

U

progetto  
ser Testing



*Regali Solidali Cesvi*

# Il sito

<https://regalisolidali.cesvi.org/>

Shop online di Cesvi su cui è possibile acquistare **regali solidali**: con questa iniziativa, i soldi dell'acquisto vengono impiegati dall'organizzazione per sostenere uno dei progetti umanitari in cui è impegnata.

## L'obiettivo

---

Pianificare un **test** adatto per verificare i prototipi realizzati nella fase di User Interface & Prototyping

*Il cliente*



Cesvi è un'organizzazione umanitaria italiana

### Missione

supportare le popolazioni più vulnerabili nella promozione dei **diritti umani**. Per fare ciò, l'organizzazione realizza opere di aiuto umanitario in **tutto il mondo**.

### Valori

- Legalità
- Correttezza
- Neutralità
- Trasparenza

### Come sostenerla

- Diventare volontario
- Donazione
- 5xmille
- **Regali Solidali**

## *Le fasi del progetto*

---



OBIETTIVI

p. 4

Ho definito gli obiettivi del test



METODOLOGIA

p. 6

Ho individuato la metodologia di test più adatta ai fini degli obiettivi prefissati



CAMPIONE

p. 8

Ho definito i criteri del campione, la quantità e le modalità di reclutamento



SCRIPT

p. 10

Ho scritto lo script del test

01.

Obiettivi

---





Verificare il **livello generale di usabilità** del sito dopo aver inserito le modifiche e verificare che gli utenti riescano a completare i task in maniera semplice ed efficace sia da **desktop** che da **mobile**.



Le modifiche avevano interessato:

- l'aggiunta di una live chat;
- l'evidenziazione delle info di tempi e costi di spedizione;
- l'aggiunta delle funzioni di filtro e «ordina per»;
- l'aggiunta di una sezione dedicata alle recensioni;
- l'aggiunta della wishlist;
- l'aggiunta della barra di ricerca nella versione mobile.



Individuare gli eventuali **problemi** rimasti che andranno risolti prima del ciclo successivo di test.

02.

Metodologia

---



# Usability Benchmark Testing

## Task

I task saranno definiti in modo tale da andare a toccare le modifiche inserite. Saranno introdotti da uno **scenario**, per aiutare il partecipante a immergersi in un contesto il più possibile naturale e spontaneo.

## Metriche

si misureranno i livelli di:

### > Efficacia

Misurare il **tasso di successo**: la **percentuale** dei partecipanti che sono riusciti a portare a termine i task

### > Efficienza

Misurare il **tempo di completamento**

Misurare il **tasso di errore**: la **percentuale** di errori eventuali commessi

### > Soddisfazione

Misurare il **livello di difficoltà** dei task con una **scala di valutazione** da 1 («facile») a 5 («difficile»)

## Domanda aperta

In chiusura del test, lascerei spazio per una **risposta aperta** in cui il partecipante sarà libero di esprimere qualsiasi osservazione e giudizio

## Quantitativo

Il mio obiettivo è ottenere soprattutto **dati quantitativi** utili per valutare i livelli di usabilità del sito.

## Unmoderated

- mi permette di **velocizzare** i tempi;
- mi assicura un comportamento più **naturale** e **spontaneo** da parte dei partecipanti – che, in presenza di un moderatore che li osserva, potrebbero sentirsi a disagio;
- il prodotto che sto testando non è complicato né richiede competenze tecniche particolari per utilizzarlo, per cui si presuppone che i partecipanti **non** abbiano bisogno di chiarimenti o aiuti.

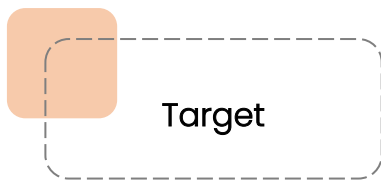
03.

Campione

---

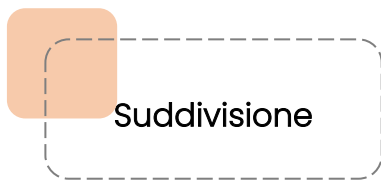




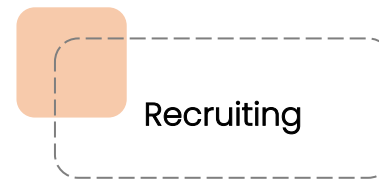
Target

I partecipanti al test dovrebbero appartenere al target di riferimento di Regali Solidali Cesvi e quindi soddisfare i seguenti criteri (individuati in fase Discovery):

- parlano lingua **italiana**;
- condividono i **valori** di Cesvi e desiderano dare un contributo concreto per realizzare tali valori;
- hanno un minimo livello di conoscenza **tecnologica**.

Suddivisione

I partecipanti saranno suddivisi in due gruppi: un gruppo eseguirà il test nella versione **desktop**, l'altro nella versione **mobile**.

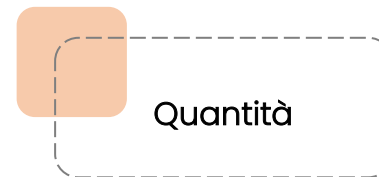
Recruiting

#### HALLWAY

- Inizierei a reclutare tra familiari, amici e compagni di corso. L'unico requisito effettivamente necessario ai fini del test è una **minima conoscenza tecnologica**.
- Ovviamente, scegliere persone appartenenti al target di riferimento è sempre la scelta migliore: per questo partirei da tutti coloro che hanno partecipato al sondaggio in fase Discovery e che hanno mostrato di essere **interessati** all'iniziativa dei regali solidali.

