Analyse d’un test utilisateur

|  |
| --- |
| **Noms & Prénoms des auteurs du document :**  Projet évalué : |

1. *Notez vos noms, prénoms et groupe TD dans l’entête du document (double clic sur l’entête dès la page 2)*
2. *Réalisez ce qui est demandé en bleu italique*. Pour chaque question, la plus grande précision dans la réponse est attendue.
3. Créez ce document et enregistrez-le sous le nom RapportTest-ProjetS4-NomEtudiant1-NomEtudiant2.pdf, déposez-le ensuite sur le cours Moodle.
4. Ecrivez toutes vos réponses en rouge

Organisation du document

1 Analyser les résultats 1

2 Restituer l'analyse des résultats 2

Conclusion 3

# Analyser les résultats

Cette étape consiste à lister les problèmes et à les classer par priorité et fréquence. Il s'agit de mettre en rapport les données avec les objectifs d'utilisabilité : combien d'utilisateurs ont été confrontés au problème, quelles conséquences a-t-il, est-il critique dans la réalisation de la tâche...

Cette analyse permet de dégager des tendances, des profils. On cherche des indices pour comprendre la réussite / l'échec à une tâche. Les meilleurs indices sont dans les patterns de comportements, dans les répétitions de remarques, de difficultés, d'observations...

L'objectif final de cette analyse est de développer des suggestions pour contourner le problème, améliorer l'interface là où elle est mal conçue.

Dans l'idéal, il est préférable de concevoir des solutions visuelles pour concrétiser ces suggestions (maquettes pour l'équipe de développement ou pour un prochain test)

1. Listez les problèmes et les classer par priorité et fréquence, mettre en rapport les données recueillies avec les objectifs d'utilisabilité : combien d'utilisateurs ont été confrontés au problème, quelles conséquences a-t-il, est-il critique dans la réalisation de la tâche... ?
2. Proposez des recommandations face à ces problèmes

# Restituer l'analyse des résultats

## Un moyen de valider ou de modifier les recommandations

La restitution permet de discuter de la pertinence des recommandations au vu de critères externes à l'ergonomie.

Une intervention ergonomique n'est qu'une intervention ergonomique. On doit la considérer dans le contexte du projet. Les recommandations devront être pondérées en fonction du design, du marketing, de la technologie...

## Restitution écrite : des cibles différenciées

Un rapport écrit classique doit mentionner les points suivants :

- objectifs de l'évaluation et méthodologie

- description des utilisateurs, du plan de test

- présentation des résultats et solutions potentielles (les points problématiques doivent être présentés sous la forme d'une combinaison entre description textuelle et captures d'écrans)

1. Réalisez ce rapport sur 2 pages maximum et selon cette structure

On doit cependant différencier la présentation des résultats au client et à l'équipe en charge du projet.

### Présenter les résultats au client

### Faciliter la lecture des recommandations

L'objectif de cette étape est de rendre compte de l’évaluation et de ses implications pour l'interface.

Le plus compréhensible pour le client est de raisonner en termes d'éléments visuels. La confrontation aux enregistrements vidéo est aussi un moyen de présenter les défauts de l'interface, puis d'y faire suivre des propositions de solutions.

Les recommandations doivent être synthétisées. Pour permettre au client d'avoir une vue globale de l'intervention sans entrer dans le détail des recommandations, il parait indispensable de fournir un résumé des spécifications.

Pour quelqu'un d'extérieur, il est primordial de cerner les points centraux et les points de détail. Il est donc souvent intéressant de définir une hiérarchie de recommandations.

Enfin, on peut proposer des interventions futures pour affiner les résultats.

### Présenter les résultats à l'équipe » Des recommandations orientées conception

L'objectif de cette étape est de supporter le travail de conception des équipes de design et de développement. Il s'agit donc de transformer les recommandations en spécifications.

Le moyen le plus efficace et le plus simple de transmettre ces informations est de les implémenter dans une maquette.

Fournir un gabarit des pages types, des éléments de l'interface et de leurs états potentiels est le meilleur moyen de faire comprendre rapidement la teneur des recommandations et de s'assurer de leur prise en compte.

Dans le domaine du web, les documents qui seront les plus utiles pour la conception sont les suivants : architectures de site et gabarits de pages types avec intégration du zoning (division de la page en espaces d'information).

## Restitution orale

Une restitution orale permet de discuter des résultats avec les clients ou avec d'autres experts intègres au projet.

Lorsque les recommandations ont été́ implémentées, il est intéressant de conduire des tests sur la version améliorée pour confirmer les décisions. Ce type de procédure n'est évidemment envisageable que sur des projets de grande envergure.

# Conclusion

Le test utilisateur est une méthode clé en ergonomie informatique. En effet, il permet de recueillir des données objectives et subjectives, fournies par les utilisateurs finaux ou leurs représentants.

De plus, lorsque le test se déroule sur des maquettes ou prototypes, il permet à l'évaluateur d'être confronté de façon répétée à l'interface qu'il a spécifiée. Cette répétition permet souvent de déceler de nouveaux points à travailler.

L'inconvénient de la méthode du test utilisateur est l'investissement temporel et financier élevé qu'elle suppose (préparation, passations et analyse des données / intervention de l'ergonome et rémunération des participants).