

## MODULE 5

---

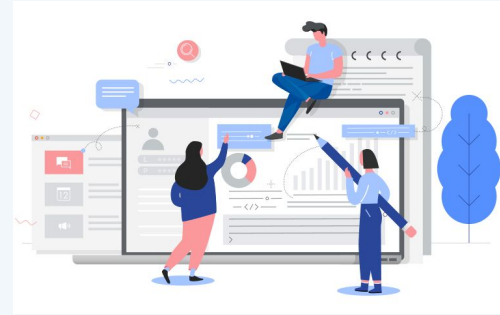
# TESTS UTILISATEURS

## DÉFINITIONS

- Un test utilisateur est une méthode permettant d'évaluer un produit en le faisant tester par des utilisateurs
- Lors d'un test utilisateur, un modérateur demande à un participant de compléter des tâches, en utilisant un ou plusieurs interfaces, afin de l'observer et de recueillir ses feedbacks.

**Wikipedia**

**NN Group**



## LE TEST UTILISATEUR PERMET DE...



- Identifier les principaux problèmes liés à l'utilisabilité d'un produit
- Vérifier si les utilisateurs comprennent les étapes pour effectuer une tâche et la navigation
- Observer la facilité et la rapidité avec laquelle ils accomplissent les tâches
- Valider la proposition de valeur d'une application ou d'un site Web  
- vos clients potentiels la comprennent-ils?
- Tester les solutions des concurrents.

## LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS



**Facilitateur**

Questions  
Observations

Feedback



**Participant**

Administre



Exécute

## LES TYPES DE TESTS UTILISATEURS

**Évaluer l'utilisabilité ou l'expérience utilisateur d'un produit**

**USABILITY TEST  
FEEDBACK SURVEYS**

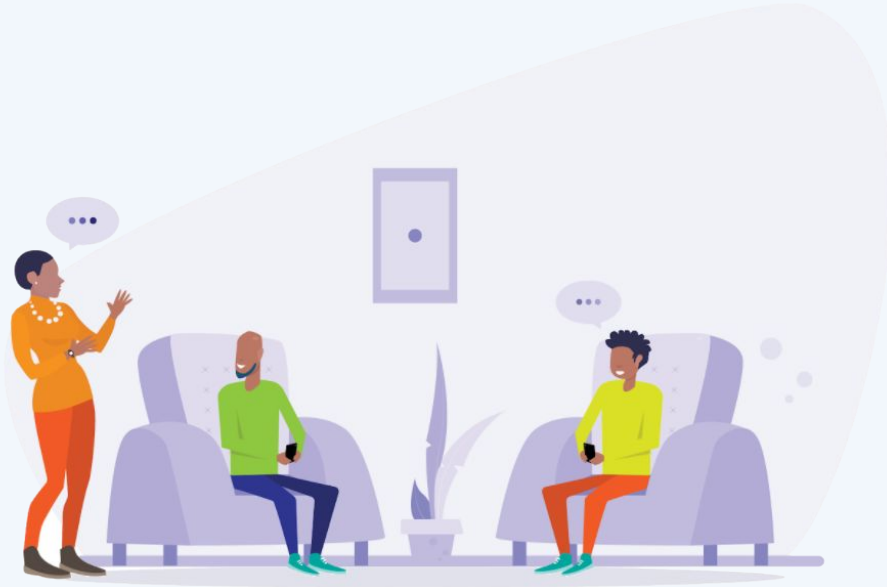
**Évaluer l'organisation de l'information (ex: la navigation)**

**CARD SORTING  
TREE TESTING**

**Faire un choix parmi plusieurs propositions de design**

**MULTIVARIATE TESTING  
(A/B Testing)**

# PLANIFICATION



# Discover

STRATEGY  
VISION  
RESEARCH

# Define

DESIGN  
PROTOTYPE

# Develop

CODE  
IMPLEMENT

# Deploy

TEST  
MONITOR

Strategy, Benchmark, Datas

Stakeholders interviews

Strategic vision tools : mandala, brand attribute, is/is not, belief debate...

Audit, ergonomics inspection

Users research: quali./quanti.study

Persona, User profile and scenarios

Experience map

Tool box for systemic ideation & workshop

Storytelling & Storyboarding method & tools : UX routine...

