

Que dire dans l'introduction d'un test utilisateur ?

Quoi	Quand	Exemple
Rappeler quel est le produit étudié.	Toujours	« <i>L'objet de cette étude est [un site Internet, une application mobile, etc.] »</i>
Expliquer les limites du produit étudié.	Lorsque le dispositif testé n'est pas le produit fini.	« <i>Il s'agit d'une maquette (ou d'un prototype), ce qui veut dire que tout ne fonctionne pas à 100% (certains boutons ne marchent pas, les contenus ne sont pas définitifs etc.). »</i>
Donner les objectifs de l'étude.	Toujours	« <i>Nous souhaitons voir dans quelle mesure [ce site, cette application, etc.] est simple et agréable à utiliser pour vous et comprendre à quel point elle répond à vos attentes. »</i>
Rassurer le participant sur le fait que ce n'est pas lui que l'on teste.	Toujours	« <i>Ce n'est pas vous que nous souhaitons tester mais c'est bien [le site, l'application mobile, etc.]. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise manière de faire et vous ne pouvez pas vous tromper. »</i>
Expliquer le protocole de pensée à voix haute (<i>Think Aloud Protocol</i>).	Lorsque vous décidez d'utiliser le protocole de pensée à voix haute	« <i>Pendant que vous manipulerez, je vous demanderai de « penser à voix haute », afin de m'expliquer votre raisonnement (ce que vous pensez, ce que vous aimez, ce que vous n'aimez pas, ce que vous comprenez, ce que vous ne comprenez pas, etc.). »</i>
Rassurer le participant sur le fait qu'il puisse vous vexer.	Toujours	« <i>Ce n'est pas moi qui ait réalisé cette maquette ; j'interviens uniquement pour faire passer ces tests. Ne craignez pas de me vexer lorsque vous vous exprimerez. »</i>
Rappelez ce qui est enregistré et pourquoi. <i>Note : un formulaire de consentement doit être signé en complément.</i>	Lorsque vous enregistrez.	« <i>Je vous rappelle que cet entretien est enregistré afin de nous permettre de garder une trace de l'échange et y revenir plus tard lors de l'analyse. Sachez toutefois que, cet enregistrement est anonyme, et que seuls vos prénom, âge et profession seront mentionnés. Rien de plus. »</i>
Essayer de recréer une utilisation réelle.	Toujours	« <i>Si en temps normal, chez vous, vous vous seriez arrêté, n'hésitez pas à me le dire. »</i>
Informers sur les observateurs.	Lorsqu'il y a des observateurs	« <i>Derrière le miroir, il peut y avoir des observateurs. »</i>
Rappeler la durée du test.	Toujours	« <i>Cet entretien durera 1h00. »</i>
Permettre au participant de poser ses questions.	Toujours	« <i>Avez-vous des questions avant de commencer ? »</i>