

TESTS UTILISATEURS TESTS D'UTILISABILITÉ

GAËTAN REY / GAETAN.REY@UNIV-COTEDAZUR.FR

DUT INFORMATIQUE – 2018



DE QUOI PARLE T ON ?

[Wikipédia](#) : méthode permettant **d'évaluer un produit** en le faisant **tester par des utilisateurs** [...] considérée comme une démarche indispensable dans la conception de produit [...] permet **d'observer directement** la façon dont **l'utilisateur se sert d'une application** et ainsi **identifier** concrètement **les véritables difficultés** qu'il rencontre [...] Le **test utilisateur se distingue de l'audit ergonomique**, ou audit expert, où un **spécialiste** de l'ergonomie informatique **réalise une évaluation** [...] **sans impliquer d'utilisateurs**. Le test utilisateur consiste à **placer l'utilisateur dans une situation** [...] la plus proche possible de l'utilisation réelle de l'application. Les **fonctionnalités** ne sont donc **pas testées individuellement** comme c'est le cas lors de la recette fonctionnelle d'un logiciel. L'**utilisateur** doit **suivre des scénarios** d'utilisation construits afin de vérifier les **hypothèses identifiées précédemment**. Ces **scénarios** correspondent généralement à des **tâches typiques de l'utilisateur**.

EN RÉSUMÉ

- Un test utilisateur
 - Fait intervenir de véritables utilisateurs
 - Est réalisé sur le logiciel
 - Utilise des scénarios précis
 - Permet d'observer les difficultés que les utilisateurs pourraient rencontrer.
- Un test utilisateur
 - N'est ni réalisé par un expert de la conception logiciel, ni de l'ergonomie logicielle
 - N'est ni un audit d'expert, ni un audit d'ergonomie
 - N'évalue pas le logiciel fonction par fonction
 - N'est ni un test unitaire, ni un test d'intégration, ni la recette fonctionnelle

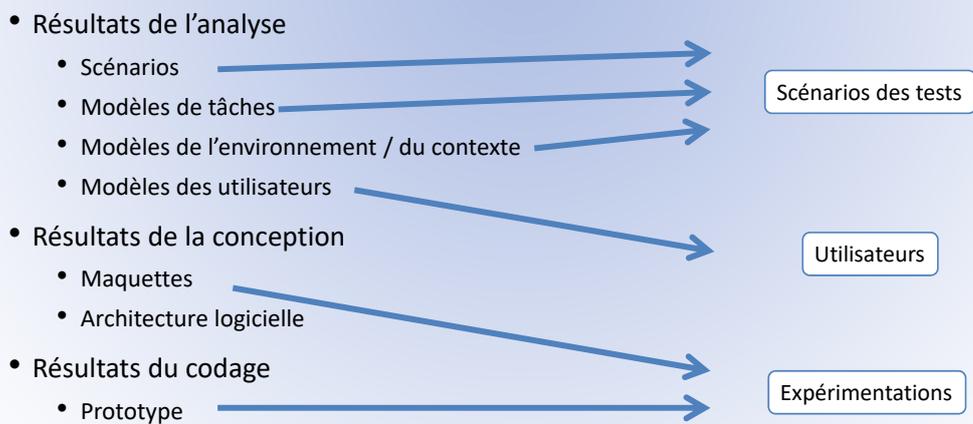
QUE CHERCHE T ON À OBSERVER ?

- Les véritables difficultés, les erreurs et points d'amélioration
- On ne cherche pas à mesurer la satisfaction !!
- 4 grandes catégories
 - **Performance** : temps ou nombre d'étapes pour la réalisation des tâches
 - **Précision** : nombre d'erreurs et ont-elles été corrigées ?
 - **Rappel** : qu'a mémorisé l'utilisateur à très court et à court terme ?
 - **Réponse émotionnelle** : comment l'utilisateur se sent après la réalisation des tâches ?

LIEN AVEC LE CYCLE DE DÉVELOPPEMENT LOGICIEL ?

- Avant la conception
 - Pour valider certaines fonctionnalités
 - Usage de méthodes en magicien d'Oz
- Lors de la conception
 - Pour valider des maquettes d'interfaces
- Lors du développement
 - Pour valider le prototype

DE QUOI PARTONS NOUS ?



