UX design
Tests utilisateurs

Mathias PEGUET

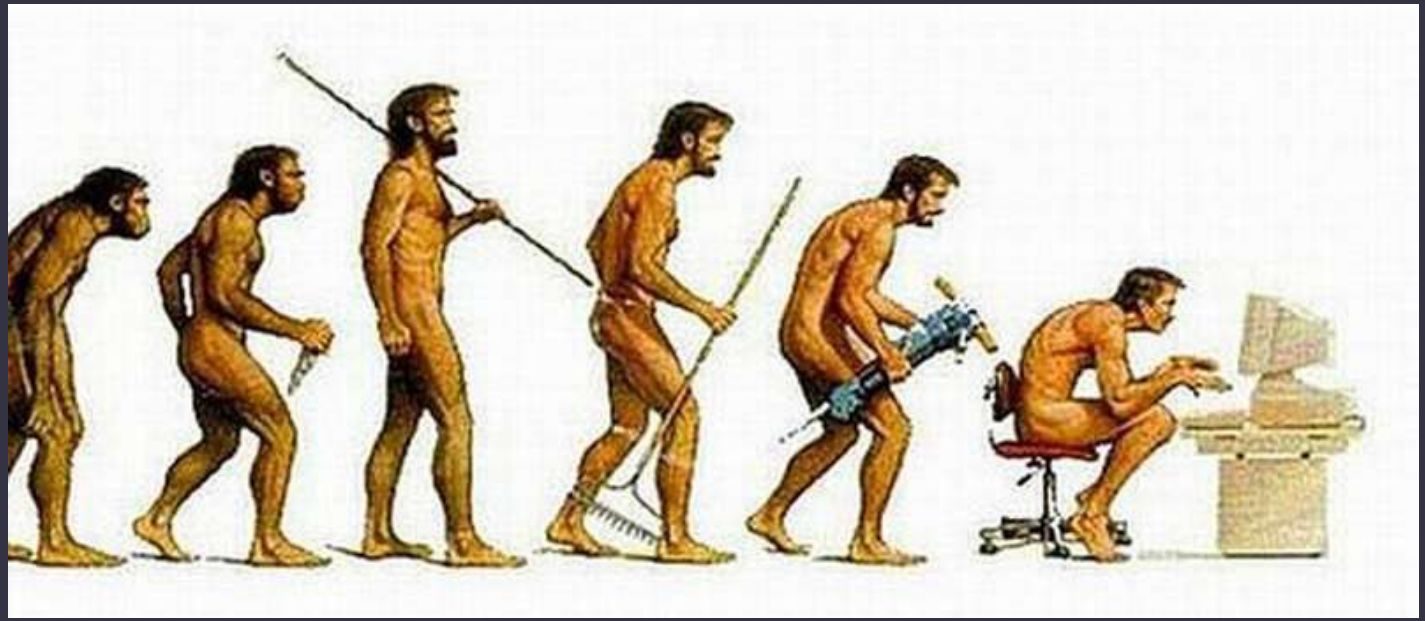
Des compétences en web depuis 1999

Une expérience en freelance ou en agence de com

Formateur depuis 2011 pour

mathiaspeguet.fr

Ergonomie web puis UX design



UX design

User eXperience Design

Conception d’expérience utilisateur

INTERFACE UTILISATEUR

EXPÉRIENCE

AGILITÉ

HEURISTIQUES DE NIELSEN

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

IDÉATION

RECHERCHE UTILISATEURS

AFFORDANCE

EMPATHY MAP

GESTALT

ERGONOMIE

INTERACTION

UTILISABILITÉ

ONBOARDING

ACCESSIBILITÉ

LESS IS MORE

TRI DE CARTE

INTERFACE

EFFICIENCE

PERSONA

PROTOTYPE

ITÉRATION

DESIGN THINKING

TESTS UTILISATEURS

PARCOURS TYPE

BRAINSTORMING

DESIGN ÉMOTIONNEL

SCAPIN ET BASTIEN

PARCOURS UTILISATEUR

PRODUIT MINIMUM VIABLE

NORME AFNOR Z67-133-1

1.

À qui je m’adresse ?

Qui parmi vous a déjà conçu, réalisé ou administré un (ou plusieurs) site internet ?

Qui parmi vous a des compétences en UX design ?

- pas du tout
- un peu
- beaucoup

Qui parmi vous a déjà organisé des tests utilisateurs ?

- Jamais
- Rarement ou parfois
- Régulièrement ou souvent

- Jamais
- Rarement ou parfois
- Régulièrement ou souvent

- Qui parmi vous a déjà conçu, réalisé ou administré un (ou plusieurs) site internet ?
- Qui parmi vous a des compétences en UX design ?

Pourquoi pas plus de tests ?

Pourquoi pas plus ?

- Certains pensent ne pas en avoir besoin parce qu’ils connaissent bien leurs utilisateurs

Pourquoi pas plus ?

- Certains pensent que ces tests sont trop chers ou n’auront pas de retour sur investissement ?

Pourquoi pas plus ?

