

LES TESTS UTILISATEURS

Les tests utilisateurs sont une mise en situation qui vise à étudier les comportements des utilisateurs face à l'interface.

C'est la méthode idéale pour questionner l'ergonomie du site, et soulever des problèmes que l'on n'a pas remarqué.

Les tests doivent arriver tôt, pour donner de la liberté et de la souplesse à la conception. Les modifications seront moins lourdes et moins coûteuses.

Pour cela, on analyse l'activité de l'utilisateur en mettant en oeuvre un ensemble de mesures :

- erreur, chemin parcouru
- mouvements oculaires
- protocoles verbaux
- ...

Un test utilisateur peut se faire sur de nombreux supports : wireframe, prototype, prototype sur base de maquette graphique, carte, interface entièrement fonctionnelle, ...

Les Etapes :

1. Choisir les participants au test
2. Définir des Scénarios d'usages
3. Elaborer une grille d'observation
4. Faire passer les scénarios et observer l'activité
5. Analyse des Résultats

LES TESTS UTILISATEURS

Etape 1 – Choisir les participants aux tests

Les participants doivent être le plus proche possible de la cible.

- Inviter des participants proches des personas définis
- Inviter des participants qui jouent le jeu
- Inviter des participants qui s'expriment
- Inviter peu de participant, préférer des petits tests utilisateur réguliers plutôt qu'un énorme focus group
- A partir de 10 participants, on détecte 80% des problèmes d'utilisabilité. A partir de 20 participants, on en détecte 95%
- Toujours penser à remercier les participants avec un dédommagement (chèque cadeau, rémunération, ...). Environ 1 euros par minute de test est une rémunération courante.

LES TESTS UTILISATEURS

Etape 2 – Définir des Scénarios d'usages

On définit des mises en situations dans lesquelles on souhaite tester l'interface.

- Les situations doivent être réalistes et naturel
- Des directives sous formes de question : «Que feriez-vous pour...», «Montrez-moi comment vous feriez pour ...», etc.
- On teste les objectifs du persona, non ceux du concepteur
- Tester des hypothèses (visibilité d'un bouton, compréhension d'un libellé) en les intégrant dans un scénario
- Intégrer le maximum de matériel pour s'approcher d'un modèle réel
- Ne pas utiliser les mêmes mots que le site. Utiliser des synonymes ou des histoires au risque de tester uniquement la rapidité de l'utilisateur à scanner la page

LES TESTS UTILISATEURS

Etape 3 – Elaborer une grille d'observation

Une grille d'observation permet d'évaluer l'utilisabilité de l'interface selon plusieurs critères. Plusieurs types de grille existent, variant selon les objectifs.

Exemple de grille : la grille de Jacob Nielsen

https://static.oc-static.com/prod/courses/files/appropriiez-vous-la-demarche-ux-en-pratique/Evaluation_Heuristique.pdf

- **Homogénéité** : Le design reste cohérent d'un bout à l'autre du produit.
- **Universalité** : Le design affiche un langage et use d'une symbolique familière, que tout le monde est capable de reconnaître.
- **Clarté** : Le design est esthétique et minimaliste.
- **Liberté** : Le design permet de faire des allers-retours.
- **Flexibilité** : Le design permet de s'écarter du chemin de navigation prévu.
- **Facilitation** : Le design n'impose pas une charge cognitive lourde.

- **Visibilité** : Le design donne une indication d'où l'on est.

- **Précaution** : Le design évite les erreurs : demande confirmation avant d'effectuer une tâche qui semble risquée et propose une alternative.

- **Récupération** : Le design récupère les informations perdues.

- **Aide** : Le design fournit de l'aide si besoin.

Il n'est pas nécessaire de remplir tous les critères lors du test. Remplir 5 critères est déjà bien.

Donner une note à chaque violation lors du test :

- **1/3** = Le problème d'usabilité est **mineur**, il n'est pas urgent de le traiter mais il faut le garder en tête.
- **2/3** = Le problème d'usabilité est **important**, il faut le traiter.
- **3/3** = Le problème d'usabilité est **majeur**, il est impératif de le traiter en priorité.

LES TESTS UTILISATEURS

Etape 4 – Faire passer les scénarios et observer l'activité

- Les acteurs : les participants et un animateur.
- Dans l'idéal, choisir un lieu aussi proche que possible des usages réels.
- Limiter la durée d'un test à 20 ou 40 minutes. Une durée de 1H30, voire 2H est le maximum si le test comporte plusieurs parties.
- Accueillir le participant en les rassurant. C'est l'interface que l'on teste, et non eux. Le mettre à l'aise en lui proposant un café ou de parler d'eux.
- Demander au participant d'accomplir le scénario établi.
- Laisser le participant s'exprimer et le faire parler lorsqu'il ne parle plus en posant des questions : «Qu'est-ce qui vous bloque ici ?», «Qu'essayez-vous de faire à ce moment précis ?», «Qu'aimeriez-vous faire que vous ne pouvez pas faire ?», etc.
- Ne pas aider le participant s'il se retrouve bloqué, mais lui demander ce qui le dérange, ce qu'il ferait s'il était seul, ce qu'il aimerait voir pour débloquer la situation, etc.
- Si le participant s'énerve, être patient, l'écouter et prendre ses remarques en considération.

LES TESTS UTILISATEURS

Etape 5 – Analyse des Résultats

- Prendre en compte le feedback utilisateur juste après le test
- Evaluer les vraies priorités et non les goûts esthétiques
- Choisir les problèmes à résoudre
- Plannifier la résolution des problèmes par ordre de priorité
- Concevoir des solutions avant de retester

Exemple de Tests Utilisateur en Vidéo

<https://www.youtube.com/watch?v=1Imi3Z9Y6FM>

https://www.youtube.com/watch?v=oQ_bQjGxlCg

<https://www.youtube.com/watch?v=yafaGNFu8Eg>