



# **GUIDE D'ANIMATION**

1ER OCTOBRE 2021

ALEXANDRE GUILLO – UX DESIGNER

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](https://mamashelter.com).

### Objectif des tests :

Confirmer les hypothèses énoncées par l'équipe projet en faisant tester le prototype réalisé qui intègre l'ensemble des fonctionnalités du Sprint 1.

## Méthodologie

La durée maximale du test est fixée à 30 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 prototype.

## 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 30 minutes ensemble durant laquelle vous allez pouvoir utiliser le prototype de la version mobile Mamashelter. 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 ?

# Présentation du parcours et introduction

## Parcours 01

Vous décidez de partir à **Bordeaux du 1<sup>er</sup> au 3 octobre 2021**. Le séjour que vous allez réserver est un séjour pour **2 adultes**. Vous allez devoir vous renseigner sur l'offre proposée par le site et votre choix s'arrêtera sur le produit milieu de gamme à savoir la **chambre Mama Large**.

## Parcours 02

Vous connaissez bien l'offre de Mamashelter et vous décidez de réserver rapidement votre séjour. Vous souhaitez partir à **Lyon du 29 au 31 octobre 2021**. Ce séjour est pour **2 adultes**. Votre choix s'arrêtera sur le produit milieu de gamme à savoir la **chambre Mama Large**.

## Preliminaire :

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

# Parcours 01

## Première étape :

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

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

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

## Deuxième étape :

Vous êtes sur la page dédiée à la présentation des différentes chambres et souhaitez découvrir plus en détail l'offre.

*« Comment faites-vous pour choisir la chambre qui vous convient, quelles sont les informations que vous recherchez ? En l'espèce votre choix s'arrêtera sur la chambre Mama Large »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

## Troisième étape :

Vous cliquez sur la chambre « Mama Large » pour arriver au descriptif du produit que vous avez choisi.

*« Quelles sont les informations que vous souhaitez obtenir dans le descriptif de la chambre ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

## Quatrième étape :

Vous décidez de réserver cette chambre pour planifier votre séjour à Bordeaux entre le 1<sup>er</sup> et 3 octobre 2021 pour 2 personnes.

*« Comment procéder pour vous lancer dans le processus de réservation ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*



**Cinquième étape :**

Vous décidez donc de vérifier les disponibilités de la chambre sur la base des critères saisis et vous arrivez à la première étape du processus de réservation. Vous devez retrouver votre chambre, les informations dont vous avez besoin et choisir le l'offre tarifaire qui vous convient (en l'espèce ce sera celle à 139€).

*« Que pensez-vous de retrouver d'offres en concurrence de celle que vous avez choisie ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

## Parcours 02

### Première étape :

Vous arrivez sur la page d'accueil du site, vous connaissez très bien Mamashelter et l'offre que cette chaîne d'hôtel propose. Vous décidez de réserver rapidement une chambre pour partir à **Lyon entre le 29 et le 31 octobre 2021**. Le séjour que vous allez réserver est un séjour pour **2 adultes**.

*« Comment faites-vous pour vous réserver rapidement ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

### Seconde étape :

Vous décidez donc de vérifier les disponibilités de la chambre sur la base des critères saisis et vous arrivez à la première étape du processus de réservation. Vous devez retrouver votre chambre, les informations dont vous avez besoin et choisir le l'offre tarifaire qui vous convient (en l'espèce ce sera celle à 139€).

*« Que pensez-vous de la manière dont les offres sont présentées ? »*

*« Avez-vous suffisamment d'information pour continuer le processus de réservation ? »*

*« Dites-moi ce que vous en pensez »*

*« Quel est votre ressenti ? »*

## Conclusion

Le test utilisateur est donc terminé. Si vous avez des remarques ou des questions c'est le moment de me les communiquer.

Questions à poser durant la conclusion :

*« Globalement comment jugez-vous votre expérience sur ce prototype ? »*

*« Quels sont les points que vous avez le plus appréciés ? »*

*« Avez-vous ressenti des hésitations ou des incompréhensions à certains moment du parcours ? »*

*« Avez-vous des suggestions particulières ? Des ajouts que vous auriez aimé voir ? »*

Encore merci pour votre participation.