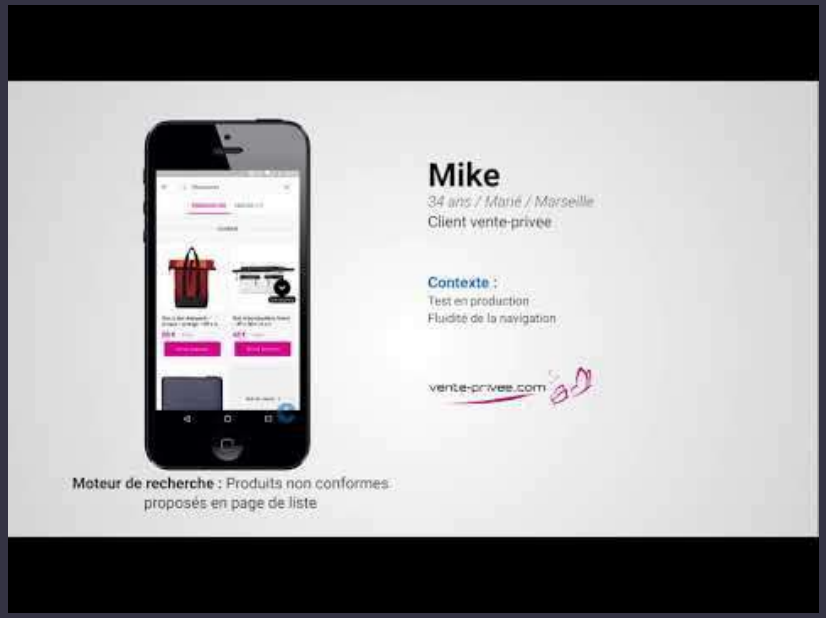
- Certains ne savent pas comment les mettre en place ou ont l’impression que ça prend un temps démesuré ?

Pourquoi pas plus ?

- Autres ?

Finalité, but, objectif

Exemples de test



Testapic : test à distance

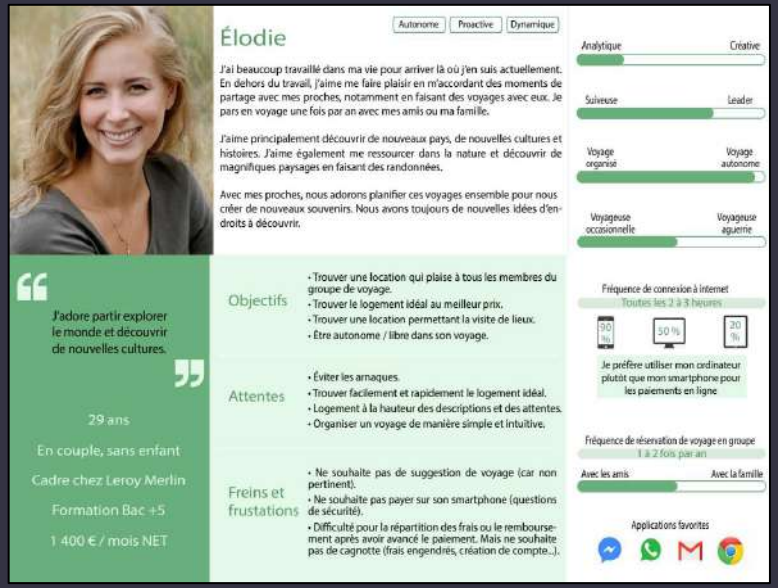
2.

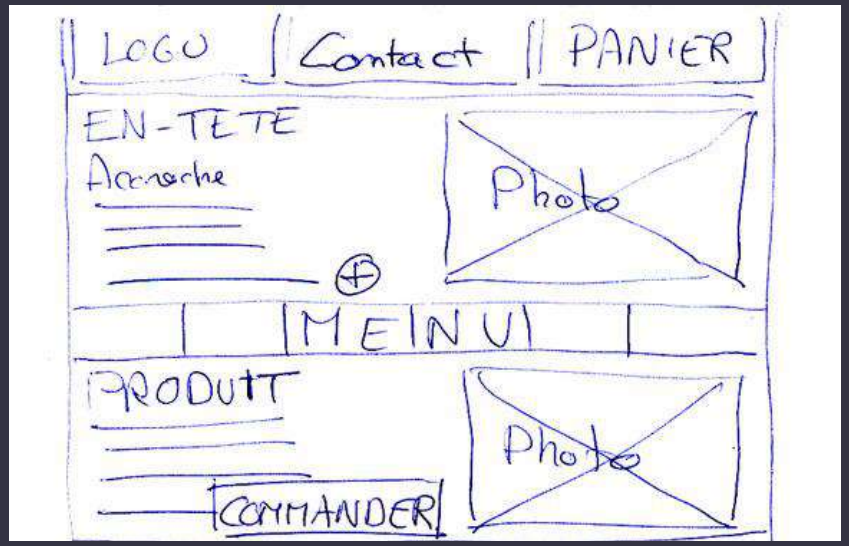
Dans quelles phases du projet ?
Pour quels objectifs ?

Dans la première phase d'expression du besoin et spécifications

conception ou refonte

- Recherche utilisateur
- Persona
- Parcours utilisateurs





Pas très facile avec les zonings et wireframes

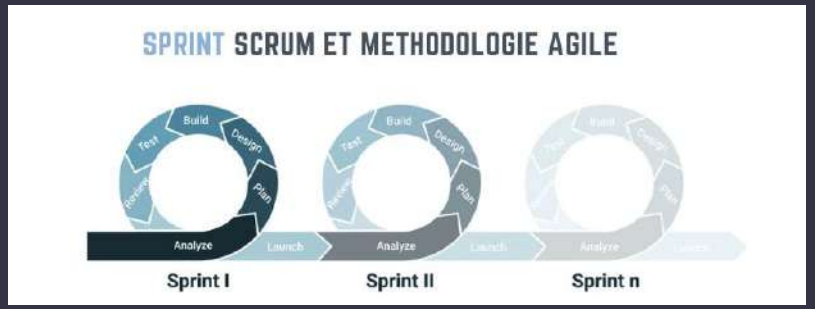
parce que c’est trop abstrait pour plein d’utilisateurs