Content strategy, card sorting

Perimeter, Arborescence, Zoning, Wireframe.

Prototyping & modelling      UX/UI specs

Visual design, branding

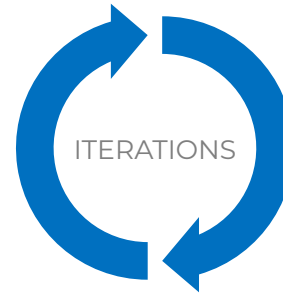
Guidelines

Audit, ergonomics inspection

**User test**

QA Test, Monitoring

UX support



## QUESTIONS À SE POSER AVANT DE DÉBUTER



- **Pourquoi** cette étude ?
- **Quels sont** vos objectifs ?
- **Que souhaitez-vous** tester ?
- **Sur quel(s)** device(s) ?
- **Quelle méthode** de test adopter ?
- **Y a-t-il des hypothèses** à vérifier sur le terrain ?
- **Qui** interrogez-vous ?
- **Combien** de participants ?
- **Où et quand** mener les tests
- **Quel type de livrable** est attendu ?



En fonction du besoin, vous devriez opter pour un test

A distance ←————→ En local

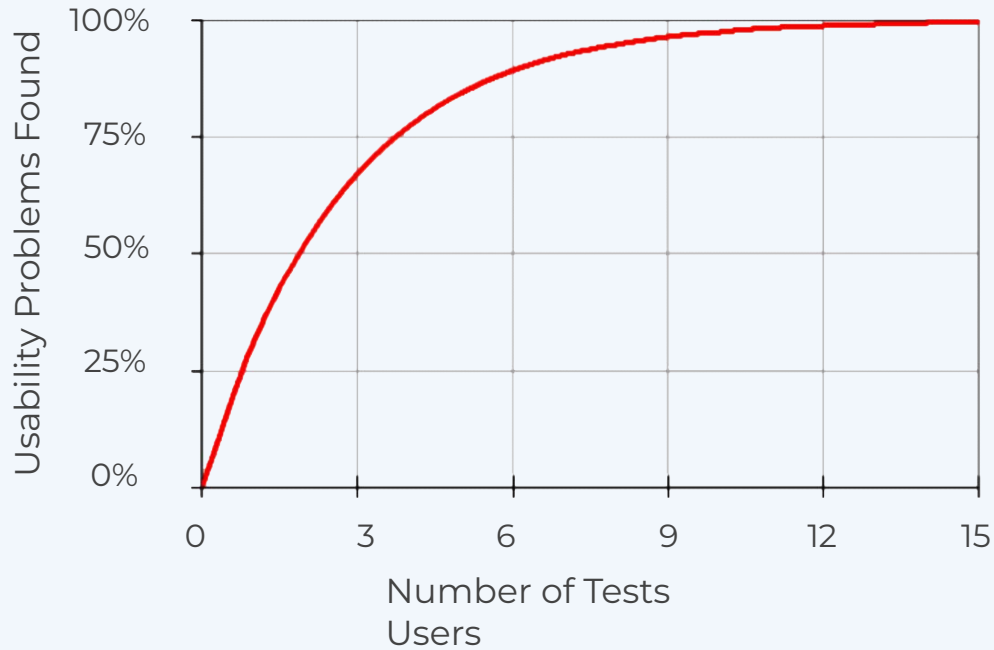
Tout public ←————→ Public niche

Prototype low fidelity ←————→ Prototype high fidelity

Prise de notes ←————→ Enregistrement vidéo

**Les objectifs doivent être convenus avec les parties prenantes. Ils sont importants pour la création de missions.**

## COMBIEN DE TESTS ?



[Source Nielsen Norman Group](#)

Le nombre de tests à réaliser dépend :

- **du type de test à réaliser**
- **de la population que la solution va cibler**
- **du niveau de rigueur souhaité**





## MÉTHODES ET OUTILS



Lookback AB

Lookback for Android demo. | Lookback

Recordings Tests Learn Download ... Lookback brookie



Jonatan Litke Dec 18, 04:48

0:42: Here is a comment from me about myself...

