

Usability test

1) Contrat de confidentialité

Par la présente je m'engage à ne rien révéler à des tierces personnes au sujet du nouveau site du NOM_SITE.

De même, je vous donne la permission d'utiliser mes réponses, mes propos, mes commentaires et mes observations sur la résolution des tâches auxquelles je suis amené à répondre, dans le but de vous permettre d'effectuer votre analyse.

NOM_VOUS s'engage à respecter votre anonymat.

NOM_VOUS

NOM_TESTEUR

2) Déroulement d'un test type

Avant

- Salutations et présentation : "bonjour, M. Mme, je m'appelle X et je vais vous accompagner durant ce test".
- Je vous présente aussi Y qui sera en retrait et prendra des notes, ainsi je pourrais être totalement à votre écoute.
- Vous savez déjà la raison de votre présence ici mais je vous la rappelle: ...
- Voici quelques points importants avant de commencer : (lire "l'aide-mémoire pendant le test").

Pendant

- Faire en sorte que le testeur exprime toujours à haute voix ce qu'il pense et ce qu'il fait.
- Trouver le juste équilibre entre d'une part déranger ou influencer le testeur et d'autre part lui faire exprimer des pensées dont il peut ne pas avoir conscience.
- Questionner en profondeur: si le testeur dit "j'aime bien", il faut demander de préciser (aller plus loin que les simples remarques ou sentiments).
- L'essentiel à observer: les arrière-pensées et le cheminement de la pensée du testeur.
- Qu'elles sont ses attentes à chaque étape et comment le site y répond-il ? Pour cela il suffit de demander au testeur avant de cliquer ce qu'il pense trouver et ensuite si le résultat le satisfait.
- Si on a un doute sur ce que le testeur fait, le demander tout de suite.
- Relancer le testeur s'il est bloqué par une question.

Après

- Remercier à la fin du test.
- Prendre rapidement des notes sur les points suivants:
 - est-ce que le testeur est arrivé à comprendre le contenu du site sans aucune aide ?
 - a-t-il compris la navigation et l'arborescence du site ?
 - quelles sont les choses évidentes et celles pas du tout évidentes ?
 - qu'elles sont les choses qui n'ont pas du tout été comprises ? quelles sont les surprises auxquelles nous avons été confrontées ?
 - quelles sont les solutions ou autres éléments suggérés par les utilisateurs ?

3) Aide-mémoire pendant le test pour le testeur

- observez la page et dites-moi de quoi il s'agit et ce qui est à cliquer

- indiquez-moi sur quoi vous allez cliquer maintenant et ce que vous pensez voir apparaître
- essayer de penser à haute voix autant que possible

4) Document à remettre au testeur

Usability testing de la maquette du site du NOM_SITE

Indications importantes

Bonjour et merci de participer au test de la maquette du nouveau site du NOM_SITE. Voici quelques remarques vous permettant de bien saisir votre rôle ainsi que le nôtre durant ce test et ce que nous attendons de vous.

- Ce test dure entre 1 heure et 1h30 : c'est le temps minimum pour que nous puissions véritablement nous rendre compte du comportement d'un utilisateur confronté à un site web.
- Nous évaluons l'utilisation réelle du site et non pas vos performances. Par conséquent, ne vous inquiétez pas si vous faites des erreurs.
- Comme nous ne sommes pas les concepteurs du site, vos critiques ou remarques sont appréciées.
- Nous vous encourageons vivement à penser à haute voix : tout ce qui vous passe par la tête nous intéresse : remarques, incompréhensions, questions, démarche suivie, etc.
- Ce test est anonyme : nous nous intéressons aux actions et à la discussion sur les actions, pas à vos données personnelles.
- Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous les poser. Nous ne répondrons pas à toutes vos questions car nous souhaitons connaître le comportement d'un utilisateur confronté seul à un site web.
- Vous aurez l'impression d'avoir beaucoup à faire mais ne vous inquiétez pas, les tâches ne sont pas difficiles à effectuer.

Tâches à effectuer

1. Description de la tâche
2. etc.

Questionnaire

Eteignez l'écran de votre machine avant de répondre aux questions suivantes.

1) Données/Expériences personnelles :

- Age :
- Expérience Internet : Débutant Intermédiaire Expérimenté
- Est-ce que vous avez déjà effectué des achats en ligne ? Oui Non

2) Appréciation du site

- Connaissez-vous l'ancien site du NOM_SITE ? Oui Non
- Fréquentez-vous d'autres sites traitant de thématiques similaires ? Oui Non
- Si oui, pouvez-vous les nommer ?
- Est-ce que vous trouvez la navigation facile dans ce site ? Oui Non
- Comment jugez-vous le graphisme ? Mauvais Moyen Bon
- L'information disponible ? Mauvaise Moyenne Bonne
- Et la structure générale du site ? Mauvaise Moyenne Bonne
- Etait-il difficile de trouver l'information recherchée ? Oui Non
- De manière globale, quelle est votre appréciation de ce site?

1 2 3 4 5
Mauvaise -- Bonne