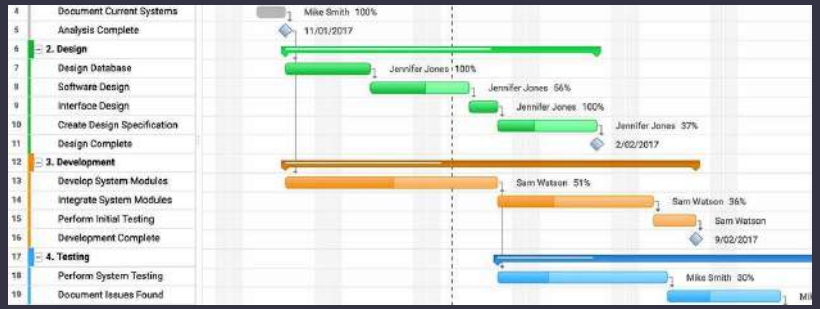
Sur les maquettes et prototypes

réalisés avec Figma, XD, Sketch, InVision, Axure

- Tester la compréhension (le vocabulaire, l'organisation, la navigation)
- Trouver les freins
- Valider que ça correspond aux attentes

Sur des fins d'itération , sur des jalons





- Pour valider que les objectifs sont atteints
- Pour déterminer le planning du prochain sprint (sprint backlog)
- Pour adapter/reprioriser le product backlog ou le cadrage du projet afin d'éviter l'effet tunnel.

En production

- amélioration continue
- optimisation satisfaction
- optimisation taux de conversion

Quelles données sont recueillies ?

- Commentaires verbaux : problèmes identifiés, suggestions, etc.
- Mouse/Eye tracking
- Langage non verbal (réactions faciales)
- Réussite ou échec des tâches à effectuer
- Durée
- Respect du parcours

3.

9 types de tests utilisateurs

En Laboratoire UX

commandez et payez ici
VISA
CRÉEZ VOTRE PROPRE HAMBURGER
AUTRES

In situ

À distance

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Module I. Perception du produit							
Le produit est facile à utiliser.	○	○	○	○	○	○	○
Le produit est conçu de manière créative.	○	○	○	○	○	○	○
Les fonctionnalités du produit sont parfaitement adaptées à mes objectifs.	○	○	○	○	○	○	○
Le produit me donne une meilleure image auprès des autres.	○	○	○	○	○	○	○
Je ne peux pas vivre sans ce produit.	○	○	○	○	○	○	○
Le design a l'air attrayant.	○	○	○	○	○	○	○

Questionnaire

Solutions de questionnaires

Google Forms

Microsoft Forms

POPUP MAKER
Create any popup imaginable

Solutions de questionnaires

Formidable Form Builder
By Strategy11

Forminator
By WPMU DEV

YOP Poll
By yourownprogrammer

Quiz And Survey Master
By ExpressTech

Gratuits

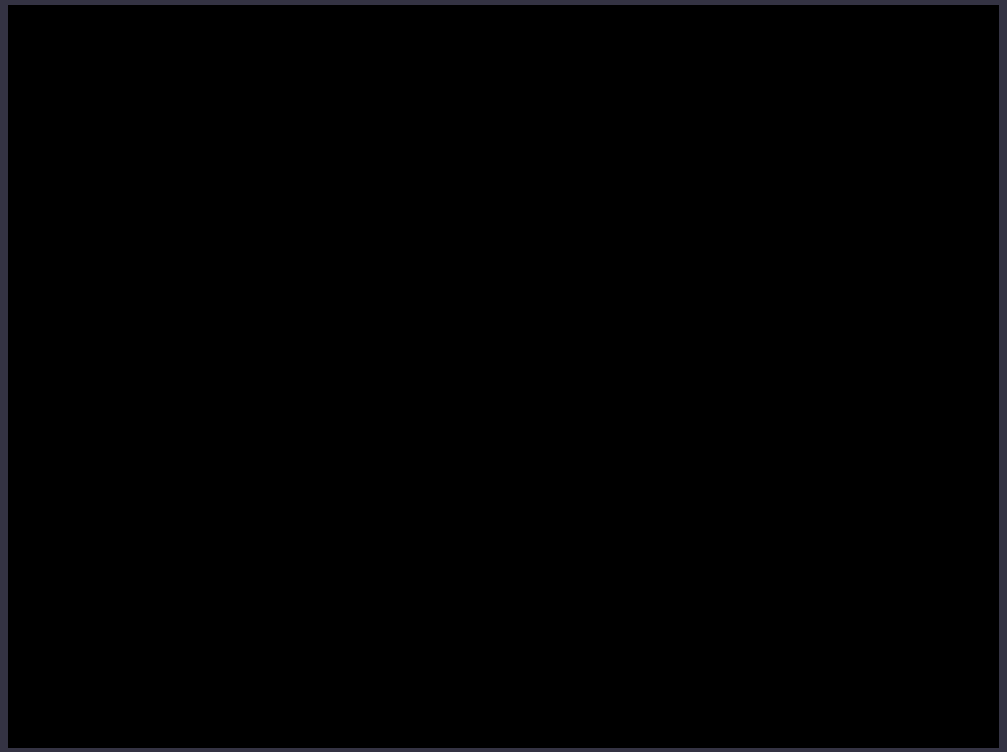
ou payant

GRAVITY FORMS

Entretien

Guerilla test

Exemples de guerilla test



Test étudiant

Exemples de guerilla test

Hugo LABOUREL dans le cadre d’un cours d’UX design

Guerilla test à distance

- Enregistrement local ou dans le cloud de la session
- Partage d’écran
- Activation (ou non) de la webcam
- Prévoir le scénario sur un autre support