0:22 1:55

### Lookback for Android demo

☆ Favorite + Add to... ↻ Export... ⋮ More

📅 December 17, 23:22, 2015 📺 1874 views

## Cibles élargies

- Peu coûteux
  - Demande peu d'effort
  - Très informatif
  - Flexible (deadline)
- 
- Peut être risqué
  - Pas très focus
  - Peut ne pas être fiable

## Cibles précises

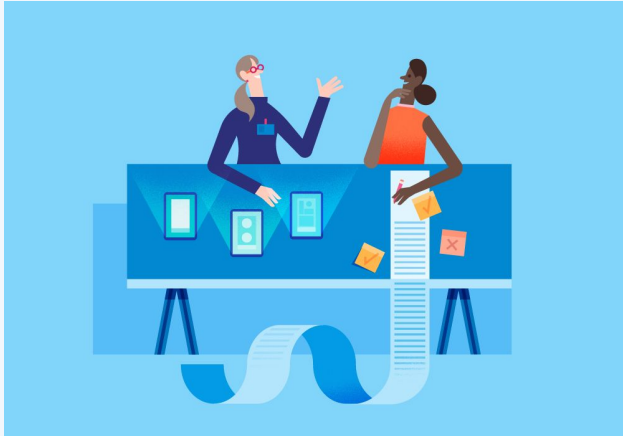
- Retours plus orientées sur la solution
  - Rigueur
- 
- Demande plus de temps
  - Plus coûteux

## RÉALISER LE PROTOCOLE DE TEST





## LE DÉROULÉ D'UN TEST UTILISATEUR



1. **Questions d'introduction** : mieux connaître le participant et ses attentes
2. **Scénario/tâche et exploration libre** de l'interface (think aloud)
3. **Retour sur le parcours** et questions sur les points abordés
4. **Bilan général et conclusion** : ressentis, niveau de satisfaction

## LE PROTOCOLE DE TEST

Il est à l'usage du UX Researcher de créer un guide d'animation qui contient :

- **Le rappel des objectifs** de l'étude
- **Les questions d'introduction** pour mieux connaître le participants
- **Le détail des scénarios et tâches**
- **Les observations** à opérer
- **Les questions** à poser
- **Le temps** estimé
- **Les questions** de clôture

Protocole de test de :

**Durée du test:** .....

**Présentation des personnes présentes**

**Présentation des objectifs :** .....

Ce n'est donc pas vous qui êtes évalués mais bien .....  
 N'hésitez pas à nous donner votre avis et vos recommandations pour  
 améliorer ce que nous allons vous présenter.  
 Je vous demanderais de commenter à voix haute vos actions et votre  
 ressenti sur chaque tâche exécutée, car nous notons vos remarques et  
 vos manipulations.  
 Nous ne répondons pas à vos questions pendant le test, mais à la fin :)  
**Le site/app est en version** ..... donc certaines fonctionnalités  
 ne sont peut être pas encore actives.

**Confidentialité des données:** Les données seront à l'usage privé

**INTRODUCTION:**  
 Nom, prénom  
 Parcours : et spécifiquement lié à leur expérience de .....  
 ce qu'ils ont aimé, pas aimé, pourquoi ils les utilisent (ou pas).....

**5 SECOND TEST**  
 Que se passe-t-il sur cette page ?  
 Qu'avez-vous vu ? Qu'avez-vous retenu ? Qu'avez-vous compris ?  
 Comment vous-êtes-vous senti ?

**BALADE :**  
 Découvrir le site 5 min  
 Faire parler l'utilisateur à voix haute sur ce qu'il voit ce qu'il souhaite  
 faire ce qu'il pense.

**MISSION OUVERTE 1:**  
 .....  
 .....

YUX

Pour bien formuler une mission, il faut que celle-ci :

- Soit actionnable
- Soit réalisable
- N'influence pas l'utilisateur

Protocole de test de :

MISSION OUVERTE 2:

MISSION OUVERTE 3:

MISSION FERMEE 1:

MISSION FERMEE 2:

QUESTIONS GENERALES:  
 Qu'avez vous pensé du graphisme typographie ?  
 Avez vous réussi à lire correctement ?  
 Qu'est ce qui vous a plu ? déplu ?  
 Que souhaiteriez vous voir lire ? TOP 3 des améliorations ?

Protocole de test de :

Durée du test: .....  
 Présentation des personnes présentes .....  
 Présentation des objectifs : .....

