

Tests utilisateurs

CONEXT
25 rue Crinas
13007, Marseille
+33 (0)4.96.14.18.03
info@conext.fr

Tests utilisateurs : fiche technique

Enjeux

- Amélioration des performances et de la satisfaction des utilisateurs
- Réduction du temps d'apprentissage
- Facilité de compréhension et simplicité d'utilisation
- Fréquence de consultation des sites et finalisation des achats en ligne

A qui s'adresse cette prestation ?

- Tout responsable de l'entreprise impliqué dans l'évolution du système d'information et le développement de logiciels et qui veut valider des options de conception : Internet Manager, Chef de projet informatique, Décideur.
- Outils de communication internes et externes (Intranet, extranet, weblogs, wiki...)

Questions

- Quelle option de conception doit être préférée?
- Le dispositif technique (informatique ou documentaire) permet-il aux utilisateurs de réaliser correctement leurs tâches
- Quelles sont les erreurs commises ? Quelle est leur fréquence, quel est leur coût
- Combien de temps faut-il pour maîtriser le dispositif ?

Objet

- Recueil de données lors de la réalisation de tâches test : achat en ligne, commande, paiement...
- Analyse des performances des utilisateurs

Phasage

- Etape 1 : élaboration d'un plan d'évaluation
- Etape 2 : réalisation du test : recueil données en situation d'utilisation
- Etape 3 : traitement des données et synthèse des résultats
-

Résultats

- Spécification des besoins opérationnels des utilisateurs
- Points forts et points faibles d'une option de conception
- Eléments de cahier des charges utilisateur de futurs applicatifs (objectifs de performance, fonctions clés ...)
- Sélection d'une alternative de conception
- Validation d'options d'ihm
- Définition du contenu du manuel d'utilisation

Délivrable

- Résumé synthétique des axes d'amélioration "pour ceux qui sont pressés"
- Présentation de la démarche : objectifs, méthode, matériel, profil des participants
- Attentes des utilisateurs
- Résultats : pour chaque fonction, synthèse des remarques avec extraits des commentaires. Chaque remarque est qualifiée selon la grille conext
Priorités et recommandations d'aménagement

Tests utilisateurs : organisation de la prestation

Pour que les données recueillies auprès des participants au test permettent de tirer des conclusions réalistes, le test doit s'appuyer sur une méthodologie structurée de faire réaliser à des utilisateurs représentatifs des tâches concrètes avec des scénarios d'utilisation réalistes. La participation des utilisateurs peut être sur un poste fixe, un portable ou un PDA, en collectif ou en individuel.

Etapes 1 : Elaboration d'un plan d'évaluation

Objectif	<ul style="list-style-type: none">• Formaliser l'étape de réalisation du test• Identifier les tâches et les fonctions cibles. Par exemple• Facilités d'achat et de commande• Aperçus, illustrations et exemples• Tolérance aux erreurs lors des recherches• Exploitabilité du résultat des recherches• Efficacité du guidage pour les moins expérimentés
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Objectifs du test et questions auxquelles il faut répondre• Profil des utilisateurs• Dispositif pour les tests de performance, de compréhension,• Liste de tâches utilisées dans le test et scénarios• Exigences matérielles• Rôle de l'expérimentateur• Mesures à effectuer• Contenu du rapport de test

Etapes 2 : Réalisation du test

Objectif	<ul style="list-style-type: none">• Recueillir des données d'utilisation permettant de mesurer les performances réelles et d'illustrer les difficultés rencontrées
Résultats	<ul style="list-style-type: none">• Identification des attentes des utilisateurs• Ce qu'ils veulent avoir sur le site• Ce qu'ils ne veulent pas avoir• Identification des attitudes a priori - questionnaire• Réalisation de tâches cibles personnelles• Réalisation de tâches cibles standard• Mise en œuvre de la grille d'évaluation Conext• Identification des attitudes a posteriori – questionnaire de débriefing

Etape 3 Synthèse des résultats

Objectif	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les modifications à réaliser pour garantir l'utilité du produit aux utilisateurs
Résultats	<ul style="list-style-type: none">• Score à la grille de cotation Conext• Point fort à conserver• Idée à retenir : suggestion de participant• Classification des problèmes• Pb cosmétique : hésitation sans autre conséquence• Pb sérieux : ralentissement notable de l'interaction• Problème critique : empêche la réalisation des tâches et l'atteinte du but - échec