



# GUIDE D'ANIMATION

29 MARS 2021

UX DESIGN

AGENCE LESSISMORE

9 avenue de la conception 75000 Paris

## Sommaire

Avant-propos	
Objectifs	
Méthodologie	
Accueil du participant	
Parcours	

## Avant-propos

Ce document présente le protocole utilisé par le consultant UX pour mener et animer les sessions de tests utilisateurs. Le protocole est spécifique à chaque étude et a pour finalité d'exploiter au maximum la durée de la session afin de répondre au mieux aux objectifs du test.

Ce guide détaille le parcours que les utilisateurs vont devoir réaliser durant la session de test. Il retrace le déroulement de la session et contient de nombreuses questions de relance.

Néanmoins ce guide n'est pas un scénario contractuel qui sera suivi à la lettre. En effet, il convient de privilégier la navigation et la verbalisation spontanée des participants ce qui minimise les biais méthodologiques dus à la simulation en laboratoire.

C'est pourquoi le consultant en charge de l'animation du test doit rester libre de rebondir sur les propos des participants ou de poser des questions dans un ordre différent afin de s'adapter à leur profil ou aux problèmes particuliers qu'ils rencontrent.

## Objectifs

### Objectif global :

Impliquer les utilisateurs dans l'amélioration du parcours utilisateur dédié à la réservation d'une chambre sur le site mamashelter.com.

### Objectif des tests :

Identifier les points de friction des parcours dans la version actuelle du site mamashelter.com. Ces sessions de tests utilisateurs doivent être appréhendées comme un complément à l'évaluation heuristique.

## Méthodologie

La durée maximale du test est fixée à 60 minutes pour maintenir l'attention des participants.

Le test utilisateur se déroule en visioconférence via l'outil lookback. Le participant devra utiliser les supports personnels dont ils disposent (desktop ou mobile).

Le consultant UX Designer est présent durant toute la durée du test et guide l'utilisateur dans la navigation et manipulation du site [mamashelter.com](https://mamashelter.com).

## Accueil des participants

Le participant est informé de la nature de l'étude et de l'exercice qui va lui être proposé.

### Consigne d'introduction :

Bonjour, merci d'être présent pour ce test utilisateur concernant le parcours de réservation d'une chambre sur le site mamashelter.com.

Je me présente, je suis UX Designer et j'ai la charge du bon déroulement de ce test utilisateur.

Nous allons passer une heure ensemble durant laquelle vous allez pouvoir naviguer sur site mamashelter.com. Pas d'inquiétude, comme je vous l'ai déjà dit, ce test n'a en aucun cas pour but de tester vos capacités, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

Sentez-vous libre de me donner l'ensemble des informations qui vous paraîtraient utiles dans le but d'améliorer le parcours que vous allez réaliser. Ces améliorations doivent répondre à vos besoins et vos attentes.

Pour information, les réponses seront traitées de manière groupées et anonymes.

Avez-vous des questions avant que l'on commence ?

## Parcours

Vous décidez de partir en weekend et vous avez envie de tester un concept novateur en consultant ce que propose la plateforme mamashelter.com.

### Préliminaire :

*« Est-ce que tout semble fonctionner correctement de votre côté ? Avez-vous la main sur la navigation ? »*

### Première étape :

Vous arrivez sur la page d'accueil du site et vous découvrez les différentes sections de la page. Vous souhaitez vous informer sur les destinations et les chambres que propose la plateforme.

*« Comment faites-vous pour vous informer sur les chambres et sur les destinations possibles ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

### Deuxième étape :

Vous avez choisi votre destination et vous arrivez sur la page dédiée à la présentation des chambres.

*« Comment faites-vous pour choisir la chambre qui vous convient, quelles sont les informations que vous recherchez ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

### Troisième étape :

Vous devez entrer les premières informations requises pour débiter le processus de la réservation.

*« Quelles sont les informations que vous souhaitez en premier lieu communiquer ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

### Quatrième étape :

Vous êtes redirigé vers une nouvelle page afin de poursuivre le processus de réservation. Puis vous passez à l'étape suivante.

*« Quelles sont les informations que vous vous attendez à retrouver sur cet écran ? »*

*« Imaginez que vous souhaitiez retourner à la page précédente comment procéderiez-vous ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

#### **Cinquième étape :**

Vous retrouvez le récapitulatif de votre réservation et vous décidez d'ajouter des extras.

*« Pouvez-vous repérez facilement l'ajout et la suppression des extras ? »*

*« Imaginez que vous souhaitiez modifier votre réservation, de quelle manière procéderiez-vous ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

#### **Sixième étape :**

Vous arrivez à la dernière étape qui vous permet de confirmer votre réservation.

*« Imaginez que vous souhaitiez contacter l'hôtel avant de confirmer votre réservation, de quelle manière procéderiez-vous ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

#### **Conclusion :**

Vous êtes arrivé au terme du processus de réservation. Le test utilisateur est donc terminé. Si vous avez des remarques ou des questions c'est le moment de me les communiquer.

Encore merci pour votre participation.