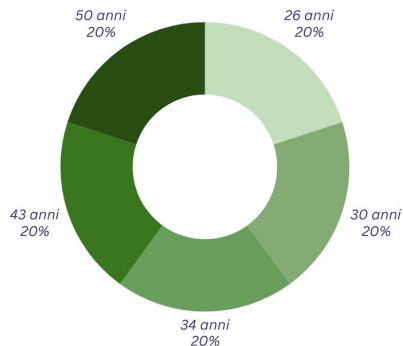
Quello che per loro è stato **particolarmente apprezzato è stato il layout** utilizzato per scegliere come acquistare (login, sign up, guest) abbinato al **copy user-friendly** e il fatto che ogni sezione fosse separata dalle altre.

# User test

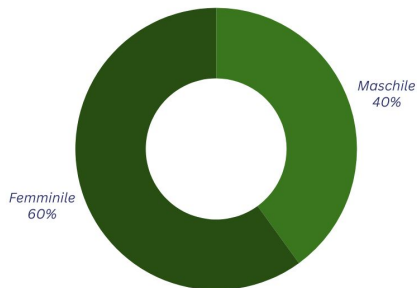
## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

### DOMANDE DI RISCALDAMENTO (DEMOGRAFICHE, SULL'ESPERIENZA E SULLE PRIME IMPRESSIONI)

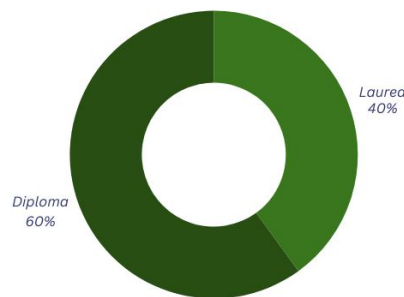
#### 1. Quanti anni hai?



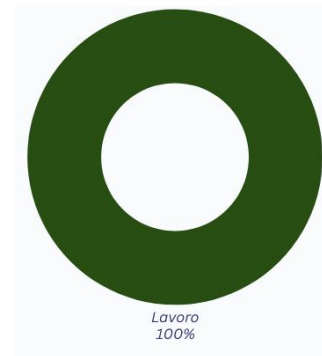
#### 2. Qual è il tuo genere?



#### 3. Qual è il tuo livello d'istruzione?



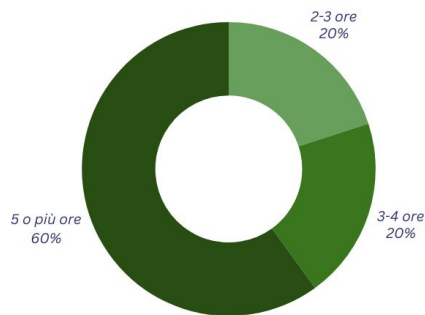
#### 4. Cosa fai nella vita?



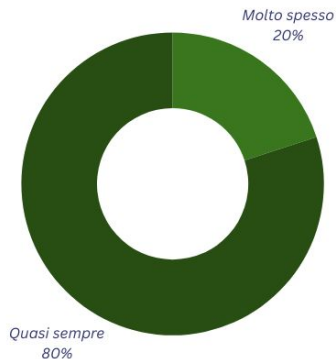
# User test

## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

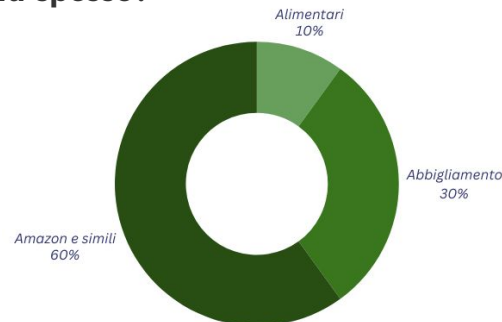
### 5. Quanto tempo trascorri online?



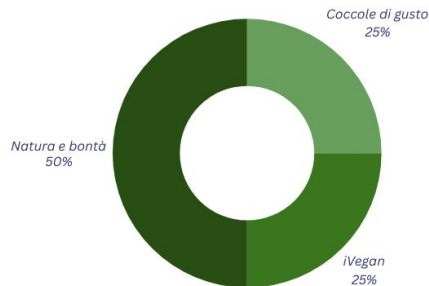
### 6. Quanto spesso acquisti online?