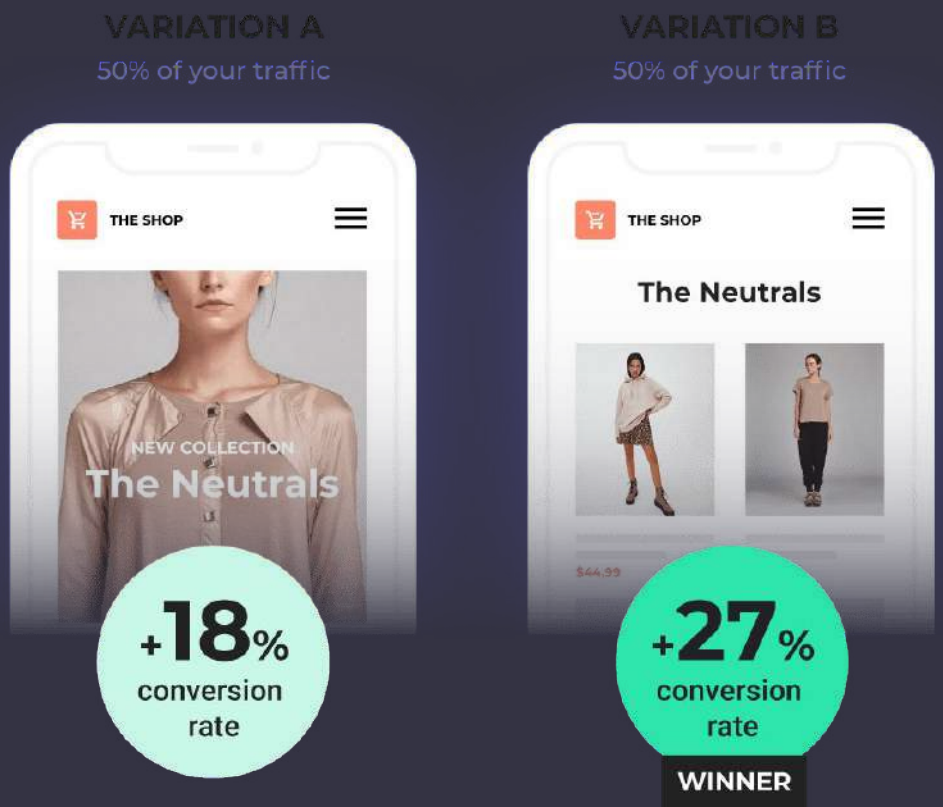
Guerilla test : comment faire ?

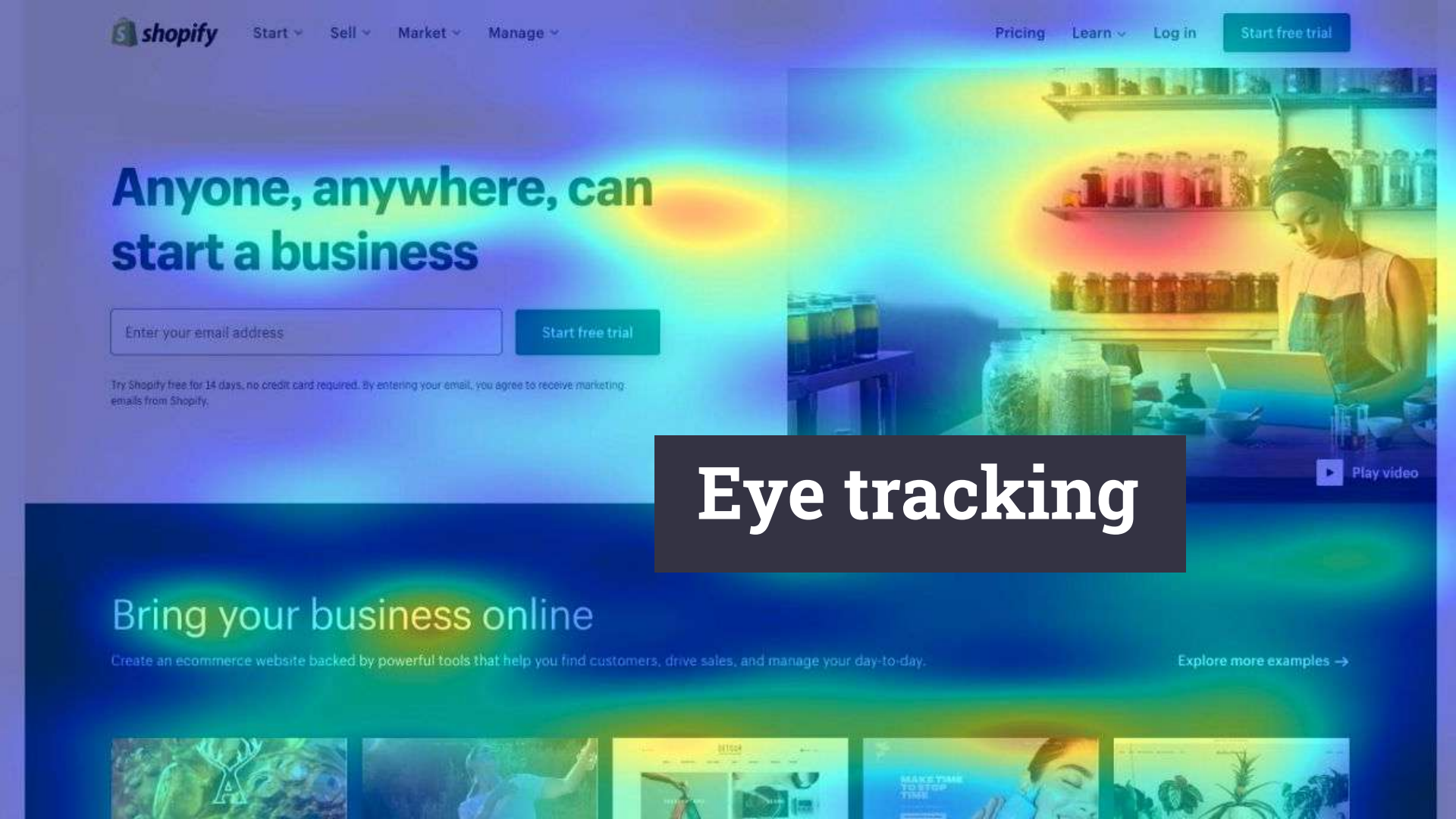
- Enregistrement local ou dans le cloud de la session
- Partage d’écran
- Activation (ou non) de la webcam
- Prévoir le scénario sur un autre support

