

EXPÉRIMENTER

Guide d'entretien

PHASE 3.1 : TESTER



PHASE 3.2 : EVALUER



Objectifs

Le guide d'entretien peut être quantitatif ou qualitatif et vise à recueillir les réactions et les retours des usagers lors du test utilisateur.

Il doit permettre de répondre aux objectifs posés en amont.

Déroulement

Avant de commencer rédiger le guide d'entretien, assurez-vous de bien comprendre les objectifs du test utilisateur. Qu'est-ce que vous essayez d'apprendre ou de valider avec ce questionnaire ? Quelles hypothèses souhaitez-vous tester ?

Puis, listez les différentes questions qui vous permettront d'y répondre et rédiger votre guide.

Les bonnes pratiques pour construire son questionnaire :

- Rappelez le contexte et donner le temps de l'entretien
- Posez des questions précises et concrètes
- Simplifiez au maximum la formulation des questions
- Organisez vos questions par catégories ou sections, du plus général au plus spécifique
- Dans le cas d'un questionnaire quantitatif, utilisez des échelles d'évaluation : échelle numérique (par exemple, de 1 à 5) ou une échelle qualitative (par exemple, faible, moyen, élevé)
- Dans le cas d'un questionnaire qualitatif, intégrez des questions ouvertes

Les erreurs à éviter :

- Évitez les questions trop larges ou trop longues, qui ont tendance à perdre l'interlocuteur
- Ne posez pas plusieurs questions en une seule
- N'utilisez pas de notions ou de jargon que seule une minorité connaît

Prise de notes :

- Pendant l'entretien : prise de notes légères (formules percutantes, mots clés, relances)
- Après l'entretien : reformulation des notes sous forme de verbatim

Conseils et astuces

Pour réussir un entretien, on peut utiliser l'écoute active, un outil de communication qui participe à créer une atmosphère de confiance pour inviter l'utilisateur à s'exprimer librement. Pour cela :

- être dans une posture d'empathie
- être curieux, demander des détails
- maintenir le regard