



Septembre 2018

Protocole de test utilisateurs



1 - Objectif du test

Le test a pour but d'évaluer si l'actuelle interface du site **darmart.fr** permet aux utilisateurs d'avoir l'information souhaitée et une l'expérience utilisateur optimale vers les objectifs de conversion souhaités par la marque. Mettre en évidence les incohérences et inconforts qu'ils pourraient rencontrer et ainsi permettre de proposer des recommandations d'amélioration.

2 - Lieu et date

Les tests auront lieu durant **l'été 2018** aux domiciles des participants ou celui de **Lucile Verrecchia**. Celle-ci, alors étudiante en User Experience à l'Université Libre de Bruxelles, animera le test. Les participants utiliseront l'ordinateur mis à leur disposition. L'écran sera filmé et le microphone activé afin récolter toutes leurs interactions.

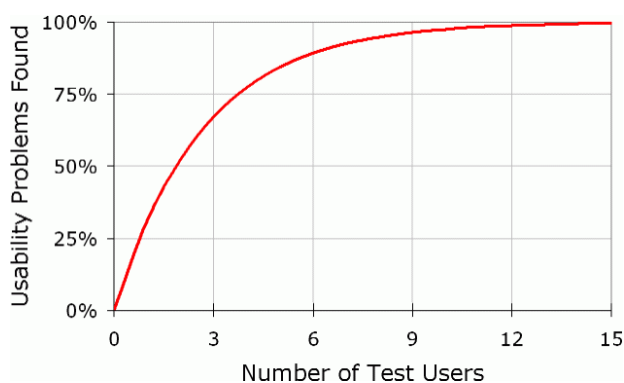
3- Durée

Les tests sont individuels. Chaque session de test dure un maximum de 1h30 par personne.

4 - Support technique

L'interface testée est la version du site **damart.fr** actuellement en ligne à l'été 2018.

5 - Nombre de participants



Les tests seront réalisés auprès de **5 participants** recrutés par formulaire de recrutement et qui répondront aux critères suivants :

- **4 femmes, 1 homme**
- Âgés de plus de 35 ans
- Ayant déjà fait au minimum un achat en ligne.

Des études ont prouvé qu'un petit nombre d'utilisateurs test, à savoir ici, 5 participants à chaque étape du processus de développement permettraient de lever au moins 80 % des problèmes d'utilisabilité.

6 - Récolte des données

Les informations personnelles récoltées suite au test, seront analysées dans le respect du nouveau règlement général sur la protection des données (**RGPD**) en vigueur depuis le 25 mai 2018. Le professionnel assure que les données ne seront utilisées que dans le cadre de cette étude. Les résultats du test resteront confidentiels et ne seront pas présentés sous une forme dans laquelle les participants pourraient être identifiés.

7 - Démarche

- Signature du formulaire consentement libre et éclairé (2 exemplaires ci-joint).
- Pré-questionnaire de récolte de données démographiques de bases (voir ci-dessous).
- Présentation du contexte, des objectifs et du mode de fonctionnement du test.
- Réalisation des tâches sur base des scénarios présentés. Laisser manipuler sans guider durant cette phase : Ne pas répondre à ses questions directement. La personne doit découvrir par elle-même les solutions au problème.
- Le professionnel peut rebondir sur les remarques du participant.
- A l'issue de la manipulation, les questions du protocole d'entretien sont déroulées.
- Tous les scénarios sont déroulés.
- La séance se clôture par un questionnaire de conclusion.
- Remerciements et récompense.

Disclaimer : Les scénarios sont des guides d'entretiens : L'objectif est d'énoncer la consigne, de laisser l'utilisateur réaliser la tâche et de compléter le scénario par des questions durant et/ou après test. Certaines questions écrites dans ce protocole peuvent ne pas être posées et d'autres non-prévues peuvent l'être. Au besoin le parcours du participant à travers les pages du site est passé en revue avec l'observateur du test pour commenter certaines étapes de la réalisation de la tâche.