MENER UNE EXPÉRIMENTATION

- 3 étapes essentielles
 - La préparation du test
 - Identifier et recruter des utilisateurs
 - Écrire les scénarios de test
 - La réalisation du test
 - L'analyse des résultats du test
- Conseil
 - Faire des pré-tests avec 1 ou 2 personnes pour valider le protocole de test

IDENTIFIER ET RECRUTER DES UTILISATEURS

- Combien ?
 - Moins de 3 ce n'est pas assez
 - 5 utilisateurs c'est bien
 - Beaucoup plus si on veut évaluer la satisfaction
- Qui recruter ?
 - Des utilisateurs conformes aux profils établis
 - Étudiants : assez disponible et peu cher
 - Amis et famille : bonne cible mais attention ils sont souvent trop gentils
- Qui éviter ?
 - les informaticiens et les personnes en lien avec le projet

ÉCRIRE LES SCÉNARIOS

- A définir en fonction des tâches et des scénarios
 - Attention, il faut que la séance est une durée raisonnable, ni trop courte, ni trop longue
- Rédiger obligatoirement la consigne
 - Elle sera lue par l'animateur/observateur et laissée à disposition durant le test
 - Sa structure
 - **Introduction** : expliquer le pourquoi du test
 - **Consignes** : les difficultés, le rôle des personnes dans la salle, les interdictions
 - Insister sur le fait qu'on évalue le logiciel et en aucun cas l'utilisateur
 - Elles peuvent être rappelés par l'observateur durant le test
 - **Tâches de découverte / prise en mains** : survoler le logiciel pour prendre quelques repères (< 3 minutes)
 - **Scénarios** : entre 1 et 5
 - **Remerciements**

MAIS PENSEZ AUSSI

- Au lieu
 - Calme, facilement accessible, ...
- A l'observation
 - Capturer d'écran ? Filmer l'expérimentation ?
 - 1 ou 2 observateurs : qui fait quoi ? Qui observe, film, ... ? Qui anime ?
 - Attention à avoir une attitude neutre
- A l'accord de participation/confidentialité/droit à l'image ...
- Au matériel
- A la récompense / compensation
 - Habituellement on paye les utilisateurs (bons cadeaux, ...)
 - Environ 40€ pour 1h / 1h30

DÉROULEMENT DU TEST

- Accueil
 - Accueillez l'utilisateur
 - Présentez-vous en tant qu'observateur
- Etape préparatoire
 - Donnez la compensation, comme cela l'utilisateur n'attendra plus récompense et pourra dire ce qu'il pense !
 - Mettez le en confiance, rappelez que l'on évalue le produit, pas l'utilisateur !
 - Faites signer l'accord de participation, ...
 - Initialisez le test
 - tous les utilisateurs doivent partir sur la même base
 - Attention, cette étape peut prendre du temps

DÉROULEMENT DU TEST ET APRÈS CELUI-CI

- Dérouler les étapes de la consigne
 - Présentez la consigne, répondez aux questions de l'utilisateur
 - Prenez des notes dans la mesure du possible
- Etape finale
 - Répondez aux questions
 - Remerciez l'utilisateur
 - Prenez des notes, pendant que c'est frais
- Une fois tous les utilisateurs passés
 - Analysez les résultats
 - D'autres personnes peuvent intervenir lors de cette étape

MERCI DE VOTRE ATTENTION,
AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?



RÉFÉRENCES

- [Ce que l'on peut apprendre à partir de 2 tests](#) par Oualid Chebab
- [Comment tester l'ergonomie \[...\] : les tests Do-It-Yourself](#) par Maurice Svay
- [Mode d'emploi : Test utilisateurs DIY](#) par Raphaël Yharrassarry
- [Réalisez un test utilisateur simple et sans budget](#) par Jérémie Er-Rafiqi
- [Test d'utilisabilité](#) par la société Usabilis
- [Test utilisateur](#) sur Wikipédia
- [Test utilisateur](#) sur iafactory par Julien Muckensturm
- [Tests utilisateurs : mythes et réalités](#) par Raphaël Yharrassarry