

Les tests utilisateurs

1. Pourquoi en faire souvent?

L'UI est la face cachée de l'iceberg

Nous interprétons les choses différemment

Notre intuition a des limites

Nos schémas mentaux sont différents

Améliorer l'expérience utilisateur

Pas encore convaincus?

Tester tôt, tester souvent

2. Outils et méthodes pour tester et valider des hypothèses

a. Les concepts tests (tester sans prototype)

Shadowing

Service Safari

Journal de bord

Focus group

Interviews

b. Les usability tests (tester sur une interface)

Choisir le type d'UI

Le chiffre d'or de l'usability testing

Design participatif

Tests en laboratoire

RITE

Guerilla test

Eye tracking

Test à distance

c. Les data driven tests (obtenir du feedback via les data)

Calcul d'un échantillon représentatif

A/B Testing

Analytics

3. Comment comprendre l'utilisateur?

Il est difficile de croire ce qu'on nous dit

Poser les bonnes questions

Les 5 Pourquoi

Observer les réactions

Se faire le plus discret possible

Recouper les informations

Le testeur a toujours raison

4. Réaliser un test

a. Organiser le test

Définir un objectif précis

Identifier les personas

Recruter les participants

Rédiger le scénario de tests

Rédiger le questionnaire de tests

Prévoir le matériel

Faire un planning du Jour J

Prévoir l'accueil des participants

Prévoir une gratification

Organiser un pré-test

b. Faire le test

Préparer la salle et le matériel

Accueillir l'utilisateur

Faire le test

Remercier l'utilisateur

Faire un débrief à chaud

c. Faire une synthèse et des recommandations

Classer les problématiques/fonctionnalités

Le rapport de test

Présentation des résultats

5. Take-aways

Développer l'empathie

Répéter au maximum la boucle apprendre-produire-mesurer

Intégrer les décideurs

Privilégier les conditions réelles de test