

TESTS D'UTILISABILITE

(qualité, utilisateur)

Sue Berry
Tél : 01 46 41 15 43
email : sue.berry@par.sita.int

Rédacteur technique
SITA
18 rue Paul Lafargue
92904 Paris La Defense 10
France

Rédactrice technique spécialisée dans la documentation utilisateur d'applications de gestion de réseaux et de télécommunications. Ancienne gérante d'une société de documentation, fournisseur de services et de personnel auprès de sociétés de différents secteurs industriels en France. Directeur pédagogique du programme de rédaction technique à l'Université américaine de Paris, durant une année.

Adresse privée : 2 rue Brown Sequard
75015 Paris

Introduction

Les tests d'utilisabilité sont d'une valeur inestimable. Ils permettent en effet d'améliorer la qualité de la documentation et, simultanément, le produit. Il s'agit d'un outil économique, simple et efficace. C'est également un très bon exercice de relations publiques : les utilisateurs sont souvent flattés et impressionnés par le fait que leur point de vue sur un produit et sa documentation soit pris en compte. En outre, si les participants sont des utilisateurs novices, ils peuvent être formés dans le même temps. Les tests d'utilisabilité prennent sans doute beaucoup de temps, mais ils comportent de trop nombreux avantages pour que nous les considérions comme une contrainte. Ainsi, je pense qu'ils doivent être intégrés au cycle de révision de tous les documents, si possible.

Qu'est-ce que les tests d'utilisabilité ?

Les tests d'utilisabilité permettent de savoir si un document (en ligne ou sur papier) est facile à utiliser. Le document est testé par un certain nombre de participants qui correspondent à des utilisateurs types. Leurs commentaires, leurs problèmes et leurs questions contribuent à l'amélioration de la qualité de la documentation et de son efficacité.

Comment les mettre en œuvre ?

Avant de commencer : Voici tout ce dont vous avez besoin :

- Des volontaires choisis parmi des utilisateurs qui ne connaissent ni le document ni le produit documenté. Ils doivent en outre être disponibles (les volontaires très occupés bâclent les tests et commettent des erreurs qui se répercutent sur vos résultats).
- Une pièce ou une zone calme
- Le produit décrit par le document et, bien sûr, le document lui-même
- La liste de tâches représentatives que les participants devront effectuer (ces tâches doivent correspondre aux parties de la documentation qui sont susceptibles de poser des problèmes)
- Des fiches d'observations sur lesquelles vous notez les réactions de chaque utilisateur. (Les caméras vidéo ou les miroirs sans tain sont inutiles).

Comment faire : Pour tester un document, voici tout ce que vous avez à faire :

- Prenez un participant à la fois. Précisez-lui que ce n'est pas lui qui est testé et qu'en participant aux tests il contribue à l'amélioration du produit et de sa documentation.
- Demandez au participant d'effectuer chaque tâche en utilisant autant que possible la documentation. Demandez-lui de penser tout haut et de prendre son temps.
- Asseyez-vous à côté du participant, regardez et écoutez. A mesure que le participant exécute les tâches, notez ses réactions, ses commentaires, ses frustrations sur une fiche d'observation. Ne l'aidez pas, sauf en cas d'absolue nécessité. N'émettez pas de commentaire sur ce qu'il fait.
- Certains recommandent de chronométrer chaque tâche. Selon moi, cette méthode nuit aux tests, car elle augmente la pression pesant déjà plus ou moins sur les participants qui essayent de procéder correctement (voir l'étude de cas ci-après).
- Remerciez les participants de leur aide et tenez-les informés des résultats.
- Travaillez à partir des résultats : réécrivez ou réorganisez la documentation là où cela est nécessaire, corrigez les erreurs, répondez aux questions d'utilisateurs auxquelles vous n'aviez pas pu répondre dans l'immédiat.

Etude de cas

J'ai voulu tester une série de trois manuels expliquant à des opérateurs œuvrant dans des centres de support réseau comment utiliser une application de gestion de réseau. Par dessus tout, je voulais m'assurer que les manuels expliquaient aussi clairement que possible cette application assez complexe et que l'organisation des informations était la plus logique possible.

J'ai fait tester les manuels dans un nouveau centre de support réseau. Les opérateurs n'avaient pas encore utilisé l'application et n'avaient jamais posé les yeux sur la documentation.

Cinq opérateurs devaient mener à bien six tâches. Tous ont mis au moins une demi-journée pour les réaliser. Un certain esprit de concurrence régnait entre eux. C'est pourquoi j'ai rapidement abandonné l'idée de les chronométrer. Certains étaient hostiles au produit.

Les tests ont mis en lumière un certain nombre d'erreurs techniques et de sections mal organisées, alors que ces manuels avaient déjà été rédigés et révisés pour plusieurs versions de l'application. Les tests, ainsi qu'un questionnaire que j'ai envoyé à d'autres centres de support réseau, étaient donc indispensables pour améliorer la qualité de cette documentation.

En outre, cet exercice s'est révélé positif sur plusieurs points :

- Les tests ont fourni une occasion de présenter l'application aux utilisateurs et de répondre à des questions techniques (une fois les tests terminés).
- Les utilisateurs ont ainsi été poussés à utiliser l'application et ont pu dépasser leur hostilité envers celle-ci.
- Les participants ont pris conscience que leurs réactions et leurs points de vue étaient pris en compte, ce qui est important pour un centre nouveau et relativement isolé.
- J'ai pu voir comment les utilisateurs travaillent et me rendre compte de ce qu'ils attendent des applications et de la documentation qu'ils doivent utiliser quotidiennement. Il n'existe pas de meilleur moyen pour connaître vos utilisateurs.