Ce n'est donc pas vous qui êtes évalué mais bien .....  
 N'hésitez pas à nous donner votre avis et vos recommandations pour améliorer ce que nous allons vous présenter.  
 Je vous demanderais de commenter à voix haute vos actions et votre ressenti sur chaque tâche exécutée, car nous notons vos remarques et vos manipulations.  
 Nous ne réportons pas à vous questions pendant le test, mais à la fin :)  
 Le site/l'app est en version ..... donc certaines fonctionnalités ne sont peut être pas encore actives.  
 Confidentialité des données: Les données seront à l'usage privé de.....

INTRODUCTION:  
 Nom, prénom .....  
 Parcours : et spécifiquement lié à leur expérience de .....  
 ce qu'ils ont aimé, pas aimé, pourquoi ils les utilisent (ou pas).

5 SECOND TEST:  
 Que se passe t-il sur cette page ?  
 Qu'avez-vous vu ? Qu'avez-vous retenu ? Qu'avez vous compris ?  
 Comment vous-êtes-vous senti ?

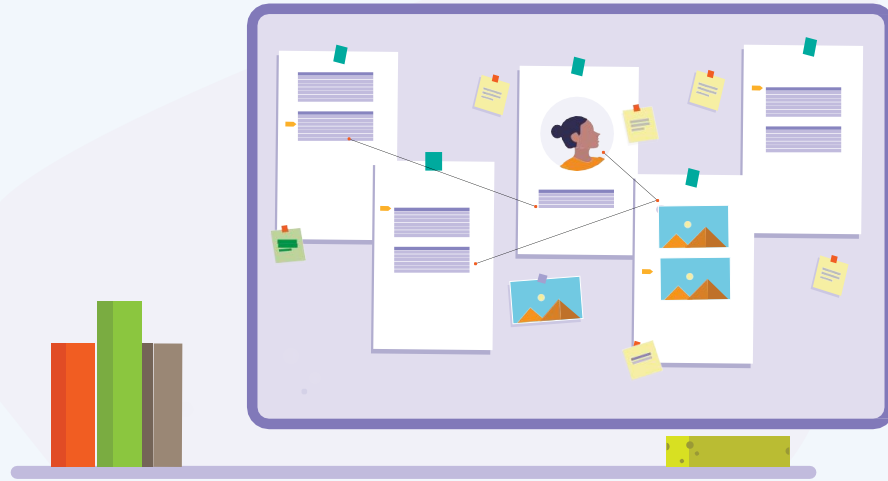
BALADE :  
 Découvrir le site 5 min  
 Faire parler l'utilisateur à voix haute sur ce qu'il voit ce qu'il souhaite faire ce qu'il pense.

MISSION OUVERTE 1:

## QUELQUES RÈGLES POUR LA MÉTHODE “THINK ALOUD”

1. Ne jamais expliquer si la personne demande (on explique à la fin)
2. Ne pas lui dire qu'elle s'est trompée (mais prendre note)
3. Lui demander d'indiquer **ce qu'elle pense trouver avant de cliquer** où que ça soit
4. S'il quelque chose ne marche pas, c'est la faute du logiciel (ce qu'il faut leur dire ;)

# ANALYSE ET RESTITUTION

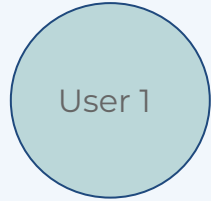


## DOCUMENT DE SYNTHÈSE

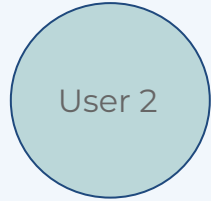


## Observation/feedback

## Problème



A passé plus de 5 minutes dans la page d'inscription



"Je n'arrive pas à prouver que je ne suis pas un robot, c'est vraiment ennuyeux."

