## Exercice : développer un scénario et des tâches de test d'utilisabilité.

**Vue d'ensemble**

Le but de cet exercice est d'aider les participants à comprendre comment développer de bons scénarios et tâches de test d'utilisabilité.

**Objectifs**

1. Identifier les principaux objectifs que les utilisateurs typiques tentent d'atteindre sur une interface particulière.
2. Développer un bon scénario de test d'utilisabilité qui identifie l'utilisateur type et l'objectif qu'il tente d'atteindre.
3. Développer trois tâches de test d'utilisabilité qui sont réalistes et réalisables et qui évitent de donner des indices sur la façon d'exécuter la tâche.

**Temps**

Durée : 75 minutes

Présentez l'exercice et répartissez-vous en petits groupes (10 minutes). Travaillez en petits groupes (45 minutes), puis réunissez-vous pour faire un rapport et discuter (20 minutes).

**Étapes de l'activité**

**Étape 1 : Élaboration d'un scénario de test d'utilisabilité**

Les scénarios de test d'utilisabilité préparent le terrain pour les tâches d'utilisabilité que vous voulez que vos participants effectuent. Les scénarios racontent l'histoire courte d'un utilisateur spécifique et ce que cet utilisateur essaie d'accomplir sur l'interface (site Web, application mobile ou autre interface). Ces scénarios aident les participants aux tests d'utilisabilité à se mettre dans la peau de l'utilisateur réel et les motivent ainsi à s'engager dans l'interface.

Les bons scénarios de test d'utilisabilité répondent à ces questions clés :

* **Qui est l'utilisateur ?**  Vous pouvez prendre en compte des caractéristiques telles que l'âge, le sexe, l'alphabétisation, la langue, la fonction professionnelle, etc.
* **Quel objectif l'utilisateur essaie-t-il d'atteindre ?** Identifiez ce que l'utilisateur veut et ce qu'il doit trouver sur votre interface pour être satisfait.

**Exemple de scénario pour une application mobile permettant de vérifier les critères d'éligibilité médicale pour l'utilisation de contraceptifs :** Un prestataire de planification familiale aide une cliente à décider d'une méthode contraceptive adaptée à ses besoins. Avant que le prestataire puisse donner à la cliente la méthode qu'elle a choisie, il doit vérifier si la cliente est médicalement admissible à l'utilisation de cette méthode.

**Exemple de scénario pour un site Web hébergeant des ressources de formation sur les méthodes contraceptives :** Vous êtes formateur en planification familiale et vous préparez un court cours de recyclage pour 15 agents de santé communautaires sur la manière de fournir des suspensions injectables d'acétate de médroxyprogestérone retard (AMPR). Vous devez rassembler les informations les plus récentes et les plus factuelles sur les suspensions injectables pour vos diapositives de présentation.

**Instructions :**

1. Dans vos petits groupes, décidez d'abord sur quelle interface vous voulez vous concentrer. Il peut s'agir de n'importe quel site Web, application mobile ou interface qui vous intéresse.
2. Prenez ensuite quelques minutes pour décrire un utilisateur typique de cette interface.
3. Ensuite, réfléchissez à ce que sont les principaux objectifs d'un utilisateur typique qui se rend sur cette interface. Vous voudrez concentrer votre session de test d'utilisabilité sur l'un de ces objectifs clés.
4. Enfin, rédigez un court scénario de test d'utilisabilité.

Les participants peuvent utiliser la feuille d'exercice à la fin de ce document pour noter leurs réponses.

**Étape 2 : Développer trois tâches de test d'utilisabilité**

La tâche d'utilisabilité est l'action que vous voulez que le participant effectue sur l'interface que vous testez.

**Exemple de tâche d'utilisabilité pour une application mobile permettant de vérifier les critères d'éligibilité médicale pour l'utilisation de contraceptifs :** Une cliente de la planification familiale a entendu de bonnes choses sur les implants hormonaux et souhaite utiliser cette méthode. Ses antécédents médicaux sont les suivants : Elle est âgée de 35 ans, a trois enfants âgés de 2 à 7 ans et souffre d'hypertension artérielle. En tant que prestataire de services de planification familiale, vous devez vérifier si elle est médicalement autorisée à utiliser des implants avant de lui fournir la méthode. Utilisez l'application MEC de l'OMS pour vérifier si elle est médicalement admissible à l'utilisation d'implants.

**Exemple de tâche d'utilisabilité pour un site Web hébergeant des ressources de formation sur les méthodes contraceptives :** En tant que formateur en planification familiale, vous devez créer une présentation pour les agents de santé communautaires donnant un aperçu des contraceptifs injectables et de leur fonctionnement. Trouvez sur ce site des documents à inclure dans votre présentation.

Les tâches d'un bon test d'utilisabilité devraient :

1. **Soyez réaliste.** Créez des tâches qu'un utilisateur type essaierait vraiment d'accomplir, de sorte que le participant au test d'utilisabilité « s'approprie » la tâche et que vous obteniez les informations les plus utiles pour améliorer votre interface. Cela signifie souvent que les tâches doivent être assez larges, par exemple, demander à un participant de trouver des informations sur un sujet plutôt que de trouver un document spécifique.
2. **Soyez concret.** Assurez-vous de demander aux participants de faire certaines actions, plutôt que de leur demander comment ils feraient quelque chose. Vous obtiendrez souvent des informations différentes en observant les participants pendant qu'ils *effectuent l'action* plutôt que lorsqu'ils *décrivent leurs intentions*. Par exemple, une bonne tâche dirait : « Allez sur ce site Web et trouvez des informations sur les pandémies », et non « Vous voulez des informations sur les pandémies. Allez sur la page d'accueil de ce site Web et dites-moi sur quoi vous cliqueriez ensuite ».
3. **Évitez de donner des indices sur la façon d'accomplir la tâche.** Essayez d'éviter d'utiliser dans la tâche des termes qui sont utilisés sur votre interface et qui pourraient influencer le participant. Par exemple, si l'interface comporte un bouton qui dit « Inscrivez-vous à notre bulletin d'information », envisagez de formuler votre tâche comme suit : « Trouvez un moyen de recevoir les mises à jour par courriel ». Évitez également de décrire des étapes préliminaires qui donneraient des informations sur la façon d'utiliser l'interface. Par exemple, évitez de dire « Allez sur le site Web, connectez-vous, puis cherchez X », car le processus de connexion peut être un problème critique de l'interface qui pourrait ne pas apparaître dans le test d'utilisabilité si vous donnez cette information.

**Instructions :**

* Développez trois tâches de test d'utilisabilité basées sur le scénario que vous avez développé ci-dessus.

Les participants peuvent utiliser la feuille d'exercice à la fin de ce document pour noter leurs réponses.

**Étape 3 : Rapporter**

* Donnez à chaque groupe quelques minutes pour partager son scénario et ses tâches. Puis demandez à tout le groupe de discuter :
  + Les scénarios identifient-ils l'utilisateur et l'objectif qu'il tente d'atteindre ? Dans le cas contraire, comment peut-on les améliorer ?
  + Les tâches sont-elles réalistes ? Exploitable ? Donnent-ils des informations essentielles qui donneraient au participant au test d'utilisabilité des indices sur la façon d'exécuter les tâches ? Comment améliorer les tâches pour s'assurer que vous obtenez des informations utiles du test d'utilisabilité ?

**Feuille d'exercice**

**Scénario et tâches du test d'utilisabilité**

**Interface :**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Utilisateur typique :**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Objectifs de l'utilisateur sur l'interface :**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Scénario de test d'utilisabilité :**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tâches de test d'utilisabilité :**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_