

LE TEST UTILISATEUR EXPLIQUÉ

INTRODUCTION

Le test utilisateur est une étape essentielle du processus de conception. Il permet de garantir la pertinence de votre produit/service dès le début de votre projet. Il fait partie des bonnes pratiques de conception et ne doit pas être considéré comme une option, mais comme une étape indispensable dès les premières phases de développement.

QU'APPELLE-T-ON « TEST UTILISATEUR » ?

- Un test utilisateur est une méthode permettant d'évaluer un produit / service en le faisant tester par des utilisateurs potentiels.
- Les priorités et les critères des tests changent au fur et à mesure de l'évolution d'un projet. En fonction du stade de développement de votre produit/service, vous pouvez tester :

Le Concept

Validation de l'idée du produit/service avec les potentiels utilisateurs

Les Fonctionnalités

Validation des caractéristiques fonctionnelles et de leur priorité

L'Utilisabilité

Validation des éléments qui influencent l'expérience et le comportement des utilisateur

La valeur perçue

Validation de la qualité des éléments visuels, de l'esthétique, de l'image de marque, de la dénomination, etc.

POURQUOI FAIRE UN TEST UTILISATEUR ?

Le test utilisateur est nécessaire pour faire évoluer la solution que vous proposez en tenant compte de l'expérience et de la réceptivité de vos utilisateurs potentiels. Grâce au prototype adéquat, il permet de répondre aux questions du type : Est-ce que le client comprend ce que fait le produit ou le service ? Est-ce que le client peut l'utiliser sans difficulté ? Quelle est la valeur ajoutée perçue par le client ? Est-ce que les interactions sont fluides ?

LES TYPES DE TESTS

Le meilleur format de test utilisateur dépend entièrement du type de produit / service que vous développez, de ce que vous cherchez à apprendre et du temps à disposition.

1. ÉTUDES QUALITATIVES

Les études qualitatives font appel à un ensemble de techniques qui permettent d'obtenir un aperçu du comportement et des perceptions des utilisateurs potentiels et d'obtenir leur opinion sur le produit/service proposé. Ces méthodes permettent de valider ou d'invalidier les hypothèses

LE TEST UTILISATEUR EXPLIQUÉ

de conception et de remédier aux problèmes rencontrés.

Test d'utilisabilité

Ces tests sont utiles, notamment durant les premières étapes de la phase de conception d'un produit physique ou numérique, pour repérer des problèmes potentiels. Avec un prototype approprié, la récolte de données qualitatives permet d'affiner le design et de gagner du temps dans le développement du produit.

Focus groupe

Le groupe de discussion est une technique qui rassemble un groupe d'utilisateurs ciblés pour évaluer leurs réactions et récolter leurs avis sur un produit existant ou nouveau.

Test A/B

Cette technique est appropriée pour évaluer deux variantes de concepts ou de produits/services en montrant les différentes versions de manière aléatoire à un nombre égal d'utilisateurs.

Test Beta

Le test bêta s'applique à un produit presque finalisé que vous souhaitez mettre entre les mains des utilisateurs potentiels afin de recueillir leurs commentaires.

2. ÉTUDES QUANTITATIVES

Les études quantitatives sont réalisées auprès d'échantillons d'utilisateurs potentiels pour obtenir des informations chiffrées sur leurs comportements, attentes ou opinions. Elles sont généralement menées auprès d'échantillons représentatifs de quelques centaines d'individus et réalisées par sondage (par email, en ligne, en face à face, au téléphone, etc.).

Sondage

Le sondage permet de réaliser une récolte de données quantitatives et de questionner un nombre conséquent d'utilisateurs en un minimum de temps. Des outils en ligne tels que Typeform ou Google Forms sont bien adaptés aux sondages.

CONSEILS

- Tester le plus tôt possible
- Définir des objectifs clairs
- Déterminer votre plan de test et la liste des critères
- Limiter vos tests à 5 tâches et 7 questions
- Recruter des utilisateurs représentatifs de votre cible, s'assurer que vous testez les bons utilisateurs
- S'assurer que l'utilisateur comprend bien que le test porte sur le produit et non sur le testeur
- Expliquer aux utilisateurs pourquoi vous utilisez tel type de prototype
- Demander à l'utilisateur de réfléchir à voix haute et d'expliquer le

LE TEST UTILISATEUR EXPLIQUÉ

cheminement de sa pensée

- Ne pas essayer de tout résoudre en même temps
Tester avant, pendant et après la conception du produit/service

A ÉVITER

- × Rendre la tâche trop compliquée ou trop vague

PROCESSUS DE TEST

- Créer un prototype
- Élaborer un plan de test et définir les critères de mesure
- Faciliter le déroulement du test en créant les conditions optimales
- Enregistrer si possible la session. Observer et laisser parler votre utilisateur sans le diriger. Questionner votre utilisateur tout en restant en retrait et à l'écoute
- Analyser les données récoltées
- Synthétiser vos résultats sous la forme d'un rapport de test en rappelant le contexte, la méthodologie, les résultats obtenus, l'analyse et les recommandations.

SOURCES

<https://uxplanet.org/how-to-conduct-a-usability-test-in-six-steps-from-start-to-finish-4082e8d57858>

<https://blog.prototypr.io/whats-stopping-companies-from-doing-user-testing-a9a7ec445eaa>

<https://uxdesign.cc/usability-testing-what-is-it-how-to-do-it-51356e5de5d>

<https://theblog.adobe.com/the-top-5-user-testing-methods/>

<https://www.smashingmagazine.com/2017/11/improve-user-testing/>
