## Modèle : Guide du preneur de notes pour les tests d'utilisabilité

Preneur de notes\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Heure\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Participant n°\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Sexe : Masculin | Féminin

Pays : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Script d'introduction

Salut, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Mon nom est \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Nous demandons aux gens de nous faire part de leurs commentaires sur \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pour voir si le système fonctionne comme prévu. Merci d'avoir accepté de participer à cet exercice. Cela prendra environ \_\_\_\_\_ minutes. Avant de commencer, j'ai quelques informations pour vous, et je vais les lire pour m'assurer que je couvre tout.

La première chose que je tiens à préciser tout de suite est que nous testons l'interface, pas vous. Vous ne pouvez rien faire de mal ici. En fait, c'est probablement le seul endroit aujourd'hui où vous n'avez pas à craindre de faire des erreurs.

Lorsque vous utiliserez l'interface, je vous demanderai, autant que possible, d'essayer de **penser à voix haute** : de dire ce que vous regardez, ce que vous essayez de faire et ce que vous pensez. Cela nous sera d'une grande aide.

Aussi, ne vous inquiétez pas de nous faire de la peine. Nous faisons cela pour améliorer l'interface, et nous avons donc besoin d'entendre vos réactions honnêtes.

Si vous avez des questions au fur et à mesure, n'hésitez pas à les poser. Je ne pourrai peut-être pas y répondre tout de suite, car nous voulons savoir comment les gens se débrouillent lorsqu'ils n'ont pas quelqu'un à côté d'eux pour les aider. Mais si vous avez encore des questions lorsque nous aurons terminé, j'essaierai d'y répondre à ce moment-là.

Avez-vous des questions jusqu'à présent ?

**Autorisation de continuer**

Acceptez-vous de participer au test d'utilisabilité ? Votre contribution et vos réponses resteront confidentielles et ne seront pas liées à votre nom ou à vos coordonnées. **Oui | Non**

« J'ai décrit le processus du test d'utilisabilité au participant et celui-ci a volontairement accepté de participer au test. »

Nom en caractères d'imprimerie de la personne obtenant le consentement \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
Signature de la personne obtenant le consentement \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Date de consentement \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tâche 1**

*Insérez un court* ***scénario*** *pour planter le décor des 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.*

*Expliquez ensuite ce qu'est la* ***tâche*** *d'utilisabilité : l'action que vous voulez que le participant effectue sur l'interface que vous testez. Les tâches d'un bon test d'utilisabilité devraient :*

* ***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.*
* ***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 ».*
* ***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.*

*Exemple de scénario et de tâche pour un test d'utilisabilité : Imaginez que vous êtes un prestataire de services de planification familiale et que vous aidez une cliente à choisir 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. Cette cliente a entendu de bonnes choses sur les implants hormonaux et souhaite utiliser cette méthode elle-même. Ses antécédents médicaux sont les suivants : Elle est âgée de 35 ans, a 3 enfants âgés de 2 à 7 ans, et souffre d'hypertension artérielle. Utilisez l'application ACE pour vérifier si elle est médicalement admissible à l'utilisation d'implants.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parcours  (Encerclez le parcours choisi ou inscrivez l'autre parcours dans la colonne des remarques) | Délai d'achèvement | Succès  (Encerclez votre évaluation) | Remarques/observations  (Notez les raisons de la réussite ou de l'échec de l'utilisateur, par exemple : mauvais cheminement, mise en page déroutante, problèmes de navigation, terminologie). |
| * Insérer l'option 1 du parcours pour la réussite de la tâche * Insérer une option de parcours alternatif pour l'achèvement réussi de la tâche, le cas échéant. | **Le temps a commencé :** | 0  Non terminé  1  Terminé avec difficulté ou avec de l'aide  2  Facile à terminé |  |
| **Temps écoulé :** |
| **Temps total d'achèvement :**  (Temps achevé - Temps commencé) |

**Tâche 2**

Insérez le scénario (s'il est différent de celui de la tâche 1) et la description de la tâche d'utilisabilité.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parcours  (Encerclez le parcours choisi ou inscrivez l'autre parcours dans la colonne des remarques) | Délai d'achèvement | Succès  (Encerclez votre évaluation) | Remarques/observations  (Notez les raisons de la réussite ou de l'échec de l'utilisateur, par exemple : mauvais cheminement, mise en page déroutante, problèmes de navigation, terminologie). |
| * Insérer l'option 1 du parcours pour la réussite de la tâche * Insérer une option de parcours alternatif pour l'achèvement réussi de la tâche, le cas échéant. | **Le temps a commencé :** | 0  Non terminé  1  Terminé avec difficulté ou avec de l'aide  2  Facile à terminé |  |
| **Temps écoulé :** |
| **Temps total d'achèvement :**  (Temps achevé - Temps commencé) |

**Tâche 3**

Insérez le scénario (s'il est différent de celui des tâches précédentes) et la description de la tâche d'utilisabilité.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Parcours  (Encerclez le parcours choisi ou inscrivez l'autre parcours dans la colonne des remarques) | Délai d'achèvement | Succès  (Encerclez votre évaluation) | Remarques/observations  (Notez les raisons de la réussite ou de l'échec de l'utilisateur, par exemple : mauvais cheminement, mise en page déroutante, problèmes de navigation, terminologie). |
| * Insérer l'option 1 du parcours pour la réussite de la tâche * Insérer une option de parcours alternatif pour l'achèvement réussi de la tâche, le cas échéant. | **Le temps a commencé :** | 0  Non terminé  1  Terminé avec difficulté ou avec de l'aide  2  Facile à terminé |  |
| **Temps écoulé :** |
| **Temps total d'achèvement :**  (Temps achevé - Temps commencé) |

*Merci ! Cela a été très utile. Avez-vous des commentaires ou des questions auxquels je peux répondre ?*

**Cartes d'utilisateur du test d'utilisabilité**

Instructions : Découpez chaque cellule et collez-la sur le recto et le verso de cartes d'index. (Chaque ligne du tableau correspond à une carte d'index). Fournissez ces cartes imprimées comme référence aux testeurs lorsqu'ils effectuent chaque tâche.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tâche 1 : Insérez une brève description.** | Insérer le scénario.  **Insérer la tâche.** |
| **Tâche 2 : Insérez une brève description.** | Insérer le scénario.  **Insérer la tâche.** |
| **Tâche 3 : Insérez une brève description.** | Insérer le scénario.  **Insérer la tâche.** |