### 7. Che genere di e-commerce usi più spesso?



### 8. Quali negozi online di prodotti vegetali usi più spesso?



# User test

## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

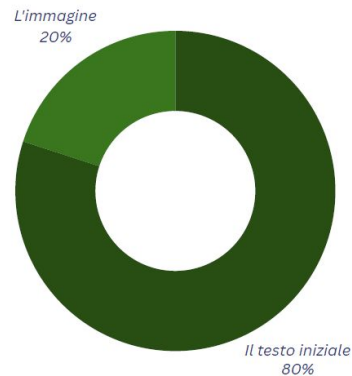
**9. Che impressione ti ha dato il sito appena l'hai visto?**



**10. Di cosa pensi si occupi il sito?**



**11. C'è qualcosa in particolare che ti ha colpito? Sia positiva che negativa.**



# User test

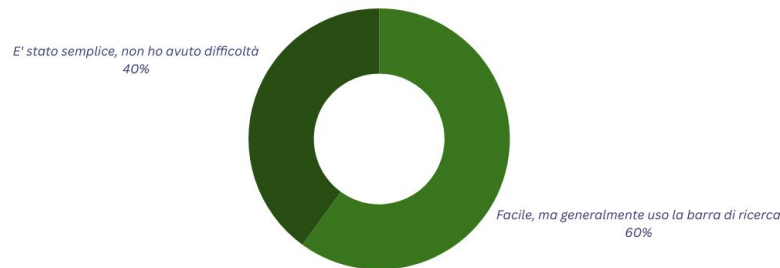
## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

