

## Critères et indicateurs d'évaluation

### PHASE 3.1 : TESTER



### PHASE 3.2 : EVALUER



### Objectifs

**Etablir des critères et indicateurs d'évaluation permet de :**

- **dégager des données qualitatives et quantitatives qui guideront la prise de décision par la suite.**
- **confirmer ou infirmer des hypothèses préalablement déterminées et/ou faire émerger des hypothèses concernant l'amélioration de l'existant ou la création de nouvelles solutions.**
- **mieux connaître son public cible au niveau comportemental pour indexer au mieux ses solutions sur ses attentes et ses contraintes d'usage en situation réelle.**

### Déroulement

Les indicateurs d'évaluations sont associés à des objectifs qui doivent être SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporellement définis).

Selon les indicateurs choisis, il convient de définir les modes d'évaluation de l'expérimentation et les outils nécessaires. Voici des exemples possibles pour mesurer le résultat d'un test :

- Questionnaires validés (Attrakdiff et autres UEQ), ou création de questionnaires dédiés pour interroger la perception des utilisateurs vis-à-vis d'un service, d'une solution numérique, d'un objet, etc.
- Données de navigation (dans le cas d'un outil numérique) ou fréquentation d'un service
- Analyse de l'activité et de la navigation des visiteurs d'un site web via Google Analytics
- Évaluations heuristiques (Nielsen, Norman, Tognazzini, Schneiderman, Bastien & Scapin, etc.)
- Sondages de satisfaction et évaluations conscientes (boutons dédiés, likes, commentaires écrits, etc.)

### Conseils et astuces

Une fois que vous avez défini vos indicateurs :

- 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