

Comment mener un test utilisateur ?

1 Préparer

Êtes-vous prêts pour vos tests utilisateurs ?

Testez le plus tôt possible; un mock up, un prototype basse fidélité ou pas entièrement cliquable, peuvent être de bons supports.

Définissez des objectifs clairs et préférez cibler le test sur les parties critiques ou celles pour lesquelles vous avez beaucoup d'incertitudes.

Recrutez une sélection de participants représentatifs de la diversité des usages.

2 Protocole

Avez-vous posé les bases d'une communication en confiance ?

Présentez-vous, l'équipe, le projet, et le temps imparti à l'interview.

Aussuer la confidentialité des informations.

Être transparent et précisez clairement ce que vous souhaitez communiquer dans votre rapport.

Concentration exclusive sur le participant

3 Donner les instructions

Vos questions sont-elles adaptées ?

Utiliser un vocabulaire claire et compris de tous.

Lors de l'écriture du protocole du test, soyez clair dans l'énoncé des tâches.

Contextualisez et expliquez le but de la tâche.

Gérez le temps de l'interview sans stresser le participant, écoutez la tâche si nécessaire.

Utilisez les conseils des interviews donnés pour les interviews en général.

4 Observer

Êtes-vous assuré de tirer le maximum des réponses des participants ?

N'intérompez pas le participant quand il parle.

Laissez du temps aux participants de formuler leurs réponses, ne les pressez pas.

Faites attention au langage non-verbal, aux non-dits.

A la fin, une discussion rapide et informelle permet parfois aux participants de partager des remarques pertinentes.

5 Debrief

Avez-vous les bonnes pratiques pour un debriefe efficace ?

Prenez des notes sans interpréter les propos.

Capturez des citations illustrant la pensée des participants.

Faites un enregistrement vidéo de l'écran du participant ainsi que de son visage afin de capturer ses réactions et ses actions à l'écran.

Remerciez les participants

Debriefez en équipe en passant en revue l'entretien.