### 1° TASK E DOMANDE ESPLORATIVE

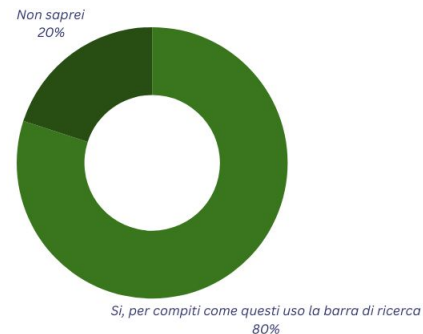
#### Risultato del 1° task



#### 12. Cosa ne pensi e come valuteresti questa attività?



#### 13. Hai notato se esisteva un altro modo per trovare il prodotto?





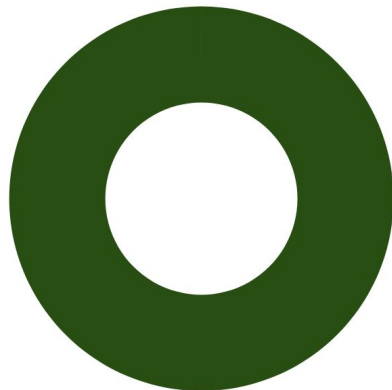
# User test

## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

---

### 2° TASK

Risultato del 2° task



Completato con successo  
100%

# User test

## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

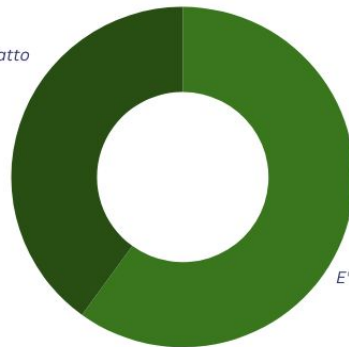
### 3° TASK E DOMANDE ESPLORATIVE

#### Risultato del 3° task



#### 14. Cosa ne pensi e come valuteresti questa attività?

*E' uno dei migliori check-out che abbia mai fatto*  
40%

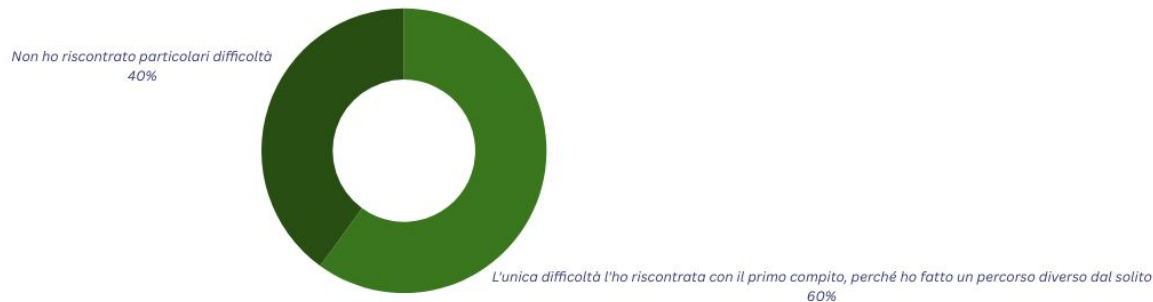


# User test

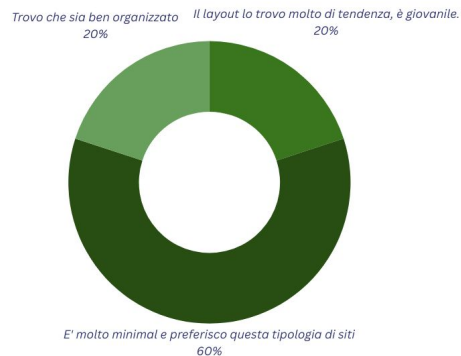
## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

### DOMANDE DI FOLLOW-UP

**15. Hai avuto difficoltà a completare dei compiti?  
Quali?**



**16. Cosa ne pensi del layout del sito?**



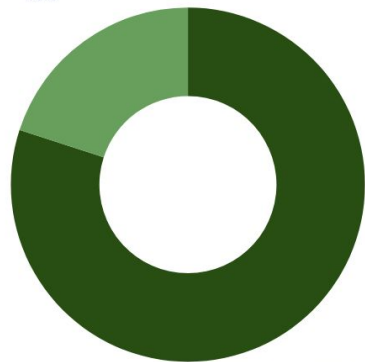
# User test

## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

### DOMANDE DI FOLLOW-UP

#### 17. Come valuteresti l'esperienza complessiva?

*E' stata molto positiva, soprattutto perché mi ha guidata quando mi sono "persa"*  
20%

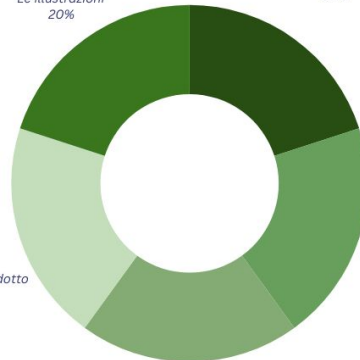


*Per me l'esperienza è stata positiva*  
80%

#### 18. Cosa ti è piaciuto di più?

*La chiarezza di ogni pagina in cui mi trovavo, non mi sono mai sentito perso*  
20%

*Le illustrazioni*  
20%



*Mi è piaciuta l'idea delle ricette correlate al prodotto*  
20%

*La homepage del sito*  
20%

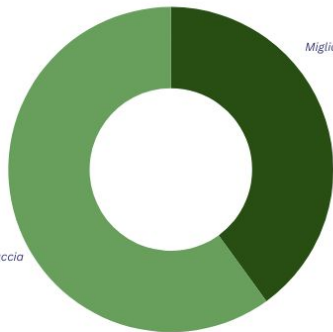
*Le schede prodotto, trovo che siano ben progettate*  
20%

# User test

## Rappresentazione grafica dei dati raccolti

### DOMANDE DI FOLLOW-UP

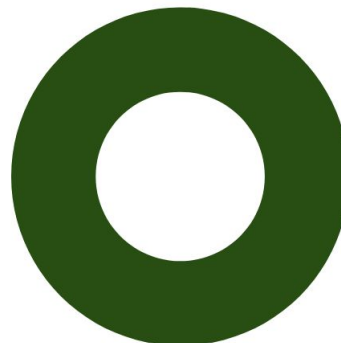
#### 19. Cosa ti è piaciuto di meno?