Le test des 5 secondes

Mesurer la première impression

Test A/B ou multivarié





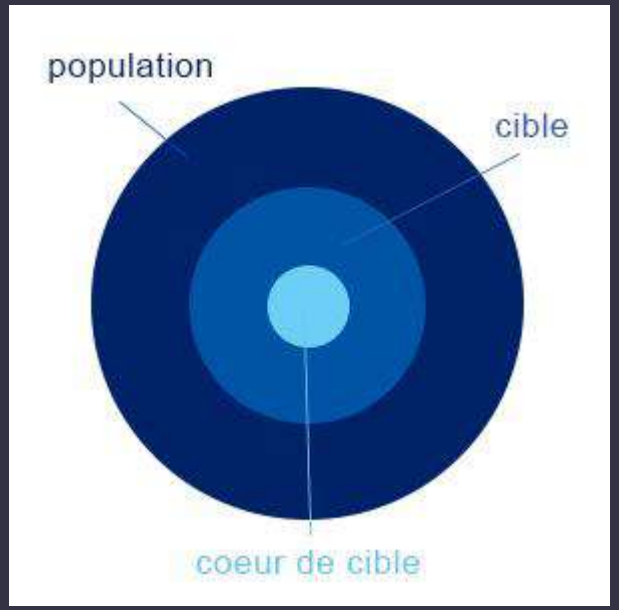
Eye tracking

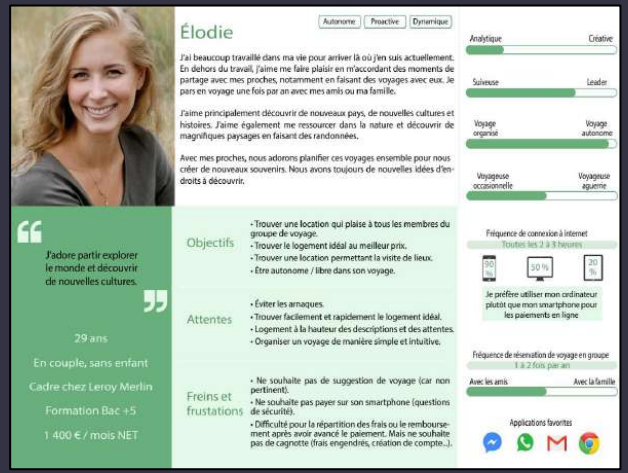
4.