Le facilitateur intervient en cas de blocage d'une durée avancée, ou à la fin du scénario afin de revenir sur des éléments qui n'ont pas été vus ou compris par le participant. Des questions in situ viennent en soutien durant le test afin d'orienter le participant.

8 - Démographie

Des premières questions seront posées à chaque participant afin de bien définir leur différentes habitudes et confirmer certaines déclarations.

- Sexe
- Age
- Usage d'internet :
 - Lieu : Au bureau / A la maison / Partout
 - Fréquence : (1 x par mois, 1 x par semaine, 3 x par semaine, tous les jours)
 - Device : Mobile, tablette, ordinateur
- Achat en ligne : Au minimum 1 fois par semaine, 1 fois par mois, quelques fois dans l'année, 1 fois dans l'année.

9 - Présentation

"Bonjour, je me présente, je m'appelle Lucile Verrecchia, je suis étudiante en UX Design à l'université Libre de Bruxelles. Vous êtes ici aujourd'hui, dans le cadre d'un cas d'étude afin de m'aider à mettre en évidence certaines choses sur le site internet de Damart. Je vais observer la façon dont vous naviguez sur leur site français. Ainsi vous participerez à l'amélioration de l'interface pour répondre au mieux aux besoins des utilisateurs. D'avance merci pour votre temps."

Suite des questions :

- Connaissez-vous la marque Damart ? Si oui, êtes-vous client ?
- Avez-vous eu l'occasion de visiter leur site récemment ? Si oui, avez-vous acheté sur leur site ? (Si oui, quel type de produit ?).
- Votre impression sur cette marque.

10 - Tâches demandées aux participants

"Le site damart.fr actuellement en ligne est ouvert devant vous. Dans la mesure du possible, je vous demande, en même temps que vous réalisez les tâches, de penser à voix haute, c'est-à-dire de verbaliser ce que vous pensez. N'hésitez pas à exprimer vos difficultés et vos impressions qu'elles soient positives ou négatives, ce que vous comprenez ou ne comprenez pas, ce que vous faites, ainsi que vos intentions. Enfin, nous ne cherchons pas du tout à vous évaluer, c'est l'interface que nous évaluons : s'il y a un problème, cela vient du site, pas de vous. Dans le processus d'achat vous n'irez pas jusqu'au paiement et vous utiliserez les codes de connexion fournis. Aucun frais ne vous seront demandés. Avez-vous des questions ? OK, nous pouvons démarrer."

Adresse du site : <http://damart.fr>

Vos codes de connexion :

Identifiant : **lverrecchia@yahoo.fr**

Mot de passe : **EtudeUX2018**

Partie 1 : Commander une tenue d'été

SCENARIO 1

« Mon voyage en Espagne approche, je souhaite me faire plaisir et me trouver une tenue décontractée pour aller à la plage. Je veux la compléter avec une paire de chaussures de circonstance. Je ne veux pas dépasser 100€ l'ensemble. Je souhaite être livré/e rapidement à la maison. »

QUESTIONS

- Avez-vous trouvé la tâche facile ou difficile à accomplir ?
- Quelles informations vous ont semblées pertinentes pour vous accomplir cette tâche ?
- Vous êtes-vous senti e accompagné e dans votre parcours ?
- Avez-vous des remarques particulières ? Lesquelles ?
- Avez-vous un avis plutôt positif ou négatif pour l'accomplissement de cette tâche ?
- Vous sentez-vous rassuré e quant au prix affiché ?
- Vous a-t-il manqué une information ?
- Avez-vous été dérangé par un élément ?
- Qu'est-ce qui vous a bloqué ?

La tâche N°1 sera considérée comme réussie :

Si la personne a mis une tenue et des chaussures dans son panier et été jusqu'à la page paiement. Elle peut obtenir le même résultat via plusieurs chemins.