**Difficulté à l'inscription**

Ce qu'ils ont aimé

## Les Points Positifs

### Dakar

- Sauf quelques exceptions (utilisateurs pas très à l'aise avec les outils digitaux), le parcours est généralement facile et intuitif
- L'activation du GPS qui fait gagner du temps sur la saisie du lieu exact\*
- Les points de repères ajoutent plus de précision sur le lieu exact
- La possibilité d'avoir des points de repères pré-existants est bien apprécié
- L'application qui génère automatiquement une description pour le lieu
- Ils aiment que chaque étape soit bien expliqué (ils préfèrent le texte aux illustrations)

### Abidjan

- De manière générale, les testeurs trouvent le parcours de création de lieu très facile et intuitif même pour une personne qui n'est pas habituée aux applications.
- Le parcours de création avec la géolocalisation activée est beaucoup plus apprécié par l'ensemble des testeurs parce que plus rapide et facile
- La suggestion de lieux est très appréciée des testeurs, ils la trouvent utile et pratique
- Le fait de pouvoir ajouter une description à lieu est beaucoup apprécié les testeurs (plus de précision)

Ce qu'ils ont moins aimé

## Les Points à Revoir

### Dakar

- Il est difficile de deviner dès le premier écran qu'il s'agit de la page de création de lieu
- La section "activer GPS" n'est souvent pas aperçu, il appuient souvent sur l'icône qui figure au milieu de l'écran
- Ils ne savent souvent pas faire la différence entre le lieu de livraison et le lieu où ils se trouvent à l'instant présent.
- Le code de livraison n'est pas compris à premier abord. Ils pensent que le code à 3 lettres ne fournit pas assez de sécurité
- Il y a des utilisateurs qui préfèrent entrer manuellement le lieu et se passer du GPS, car "c'est plus sûr et précis". Ces utilisateurs trouvent que le parcours est long et parfois répétitif
- Dans la section où il faut renseigner à quel distance on est du lieu, certains sont souvent perdus.

### Abidjan

- Le partage de la géolocalisation pose un tout petit problème pour l'ensemble des testeurs, pour eux partager leur position c'est comme s'ils avaient le sentiment d'être suivis ou surveillés. Cependant, partager leur position juste le temps de la création du lieu ne leur poserait pas de problème
- Sur la création de lieu privé ne leur parle pas trop



pe	Titre Feedback	Parcours / Partie	Details	Cible	Réurrence (0 faible - 5 fort)	Importance (0 faible - 5 fort)
	<a href="#">Lien vers le proto marvel</a>					
	<a href="#">lien vers le doc drive</a>					
	<b>Test parcours souscription VI</b>					
	Qualification du client Manque de categories pour qualifier le client	Etape 1	Catégorie "groupement" absent, mais peut être prise en compte sur les prochaines versions. Catégorie auxiliaire par exemple. Arrive plutôt à la fin, voir à posteriori.		3	4
	Prise de photo du client entamée trop tôt	Etape 1	Entamer avec la prise de photo du client peut mettre ce dernier mal à l'aise. Mettre à la fin du parcours, c'est moins effrayant		2	5
	Manque le champ profession	Etape 2	Ajouter le champ "Profession"		4	5
	Raison sociale	Etape 3	Changer le wording par profession, rendre optionnel		3	5
	Pas de différence entre adresse de l'activité et l'adresse de travail	Etape 3	Mettre en option ou retirer une des deux. Garder un seul entre "adresse de travail" ou "adresse d'activité" car ils ont la même signification		5	5
	"depuis combien"... quel unité utiliser? et quel type de champs?	Etape 3	années? mois? Trouver un format que l'agent va remplir pour que la BDD soit claire.		pas testé	4
	Type d'habitation, pas forcément clair	Etape 3	Il faudrait mettre des choix déjà prêts remplis pour aller plus vite : locataire, colocation, propriétaire		3	5
	Le champ "nom du conjoint" doit être optionnel	Etape 4	Le champ "nom du conjoint" ne doit pas être obligatoire			5
	Type de pièce d'identité	Etape 4	Mettre des choix directement soit CNI, soit passeport		2	5
	Date de validité de la pièce d'identité	Etape 4	Ajouter la date d'expiration de la pièce d'identification		3	5
			les indications ne sont pas claires, changer le			



**Il est recommandé de créer un document de restitution et de le présenter à son équipe, à l'équipe client et autres éventuels stakeholders.**

## Le document de restitution contient typiquement:

But de la recherche

Méthodologie

Enseignements

Recommandations  
high-level

La méthode

Les cibles

Le but des tests

Lien vers les données  
brutes

Un résumé

Observations

Insights

Screenshots et  
preuves (audio/vidéo)

Qu'est ce qui doit être  
corrigé ?

Comment devons  
nous le corriger ?

# MERCI