Le recrutement des utilisateurs

Basé sur les cibles

...sur les personas, sur l'analytics existant





PROFIL DES PERSONNES INTERROGÉES

UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DE LA POPULATION FRANÇAISE AGÉE DE 18 ANS ET PLUS

Base Ensemble : n=1007

SEXE*

48%

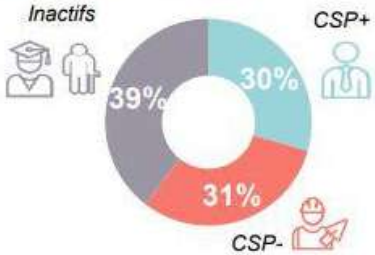
52%

AGE*

18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus
10%	16%	26%	25%	22%

*Age moyen : **48,0 ans***

CSP REPONDANT*



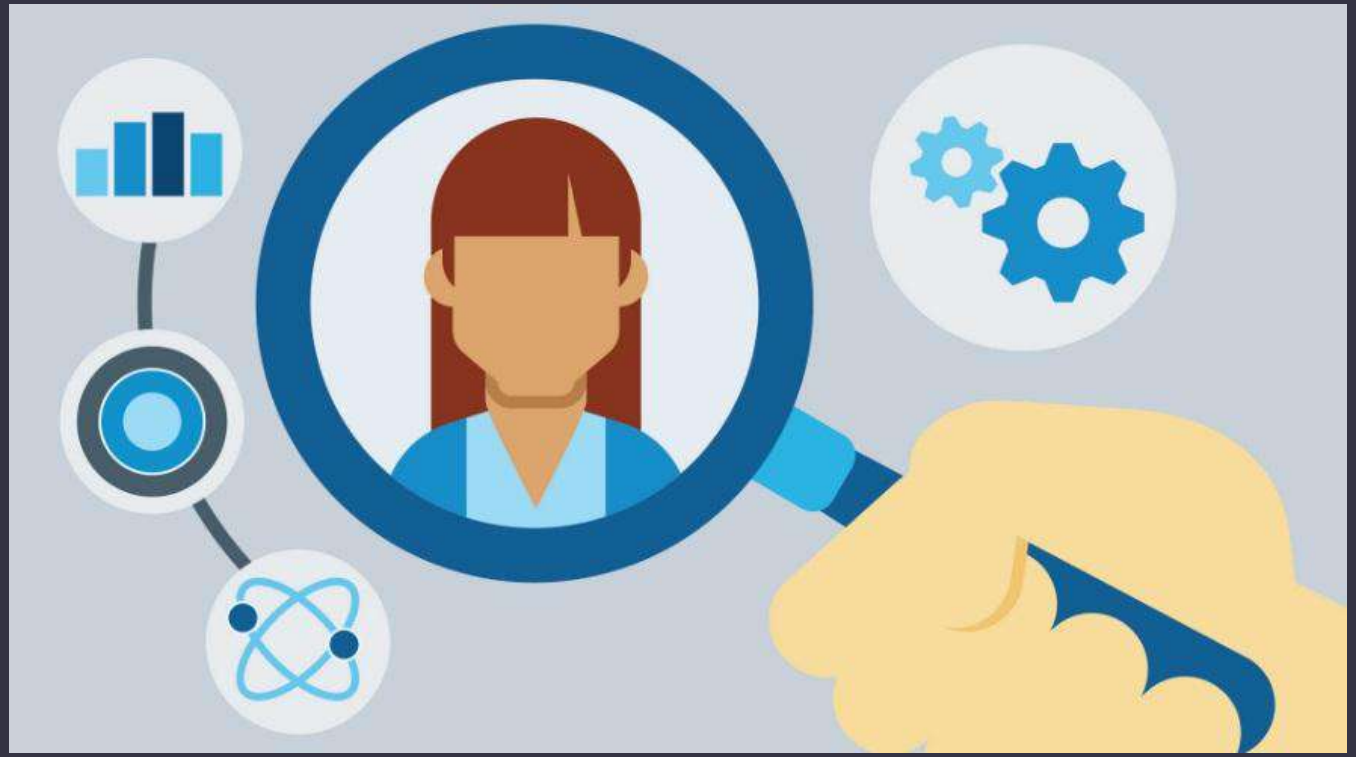
REGION UDA 9*

TAILLE D'AGGLOMERATION*

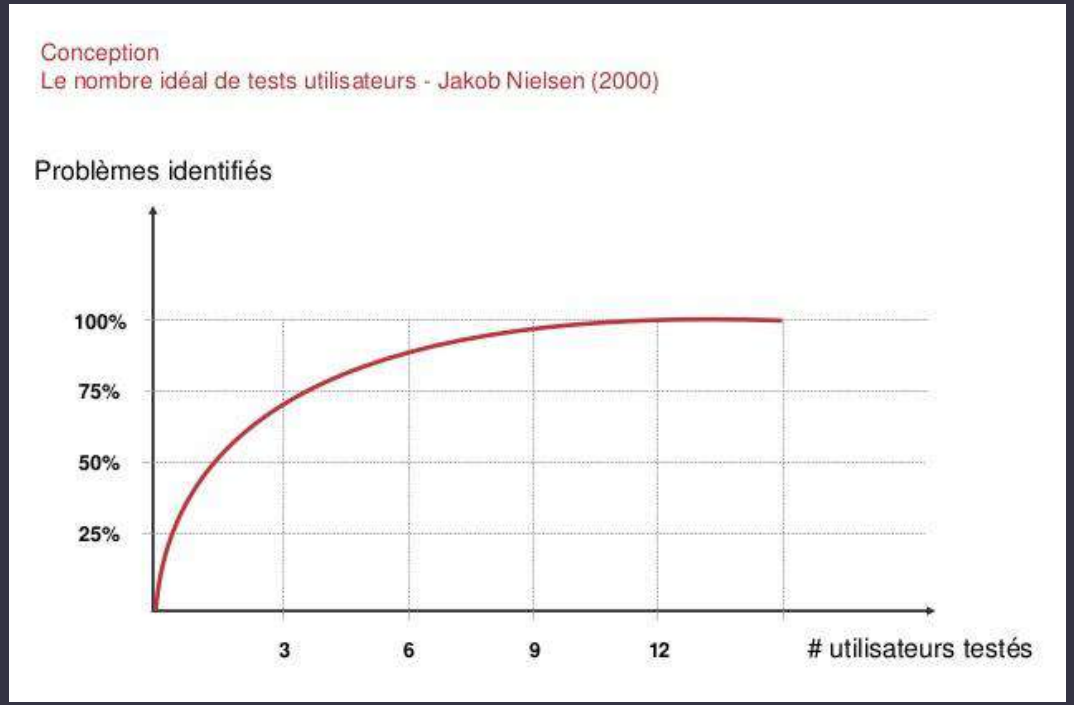
Moins de 2.000 habitants	23%
De 2.000 à moins de 20.000 habitants	17%