Partie 2 : Recherche par référence

SCENARIO 2

« J'ai consulté le magazine Damart chez une amie. Je souhaite commander l'article dont la référence est 2723047 en taille 50 et en bleu turquoise pour l'anniversaire d'une amie. Je me fais livrer chez un commerçant proche de chez moi ouvert le dimanche. »

QUESTIONS

- Avez-vous trouvé la tâche facile ou difficile à accomplir ?
- Quelles informations vous ont semblées pertinentes pour vous accomplir cette tâche ?
- Vous êtes-vous senti seul et accompagné dans votre parcours ?
- Avez-vous des remarques particulières ? Lesquelles ?
- Avez-vous un avis plutôt positif ou négatif pour l'accomplissement de cette tâche ?
- Vous sentez-vous rassuré quant au prix affiché ?
- Vous a-t-il manqué une information ?
- Avez-vous été dérangé par un élément ?
- Qu'est-ce qui vous a bloqué ?

La tâche N°2 sera considérée comme réussie :

Si la personne a mis l'article désiré dans son panier et été jusqu'à la page paiement.

Partie 3 : Retour de marchandise

SCENARIO 3

« Je viens de recevoir mon colis Damart. Malheureusement le T-shirt commandé est trop petit. Je dois l'échanger. Comment faire ? »

QUESTIONS

- Avez-vous trouvé la tâche facile ou difficile à accomplir ?
- Vous êtes-vous senti seul et accompagné dans votre parcours ?
- Avez-vous des remarques particulières ? Lesquelles ?
- Avez-vous un avis plutôt positif ou négatif pour l'accomplissement de cette tâche ?
- Qu'est-ce qui vous a bloqué ?

La tâche N°3 sera considérée comme réussie :

Si la personne a atteint la page « Vos services » et exprimé ce qu'elle comprenait des modes de livraison proposés.

Partie 4 : Bonne affaire / Solde / Promo

SCENARIO 4

« Je souhaiterais essayer un vêtement très chaud, cette technologie textile dont on me vante les qualités et qui fait la réputation de la marque. Dans un premier temps, pour me convaincre, je regarde si je peux trouver des offres à prix réduits et ainsi pouvoir tester le produit à moindre coût. »

La tâche N°4 sera considérée comme réussie :

Si la personne a atteint la page « Bonnes affaires » ou « soldes » au moment du test et utilisé le tri pour filtrer « Thermolactyl ».

QUESTIONS

- Avez-vous trouvé la tâche facile ou difficile à accomplir ?
- Vous êtes-vous senti seul et accompagné dans votre parcours ?
- Avez-vous des remarques particulières ? Lesquelles ?
- Avez-vous un avis plutôt positif ou négatif pour l'accomplissement de cette tâche ?
- Qu'est-ce qui vous a bloqué ?

Partie 5 : Thermolactyl

SCENARIO 5

« Mon fils de 6 ans part en classe de neige dans quelques mois. Je me renseigne afin de l'équiper au mieux. Je m'intéresse aux vêtements thermolactyl. Je cherche un haut avec manches longues ainsi qu'un bas pour mettre sous ses vêtements. Je veux être livré chez moi.»

QUESTIONS

- Que comprenez-vous entre « Participation aux frais de port et d'emballage » et « frais de livraison colissimo » ?
- Pouvez-vous vider votre panier ?

La tâche N°5 sera considérée comme réussie :

Si la personne a mis l'article désiré dans son panier et été jusqu'à la page paiement.

Scenarios bonus

- Vous aimeriez en savoir plus sur les modes de livraison. Comment faire ? Que comprenez-vous ?
 - => Se rendre à la page « Vos services » et verbaliser la compréhension des différents modes.

 - Si vous souhaitez être tenu e au courant des nouveautés de la marque, que feriez-vous ?
 - => Newsletter. Que comprenez-vous ?

 - Connaissez-vous Damart Sport ? Renseignez-vous dessus.
 - => Bouton en haut à gauche.

