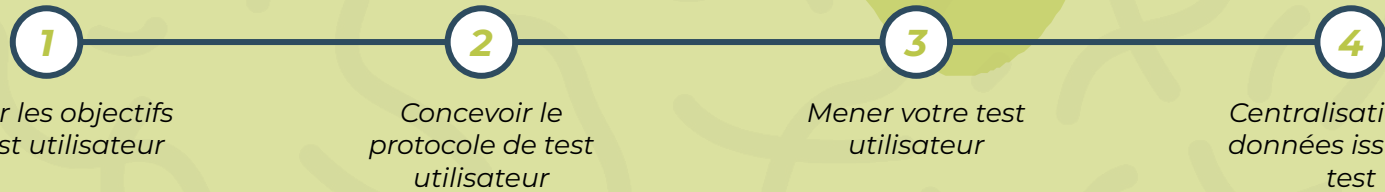


TESTER

Processus d'OUVERTURE



ÉTAPE 1 : DÉFINIR LES OBJECTIFS DU TEST UTILISATEUR

PRINCIPE 1 / Sélectionner la version du prototype à expérimenter

Vous devez déterminer quel sera l'objet ou l'ensemble d'objets qui seront mis en test. Assurez vous d'avoir tous les supports qui permettront le test :

- Un processus d'accueil
- Un espace
- Un support de communication
- Une application mobile
- Un document à remplir
- etc.

Tous les éléments peuvent être mis en test. Assurez vous juste que leur mise en forme soit suffisamment avancée et robuste pour une situation réelle de test.

PRINCIPE 2 / Définir les hypothèses à valider

Vous devrez choisir ce qui sera soumis au test. À ce stade on ne remet pas en compte la solution mais on teste l'ergonomie, l'accessibilité et la compréhension de l'objet de test. Vous pouvez tester :

- Un message
- L'accessibilité d'un élément
- L'appropriation d'une fonctionnalité
- L'ergonomie d'un outil, d'un support, d'un document etc.



PRINCIPE 3 / Choisir la méthode de test en rappelant que l'on teste l'expérience humaine liée à la solution

Définissez donc en amont différents éléments en répondant aux questions suivantes :

Quel est votre public-cible ?

Age, CSP, sous-segments, habitudes, lieux de fréquentation, représentations, etc.

Quels effets recherchons-nous sur ces usagers ?

Simplicité d'usage, enthousiasme, mise en capacité, prise de conscience, conversion, etc.

Quels indicateurs sont susceptibles de nous renseigner sur la viabilité des idées testées ?

Temporalité, opinion, compréhension, utilisabilité, etc.

À qui seront destinés les résultats ?

Pilotes du projet, supérieurs hiérarchiques, collègues, partenaires potentiels, etc.

ÉTAPE 2 : CONCEVOIR LE PROTOCOLE DE TEST UTILISATEUR

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 affinés tout le long de la phase de conception.

Il convient maintenant 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.

PRINCIPE 1 / Préparer les modalités de test

Pour que vos résultats soient exploitables vous devez, avec un peu de rigueur, éviter des éléments extérieurs pouvant polluer le test. Aussi, bien vous préparer vous permettra d'avoir le bon cadre pour mener votre test :

- 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
- Choisir 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

PRINCIPE 2 / Les résultats d'un test sont toujours plus informatifs lorsque son déroulé est fixé

Idéalement, les testeurs doivent être soumis aux mêmes situations de test
Comment savoir sinon quels facteurs influencent leurs résultats ?

On teste la solution, pas les usagers... *Il s'agit donc de les rassurer, de les guider, de les encourager et d'être bienveillants*

Les écrits restent

Prenez des notes et, si possible, capturez les moments clés

Laissez peu de place à l'ambiguïté

Pourquoi, pourquoi et encore pourquoi !



ÉTAPE 3 : MENER VOTRE TEST UTILISATEUR

PRINCIPE 1 / Installer le prototype ou la maquette à tester

Installer l'espace (physique ou numérique) permettant une bonne ergonomie lors du test :

- Choisir le format (interface numérique, objet, aménagement et mobilier, organisationnel ...)
- Maquette sur tableau, plan interactif
- Installation d'un prototype physique (accueil, couloir de lycée...)
- Matérialiser une version plus proche de la réalité que la maquette

Attention à bien noter les variations des autres phénomènes (qui ne font pas spécifiquement l'objet de l'expérimentation) ces paramètres peuvent être à l'origine de résultats qui n'ont pas de rapport direct avec la solution expérimentée.

PRINCIPE 2 / Préparer votre atelier d'évaluation

Définir le déroulement et les indicateurs d'évaluation de la réussite ou non du test :

- En lien avec les hypothèses et la problématique à résoudre : identifier les objectifs à atteindre et les critères à évaluer
- Utiliser la méthode des indicateurs SMART pour des indicateurs clairs et facilement mesurables.
- 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

PRINCIPE 3 / Mener votre test

Assurer les bonnes conditions pour l'animation du test et la captation des données quantitatives et qualitatives :

- 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



ÉTAPE 4 : CENTRALISATION DES DONNÉES ISSUES DU TEST

PRINCIPE 1 / Centraliser vos données pour pouvoir les analyser

Uniformiser vos résultats et centraliser vos données pour mener votre évaluation :

Pour les données quantitatives :

- Chiffres clés des résultats (pourcentage, nombre d'erreurs etc.)
Organiser les données en tableau ou
- en diagramme (camembert, graphique etc.)

Pour les données qualitatives :

- Verbatims (expressions orales des testeurs)
Observations (prises de photos ou
- captures d'écrans des moments ou des éléments intéressants du test)
- Qualification des éléments mis en test (j'aime bien car ... , je ne comprends pas etc.)

PRINCIPE 2 / Valoriser l'expérience du test

Penser à documenter votre test avec des enregistrements, des photos, des vidéos pour permettre de se projeter dans l'expérience du test. Cela permettra aux personnes qui n'ont pas pu participer ou au commanditaire de mieux comprendre l'expérience du test en pouvant s'y projeter.