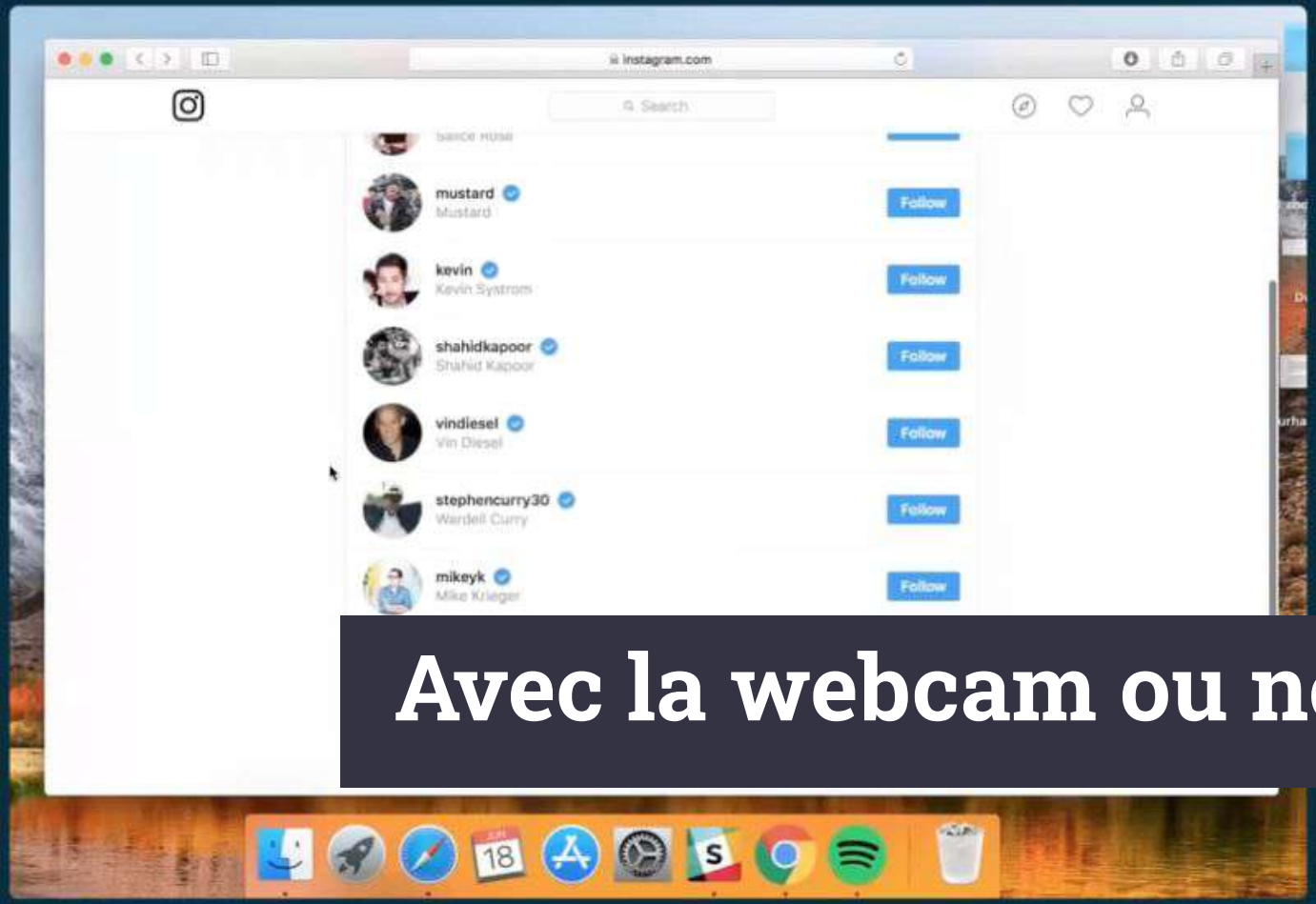
Se rapprocher d'un panel diversifié et représentatif de sa cible

Filtrer les utilisateurs



Nombre d'utilisateurs à tester ?





Avec la webcam ou non ?

Insister sur l'anonymat

5.

Les 10 étapes d’un test utilisateurs

Préparer

.1.

Objectifs

Préparer

.2.

Protocole :

- cible
- type de test
- scénario

Glissez-vous dans la peau d'une personne souhaitant acheter une lampe sur le site de Leroy Merlin.

Page d'accueil

Rendez-vous sur la page d'accueil. Donnez vos impressions.

✓ https://www.leroymerlin.fr/

Recherche lampe

Vous souhaitez acheter une lampe. Comment faites-vous ? Décrivez votre parcours et donnez votre ressenti.

Liste lampes

Parcourez la page listant les lampes. Qu'en pensez-vous ?

Fiche lampe

Rendez-vous sur la page de la lampe qui vous plaît le plus. Naviguez sur cette fiche article et donnez votre ressenti.

Ajout panier

Ajoutez l'article à votre panier. Décrivez votre parcours et donnez vos impressions.

Menu

Avant de valider votre panier, vous jetez un œil au menu et aux différentes catégories de produits. Qu'en pensez-vous ?

Préparer

.3.

Test cobaye

Animer

.4.

Présentation du test

Animer

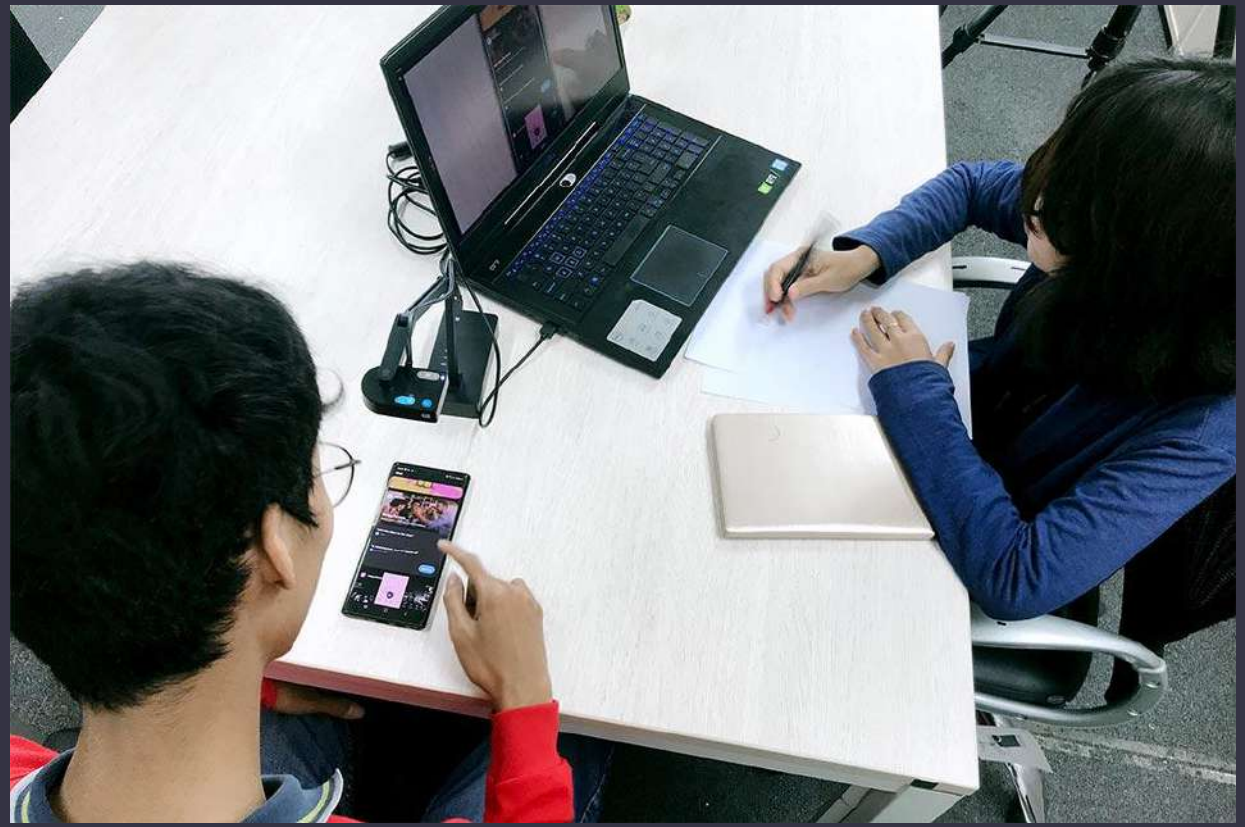
.5.