 - Le magasin de Rouen est-elle ouverte le lundi ? Y a-t-il la climatisation ? quel est son N° de tel ?
 - => Espace boutique.
-

11 - Aide ou intervention externe

Les participants auront seulement à leur disposition le navigateur et idéalement resterons sur le site testé. Ils ne disposeront pas de manuel utilisateur mais uniquement les scénarios d'usage. L'observatrice du test n'interviendra qu'en dernier recours, si l'utilisateur est complètement bloqué dans la tâche à réaliser. Cette tâche sera alors considérée comme non réussie. L'UX Designer pourra alors rebondir sur la précédente navigation.

12 - Données collectées

Données récoltées pendant l'observation :

- Temps écoulé pour accomplir la tâche
- Mouvements et clics de souris de l'utilisateur
- Parcours utilisateur
- Commentaires du participant pendant la réalisation de la tâche
- Réponses au questionnaire AttrakDiff.

13 - Conclusion

Le questionnaire AttrakDiff (mesure l'Expérience utilisateur)

Consigne : Dans le cadre d'un projet sur l'expérience utilisateur, nous souhaiterions évaluer vos impressions sur le site web **Damart.fr**. Ce questionnaire se présente sous forme de paires de mots pour vous assister dans l'évaluation du site. Chaque paire représente des contrastes. Les échelons entre les deux extrémités vous permettent de décrire l'intensité de la qualité choisie.

Ne pensez aux paires de mots et essayez simplement de donner une réponse spontanée. Vous pourrez avoir l'impression que certains termes ne décrivent pas correctement l'interface de **Damart.fr**. Dans ce cas, assurez-vous de donner tout de même une réponse. Gardez à l'esprit qu'il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse.

Seule votre opinion compte !

Formulaire de consentement libre et éclairé.

Dans le cadre de ses études d'UX Researcher à l'Université Libre de Bruxelles, **Lucile VERRECCHIA** est en charge de l'optimisation de site **DAMART** et désire rencontrer certains utilisateurs afin d'observer et d'enregistrer leurs commentaires, réactions et ressentis. Chaque utilisateur interrogé dans le cadre de cette étude est désigné « Participant ». Le but de cette étude est d'obtenir des informations qui permettront de guider les évolutions du site **DAMART** afin que ses utilisateurs puissent le trouver compréhensible, adapté à leurs besoins, et utilisable avec un minimum d'efforts.

Le recueil de ces informations est obtenu par une séance d'observation durant laquelle le participant interagit avec le site testé.

Sur le plan technique, l'enregistrement des données met en œuvre plusieurs procédés :

1. Notation directe sur papier par l'UX designer mandaté sur l'étude, des réponses aux questionnaires et échelles.
2. Enregistrement audio des réponses notamment en ce qui concerne les questions de type ouvert.
3. Enregistrement vidéo de ce qui se passe sur l'écran du service pendant le test utilisateur.
4. Enregistrement audio des verbalisations du Participant pendant le test utilisateur (raisonnements à voix haute).
5. Observation du visage du Participant pour l'analyse de ses réactions émotionnelles.

Lucile VERRECCHIA, encadrée par l'ULB s'engage par la présente à ce que les données recueillies soient exploitées dans le respect de la protection des données (RGPD) et de manière à ce que l'identité du Participant ne figure pas dans les résultats. C'est ainsi que le résultat de l'étude sera totalement basée sur des données anonymes et ce de façon irréversible. **Lucile VERRECCHIA** s'engage à détruire toutes les données personnalisées recueillies auprès du Participant (questionnaires écrits, vidéos, enregistrements etc.) au maximum dans les deux mois suivant l'entretien avec celui-ci.

Lucile VERRECCHIA s'engage par ailleurs à ne pas divulguer les données recueillies auprès du Participant à des tiers et à appliquer au moins les mêmes précautions qu'elle applique à ses propres informations confidentielles contre toute divulgation publique, mais en aucun cas en deçà de mesures de protection raisonnables.

En apposant sa signature, le Participant déclare avoir pris connaissance des conditions de réalisation de l'Étude, accepte d'y participer et accepte que ses réponses et interactions avec le service soient enregistrées sur support.

Nom, prénom et signature du Participant :

Lucile VERRECCHIA
pour **DAMART**
encadrée par 