

Les tests utilisateur

Louis Tacheron - ID471 - Cours de révision Médias interactifs

Qu'est-ce qu'un test utilisateur ?

Un test utilisateur, ou test d'utilisabilité est une méthode utilisée pour vérifier que le produit qu'un designer développe soit ergonomique, plaisant et adapté au besoin du publique cible en le donnant à tester à des « utilisateurs cobayes ». Couramment utilisé dans les domaines du web et informatique, il peut (en théorie) s'appliquer à n'importe quels autres secteurs du domaine du design, comme par exemple la vidéo, le graphisme, le design industriel, etc. Cette fiche de révision sera axée sur le web en vue du TPI (à noter que les tests utilisateurs sont requis et représentent des points dans la grille d'évaluation de TPI)

À quelle étape du projet intervient le test utilisateur ?

Le test utilisateur peut se mener à différentes étapes du projet pour vérifier que le projet avance dans la bonne direction, mais il intervient plus généralement une fois qu'une première maquette du site web est finalisée. Suite à celui-ci, le créateur du site récupère les résultats du test, les analyses et en tire des conclusions afin de modifier le site en fonction. Si le temps le permet, il est bien d'effectuer plusieurs « rounds » de test utilisateur, en alternant la phase de test et modification selon les résultats, afin d'arriver à un site le plus ergonomique et adapté possible.

A quoi ressemble un test utilisateurs ?

Un test utilisateur peut prendre une multitude de formes différentes en fonction des aspects que le designer aimerait « vérifier ». En regard du TPI, vous en trouverez deux exemples de Tests utilisateurs en annexe de ce document que vous pouvez utiliser afin de vérifier si votre site web, web app, etc... est adapté.

1. Test d'utilisabilité (Annexe N°1)

Un test durabilité nécessite la présence de trois personnes : un cobaye qui n'a jamais vu le produit et vas le tester, un examinateur et le concepteur. En amont du test, le concepteur élaboré une série de petit scénario comprenant une intention, une fonctionnalité et une condition de réussite. Attention à ne pas mettre de marche à suivre dans la fonctionnalité, le test doit se débrouiller pour trouver comment y arriver (puisque c'est le but du test)

Exemple sur le site Netflix

Intention : Willy adore les films d'action et à une heure à tuer devant lui.

Fonctionnalisé : Willy veut donc trouver un film d'action de moins d'une heure en version française.

Condition de réussite : Willy arrive à se mettre à regarder le film en moins de 30 secondes et en n'utilisant que 5 cliques.

Lors du test, l'examineur va donner les instructions au cobaye au fur et à mesure qu'il avance dans le tester et noter ses résultats. Le concepteur observe le test, mais ne doit impérativement pas intervenir pour ne pas fausser les résultats. À la fin du test, le concepteur récupère les résultats et peut en tirer des conclusions en les analysant.

Pour un Test utilisateur concluant, il faut prévoir entre 5 et 10 scénarios qui s'enchaînent, c'est-à-dire que le prochain scénario prend comme point de départ l'endroit où se situe le test à la fin du scénario précédent. Pour chaque scénario parfaitement réussi, octroyer 2 points, pour un scénario partiellement réussi octroyer 1 point et pour un scénario non réussi, 0 point. Pour assurer que les résultats soient représentatifs de la majorité des utilisateurs, faites passer le test à plusieurs personnes.

2. Questionnaire AttrakDiff (Annexe N°2)

Élaboré par Hassenzahl et ses collègues en 2003, le questionnaire AttrakDiff permet d'évaluer les qualités hédoniques et pragmatiques d'un site. Ces termes peuvent paraître barbares, mais en soit ils sont assez simples. La version que je vais vous présenter est une version simplifiée de l'AttrackDiff pour des tests de plus petite envergure.

Sur une échelle allant de -3 à +3, les utilisateurs doivent donner une note entre deux adjectifs opposés (par exemple entre « compliquer » et « simple »). En effectuant cela dans la catégorie « Qualité Hédonique » et « Qualité Pragmatique », on obtient un total de points qu'il faut diviser par le nombre de questions. Cela nous permet de positionner ensuite notre produit sur un graphique afin de se rendre compte s'il est adapté ou pas.

Contrairement au Test d'utilisabilité, le questionnaire AttrakDiff ne nécessite pas d'autres personnes que la personne testée. Le plus pratique est de faire passer le questionnaire AttrakDiff à une personne juste après un test d'utilisabilité.

Questionnaire AttrakDiff (Simplifié)

Titre du test :

Cobaye :

Date du test :

Concepteur :

Echelle Qualité Pragmatique (QP)

Nombre de points ÷ 7 =

	- 3	- 2	-1	0	+ 1	+ 2	+ 3	
Humain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Technique
Simple	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Complicé
Pratique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas pratique
Fastidieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Efficace
Prévisible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Imprévisible
Confus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clair
Incontrôlable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Maîtrisable

Echelle Qualité Hédonique (QH)

Nombre de points ÷ 7 =

	- 3	- 2	-1	0	+ 1	+ 2	+ 3	
Original	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conventionnel
Sans imagination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Créatif
Audacieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prudent
Novateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conservateur
Ennuyeux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Captivant
Peu exigeant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Challenging
Nouveau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Commun

- Optimal
- Trop hédonique et pas assez pragmatique
- Neutre
- Trop pragmatique et pas assez hédonique
- Superflu