#### CRAIGLIST

Per **completare** eventualmente il numero di partecipanti richiesti.

Quantità

Dato che il test mira a raccogliere più dati quantitativi che qualitativi, recluterei almeno **40** partecipanti, 20 per ogni gruppo.

04.

Script del test

---



## Presentazione

Ciao,

Sono una UX designer presso l'associazione Cesvi e sto lavorando per migliorare la nostra esperienza sul sito Regali Solidali Cesvi. Per questo mi sarebbe molto utile il tuo **aiuto**:

se ti va di darmi il tuo feedback, la sessione ti ruberà solo **15 minuti!** In cambio del tuo tempo, vorrei offrirti un **buono sconto** di [tot%] da usare nel nostro shop solidale.

Se ti è possibile, ti chiedo di eseguire la sessione sul tuo **computer/cellulare**.

[A metà partecipanti chiederò di usare il computer, all'altra metà il cellulare]

Il link qui sotto ti manderà alla sessione di test:

*[Qui inserisco il link]*

Grazie,

Maddalena

## Introduzione

Ciao,

Ti ringrazio di aver scelto di dedicare il tuo tempo ad aiutarmi nella mia ricerca.

Mi chiamo Maddalena, sono una UX designer presso l'associazione Cesvi e sto lavorando per migliorare l'esperienza del sito Regali Solidali Cesvi.

Con il tuo permesso, vorrei **registrare** quello che accade sullo schermo. La registrazione sarà usata **esclusivamente** perché mi aiuti a capire come migliorare il sito e non la vedrà nessuno eccetto le persone che lavorano al progetto.

Ti spiego in breve in cosa consisterà la sessione.

Prima ti chiederò di eseguire dei compiti sul nostro sito: dovrai semplicemente seguire le indicazioni e completare i compiti **come meglio credi**. Voglio chiarire subito che stiamo testando il **sito**, non te. Qui non c'è niente di sbagliato che tu possa fare.

Alla fine troverai uno spazio in cui ti chiederò di scrivere tutte le tue opinioni e commenti. Non temere di ferire i nostri sentimenti: scrivi tutto quello che ti passa per la testa. Vogliamo migliorare e per questo abbiamo bisogno di sapere **cosa pensi onestamente**.

## Domande di riscaldamento

Prima di iniziare, mi piacerebbe conoscerti meglio.

[ Qui inserisco campi di compilazione per registrare i seguenti dati ]

- Nome e Cognome
- Indirizzo mail
- Anno di nascita
- Occupazione
- Hai già avuto esperienze con l'associazione Cesvi?
- In passato hai fatto dei regali solidali (anche con altre associazioni)?

Bene. **E ora iniziamo!**

## Tasks

Tra poco sarà il compleanno di una tua amica e hai deciso di farle un dono originale acquistando un regalo solidale da Cesvi. La tua amica ama i prodotti naturali per la cura del corpo e dei capelli e pensi che un prodotto di questo tipo possa essere il regalo giusto per lei. Hai un budget limitato a 30€ e tre giorni soltanto per recuperare il regalo. Vai sul sito Regali Solidali Cesvi e:

### Task 1

Trova i prodotti che pensi possano essere in linea con l'idea di regalo che avevi in mente (prodotti naturali per la cura del corpo e dei capelli).

Quanto difficile hai trovato il compito?

[Scala di valutazione da 1 («facile») a 5 («difficile»)]

### Task 2

Aggiungi ai preferiti tutti i prodotti che ti interessano. Ricordati che hai un budget limitato a 30€.

Quanto difficile hai trovato il compito?

[Scala di valutazione da 1 («facile») a 5 («difficile»)]

### Task 3

Trattandosi di un regalo, decidi di consultare i pareri delle persone che hanno già acquistato questo articolo, per essere certo che sia un buon acquisto

Quanto difficile hai trovato il compito?

[Scala di valutazione da 1 («facile») a 5 («difficile»)]

### Task 4

Scegli il prodotto che vuoi acquistare e aggiungilo al carrello.

Quanto difficile hai trovato il compito?

[Scala di valutazione da 1 («facile») a 5 («difficile»)]

### Task 5

Verifica che il regalo ti sia consegnato in tempo per il compleanno della tua amica, che è tra tre giorni.

Quanto difficile hai trovato il compito?

[Scala di valutazione da 1 («facile») a 5 («difficile»)]

## Domanda aperta

E ora è arrivato il momento di dirmi tutto quello che pensi.

Se hai dei commenti, delle opinioni o delle critiche su qualsiasi aspetto, **sentiti libero** di farli!

Tutto quello che scriverai mi sarà utile per migliorare il sito.

## Conclusione

È tutto!

Ti **ringrazio** ancora per avermi dedicato il tuo tempo: il tuo aiuto è stato prezioso.

A breve riceverai al seguente indirizzo [indirizzo mail] il codice da usare sul nostro sito per usufruire del **buono sconto** di [tot%].

A presto,

Maddalena

Prima di lanciare il test, eseguirei un **test pilota** per verificare la presenza di eventuali problemi da correggere

Grazie

*per l'attenzione*

Maddalena Caldirola

✉ [caldirolamaddalena@gmail.com](mailto:caldirolamaddalena@gmail.com)

☎ 331 9160237

in [Maddalena Caldirola](#)

*maggio 2021*