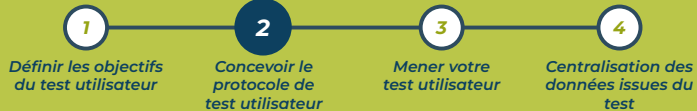


Protocole de test utilisateur

PHASE 3.1 : TESTER



PHASE 3.2 : EVALUER



Objectifs

Le protocole test est une méthode scientifique visant à valider ou invalider des hypothèses en provoquant une expérience en vue d'observer des résultats. Dans l'essentiel, ce protocole permet d'établir les critères et les modalités qui permettent de les mesurer.

- Le protocole expérimental s'adapte aux types de prototypage et aux objectifs recherchés. La grille d'analyse adaptée découle évidemment des indicateurs de réussite identifiés dès la phase d'analyse stratégique et affinée tout le long de la phase de conception. Il convient de stabiliser le ou les points de vue à adopter, en fonction de la nature du prototype, de l'objectif du test, de la maturité du prototype et du contexte au sein duquel il est testé.
- La grille de lecture peut être cognitive, interactionniste, culturelle, statistique, etc. à condition de définir des critères objectivables. Le protocole test valide et cadre également le dispositif expérimental dans son ensemble.

Conseils et astuces

En fonction de la façon de mettre une maquette "dans les mains" des usagers, sa réception et la qualité des retours pourra beaucoup varier : c'est pour ça qu'il faut anticiper auprès de qui, et comment, sera testé le prototype (sur quel terrain, via quels canaux).

Les questions à se poser sont par exemple :

- quelles informations souhaitons-nous recueillir et pourquoi ?
- est-ce que le test est organisé en individuel ou en collectif ? *Selon la nature du service : le prototype d'une application mobile sera testé de manière individuelle, celui d'une borne d'accueil en flux continu dans l'espace...*
- est-ce que le prototype présente une idée ou s'approche des conditions d'utilisation réelles ? *Une vidéo de présentation ne suscite pas les mêmes réactions qu'une interface cliquable, mais chacune à son utilité pour tester des aspects du projet (le principe d'un service pour l'une, les fonctionnalités détaillées pour l'autre...)*

Déroulement

CADRER

- Sélectionner la version du prototype à expérimenter
- Définir les hypothèses à valider
- Choisir la méthode du test (exercices, situations réelles, comparative avec un groupe test un groupe témoin...)

PRÉPARER LES MODALITÉS

- Identifier les personnes chargées de mettre en place l'expérimentation, de la suivre
- Identifier le(s) public(s) ciblé(s) et les typologies précises pour l'expérimentation et préciser le nombre de personnes minimum
- Identifier la modalité individuelle ou collective de l'expérimentation
- Définir le lieu et la temporalité de l'expérimentation
- Choisir une expérimentation cachée, non divulguée aux usagers ou bien une expérimentation officielle avec un lancement.

INSTALLER LE PROTOTYPE OU LA MAQUETTE

- Choisir le format (interface numérique, objet, aménagement et mobilier, organisationnel ...)
- Maquette sur tableau, plan interactif
- Installation d'un prototype physique (accueil, couloir de lycée...)

PRÉPARER L'ÉVALUATION

- En lien avec les hypothèses et la problématique à résoudre : identifier les objectifs à atteindre et les critères à évaluer
- Selon les indicateurs, définir les modes d'évaluation de l'expérimentation et les outils nécessaires
- Mettre en place les modes d'enregistrement (enquêteur visible/invisible, filmé, enregistré...)
- Faire un point sur la situation de départ
- Identifier les éventuels biais ou variables qui pourraient venir fausser les résultats

TESTER ET ÉVALUER

- Répartir deux rôles clairs : animer le test (ou non, s'il s'agit d'observer un test d'un service géré par des agents) et recueillir les informations
- Enregistrer, noter, recueillir toutes les données selon les modalités précédemment définies

RESTITUER

- Partager les retours d'expériences, les potentielles modifications du prototype et sa future mise en place s'il y en a.