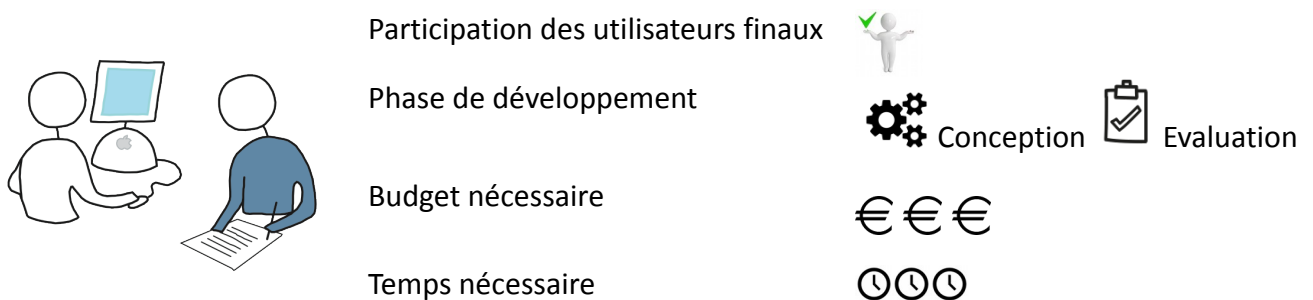


TEST UTILISATEURS



Qu'est-ce qu'un test utilisateur ?

Le test utilisateur présente l'essence même de l'intervention ergonomique car il permet de confronter l'utilisateur au produit ou service testé. Le test utilisateur est une véritable « mise en situation » qui vise à étudier le comportement, analyser l'activité des utilisateurs face à l'interface. Cette méthode permet d'observer directement la façon dont l'utilisateur se sert d'un système et identifier concrètement les véritables difficultés qu'il rencontre.

L'interaction peut être libre, appelé aussi exploratoire : l'utilisateur n'a pas d'objectif précis ; ou scénarisée : le sujet doit atteindre un objectif précis).

Phase de la CCU

Il est possible de faire appel à cette technique tant en phase de réalisation du produit qu'en phase d'évaluation d'une interface déjà achevée.

Comment mettre en œuvre un test utilisateurs?

Le principe du test utilisateur est très simple : il s'agit de donner aux sujets du test des consignes visant à les faire interagir avec l'interface. Le type de consignes, et donc de tâches assignées, varie en fonction des buts de l'évaluateur.

1. Identifier la cible utilisateur et ses caractéristiques

Il faut se renseigner sur la population cible de l'interface, définir précisément les caractéristiques des utilisateurs cibles (catégorie socio professionnelle, âge, expérience, etc.). Si la cible présente des caractéristiques particulières, on devra les décrire précisément.

2. Elaborer le protocole de test

Identifier les objectifs des utilisateurs, choisir les tâches que l'on va évaluer et leur importance respective dans la réalisation de chacun des objectifs.

3. Recruter des participants

4. Réaliser le test

Pour chaque participant, enregistrer des mesures précises et objectives de leur comportement.

5. Analyser les résultats

Trucs et astuces

Si vous souhaitez analyser le ressenti global de vos utilisateurs, préférez la navigation exploratoire, au contraire, si vous rencontrez des difficultés ou des interrogations précises, définissez les actions que vous allez demander à vos utilisateurs. En revanche, la navigation exploratoire est souvent plus difficile à analyser.

N'hésitez pas à maximiser le nombre d'utilisateurs, n'avoir que trois participants ne vous permettra sûrement pas de tirer des conclusions généralisables.

En général, il est conseillé de faire intervenir 10 à 15 sujets.

- Un test utilisateur peut être réalisé sur une maquette, un prototype ou une IHM fonctionnelle
- Le test peut se dérouler en contexte naturel, expérimental ou de simulation
- Le test utilisateur peut être individuel ou collectif
- Il existe différentes modalités de passation :
 - Protocoles verbaux : il est demandé au sujet de verbaliser leur pensée pendant la réalisation de la tâche.
 - Auto-confrontation : l'utilisateur est filmé pendant son activité, on lui demande ensuite de commenter son comportement et ses différentes actions.



Permet une analyse de l'activité en contexte réel, qui constitue une source très riche d'informations en vue de l'amélioration de l'interface étudiée.



Complexe à mettre en place, couteux en terme de temps (10 à 15 sujets).

Mesures associées

Il faut veiller à donner aux participants les tâches les plus pertinentes par rapport à l'activité réellement faite par l'utilisateur type et à recueillir les mesures les plus appropriées.

Divers mesures, subjectives ou objectifs, peuvent être réalisées lors d'un test utilisateur:

- Le taux de succès pour la réalisation des tâches à effectuer
- Le temps de réalisation de chaque tâche
- Le nombre d'étapes ou le nombre de clics nécessaires pour réaliser la tâche
- Le nombre d'erreurs faites par l'utilisateur et leur nature (clic sur une mauvaise rubrique du menu, sur un lien inadapté, oubli d'effectuer une action, etc.) et éventuellement les contournements réalisés (ont-elle été rédhibitoires ou rattrapables avec la bonne information ?)
- La compréhension de la terminologie
- Les éléments retenus par l'utilisateur : de quels éléments et informations se souvient l'utilisateur après le test ? et après un certain temps de non-utilisation ?
- La réponse émotionnelle : Comment l'utilisateur se sent après la réalisation de tâches ? Est-il confiant, stressé ? Est-ce que l'utilisateur recommanderait ce produit à un ami ?
- L'attitude et la gestuelle de l'utilisateur
- La Satisfaction et le plaisir éprouvé par l'utilisateur
- Des données physiologiques
 - L'Oculomotrie regroupe un ensemble de techniques permettant d'enregistrer les mouvements oculaires. Si par exemple, l'expérimentateur suppose que l'agencement des informations à l'écran risque de poser des problèmes de repérage des informations, il donnera aux sujets des tâches de recherche d'information ; dans ce cas, il sera utile d'enregistrer les données avec un oculomètre et analyser le parcours visuel de sujets (correspondant à leur « parcours cognitif » de recherche d'informations).
 - L'arythmie cardiaque
 - Etc.
- Le recueil de fichier log permet d'accéder à l'historique de navigation. Par exemple, dans le cas d'un site internet, si les hypothèses de navigation portent plutôt sur des problématiques de navigation parmi les pages, il créera des tâches qui pousseront les sujets à explorer

différentes zones de l'hypertexte. Le recueil de fichier log permettra d'étudier les problèmes de navigation.