*Migliorerei le animazioni, ma capisco che questa non sia una versione definitiva*  
40%

*Non trovo qualcosa in particolare che non mi piaccia*  
60%

#### 20. Continueresti a comprare?



*Continuerei a comprare da questo e-commerce*  
100%

# User test

## Opportunità di miglioramento

---

### PRIMO TASK

Le uniche difficoltà in questo task sono state legate al mancato completamento del prototipo, quello che mi ha fatto riflettere questo task è di considerare che la **barra di ricerca** è un elemento **fondamentale** che la **maggior parte delle persone usa per cercare negli e-commerce** e per questo bisogna prestare molta attenzione nella progettazione.

### SECONDO TASK

Nessuna opportunità di miglioramento è emersa per questo task particolare, ma 1 partecipante mentre navigava nella pagina prodotto, mi ha suggerito di rendere **il pulsante “aggiungi al carrello” sticky**, poiché lo trova comodo quando scrolla molto in basso quando naviga negli altri e-commerce.

### TERZO TASK

Nessuna opportunità di miglioramento è emersa in questo task.

# User test

## Considerazioni dei partecipanti

---

Nella sessione di testing ho chiesto ai partecipanti delle opinioni sul sito:

- tutti hanno capito quale fosse lo scopo del sito
- tutti i partecipanti hanno apprezzato il layout
- tutti i tester hanno affermato che acquisterebbero da questa nuova versione del sito

## Citazioni dei partecipanti

**“Mi piace molto come hai organizzato il sito”**

**“Ha un aspetto molto più giovanile e attraente, rispetto all’attuale versione, mi viene voglia di acquistare”**

**“E’ stata una piacevole esperienza, mi sono sempre sentita guidata e questo non mi accade spesso negli altri e-commerce”**

# User test

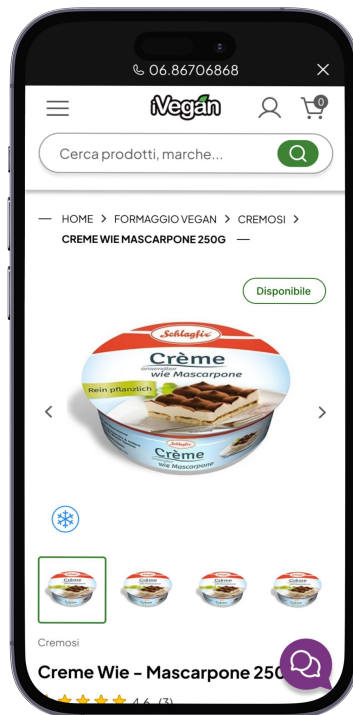
## Modifiche del prototipo

Le modifiche legate al test di usabilità che ho condotto con i partecipanti mi hanno portata a migliorare l'esperienza utente della pagina prodotto, rendendo sticky il button “aggiungi al carrello”.

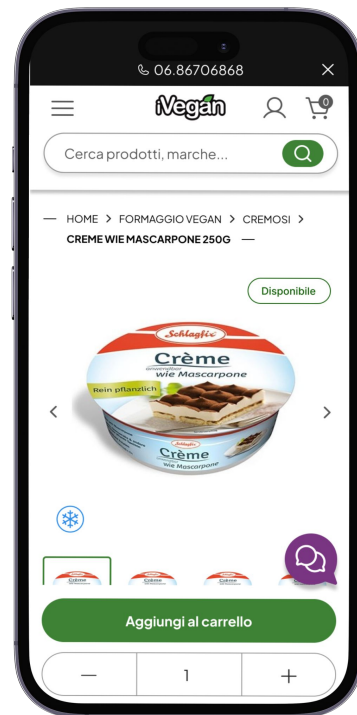
Infine, ho provato a progettare una schermata dei risultati di ricerca, composta da:

- immagine del prodotto
- nome del prodotto
- categoria del prodotto
- se il prodotto è da frigo o senza glutine

**Visualizza il prototipo**



**VERSIONE PRECEDENTE**



**NUOVA VERSIONE**