Données démographiques

Animer

.6.

Passation



Animer

.7.

Entretien de débrief

Animer

.8.

Remerciement

Traiter

.9.

Analyse

SYNTHÈSE DES FEEDBACKS UTILISATEURS

PROFIL	MISSIONS	BESOINS	DIFFICULTÉS DANS C-FIRST	POUR ACTION
RESPONSABLE ADJOINT T.NEUHART • sédentaire	• Pilotage et suivi de l'activité. • Reporting statistiques. • Management des équipes. • Prospection.	• Liste des tâches de la journée. • Liste des tâches en retard. • Liste des tâches à venir. • Agenda de l'équipe. • Suivi de l'activité.	• **Problème de synchronisation Cfirst / Look** • **Problème d'édition des modèles** • Cohérence des codes (positionnement boutons...) • Problème de lenteur (« ça mouline ») • Pas de vue globale des stats	• *à vérifier / devis / commande* • Refonte paramétrage modèle • Chantier zoning de l'interface • *à vérifier / test de charge* • Homepage locale datavisualisation ?
ASSISTANTE COMMERCIALE J.SCHMIDT • sédentaire	• Gestion des appels entrants. • Notifications aux commerciaux. • Suivi de l'activité.	• Liste des tâches à faire. • Bilan des contacts à facturer • Suivi des commerciaux. • Agenda des commerciaux. • Notif. papier aux commerciaux	• **Impossible d'éditer un courrier imprimé** • **Problème de rendu à l'impression vs. écran** • **Problème historique du contact client** • Lenteur d'impression des Plans pour réussir • Manque d'info sur fiche passeport imprimée	• Patch correctif • Refonte édition courrier • *à vérifier* • *à vérifier* • Ajouter observation, historique appels
ASSISTANTE POSE B.FRITSCH • sédentaire	• Planification de la pose. • Affectation ressources pose. • Notifications aux poseurs. • Facturation de la pose.	• Liste des tâches à faire. • Bilan des poses à facturer • Élaboration planning poseurs. • Agenda des poseurs. • Notif. papier aux poseurs+compta	• **Problème de lenteur** (« ça mouline ») • **Planification de la pose impraticable** • Trop d'actions pour imprimer le PV • Trop d'actions pour imprimer la feuille compta • Manque d'info sur fiche poseur imprimée	• *à vérifier / test de charge* • Refonte planification pose • Raccourci d'impression • Raccourci d'impression • Ajouter date heure d'intervention
ASSISTANTE SAV C.VERDONCQ • sédentaire	• Gestion des demandes SAV. • Planification et tournée SAV. • Affectation ressources SAV. • Notifications aux techniciens. • Facturation de la pose.	• Liste des tâches à faire. • Bilan des SAV à facturer • Élaboration planning techniciens. • Agenda / itinéraire techniciens. • Notif. papier aux techniciens.	• Problème de lenteur (« ça mouline ») • **Planification intervention SAV impraticable** • **Planification tournée techniciens impraticable** • Trop d'actions pour imprimer la fiche SAV • Manque d'info sur la fiche SAV imprimée	• *à vérifier / test de charge* • Refonte planification SAV • Refonte gestion de la tournée • Raccourci d'impression • Ajouter date heure d'intervention
COMMERCIAL TERRAIN • mobilité	• Force de vente commerciale. • Devis client. • Reporting.	• Liste des tâches. • Clients à visiter + tournée hebdo. • Derniers mails reçus, derniers événements, devis en cours... • Graphique des objectifs.	• **Planning pas à jour**	• Planning plus convivial
CHEF DE PROJET UTILISATEUR M.BILLMANN • sédentaire	• Déployer le logiciel chez les concessionnaires	• -	• **Cohérence des codes** (positionnement boutons...) • **Accueil non optimisé** • **Manque de repère de localisation** • **Manque de fonctions de sauvegarde** • Problème de lenteur (« ça mouline »)	• Chantier zoning de l'interface • Chantier accueil • Chantier zoning de l'interface • Chantier zoning de l'interface • *à vérifier / test de charge*
DIRECTEUR DIR.COMMERCIAL D.WEISS • sédentaire + mobilité	• Pilotage et développement de l'activité commerciale	• Suivi des affaires. • Agenda de l'équipe. • Présentiel des personnes. • Devis. • Facturation.	• **Cohérence des codes** (positionnement boutons...) • **Hiérarchisation des actions : accueil**	• Chantier zoning de l'interface • Chantier accueil

© 2012 IAFACTORY : Optimisation ergonomique logiciel C-First - V1.0 avril 2012

Traiter

.10.

Préconisations

6.

Conclusion

L’UX design et les tests utilisateurs…

…c’est intéressant et à la portée de tous.

Merci

Des questions ?

mathiaspeguet.fr