

Programme d'assurance pour femmes d'IFC : Instructions et exemple de script pour les tests utilisateurs

Instructions :

Nous y sommes ! C'est le jour du test. Vous allez recevoir les commentaires des clients un par un. Au final, nous voulons être en mesure de répondre à des questions telles que : Avons-nous créé la solution appropriée ? Allons-nous dans la bonne direction ? Qu'est-ce que les gens aiment ? N'aiment pas ? Comment avons-nous remis en cause certaines hypothèses ?

Aspects pratiques/recommandations :

- Nous préférons faire les entretiens individuellement car cela nous permet de nous renseigner davantage sur chaque personne et d'éviter la pensée de groupe.
- Nous estimons que l'entretien est une occasion en or de comprendre les " clients " (internes ou externes) et leurs défis, il ne faut pas la rater !
- Nous ne réservons généralement pas plus d'une heure par personne interrogée.
- Vous pouvez vous répartir en petits groupes (paires ?) afin de couvrir plus de personnes interrogées dans le laps de temps dont vous disposez.
- Il n'y a pour cela, pas de sessions d'atelier, et pas de moment où nous nous réunirons tous ensemble, alors faites simplement les entretiens quand cela vous convient à vous et à votre équipe (et à la personne interrogée !) et soyez prêts à faire un rapport le jeudi lors de notre session d'atelier finale où nous passerons en revue ensemble ce que vous avez appris.
- Veuillez prendre des notes ! Vous en aurez besoin le lundi

Conseils pour l'entretien :

- **Cette entrevue n'est pas un entretien de vente**, ce n'est pas une occasion de forcer votre idée et d'obtenir de votre interlocuteur qu'il dise faiblement " ...oui ".
- **C'est une opportunité d'apprentissage si vous la saisissez. C'est une occasion pour vous d'apprendre ce qui ne va pas dans votre prototype et votre façon de penser.** Si vous parlez pendant 50 minutes sur l'heure, vous n'aurez pas appris grand-chose. 80 % du temps, vous devez écouter, 20 % de votre temps doit être consacré à parler/poser des questions.

Le déroulé suggéré :

1. Brise-glace (bonjour comment allez-vous, etc.).
2. Questions d'introduction (que faites-vous, etc.)
3. Dites-moi comment c'est, par exemple, d'être un agent OU d'être un entrepreneur, etc.... quels sont les défis que vous rencontrez ?

4. Montrez-leur votre prototype (partage d'écran ou envoyez le lien puis demandez-leur de partager l'écran) et demandez-leur d'en parler, laissez-les poser des questions, expliquez ce qu'ils ont manqué, s'ils aiment/n'aiment pas quelque chose, demandez-leur pourquoi pour comprendre.
5.
 - Remerciez-les pour le temps qu'ils vous ont consacré.

Phrases utiles :

- *Des phrases d'ouverture ouvertes : Parlez-moi d'un moment où...Dites-moi ce que c'est que de...*
- *Si elle dit quelque chose d'intéressant qui mérite d'être approfondi ? Oh vraiment, pourquoi ça ?*
- *Si l'interviewée se tait ? Dites-moi plus... Qu'est-ce que vous voulez dire par là ? ...Aidez-moi à mieux comprendre...*
- *En cas de réponse basique oui/non donnée ? Sondez ! Ah vraiment, pourquoi ? pourquoi pas ? [Il faut parfois demander plusieurs fois pourquoi pour mieux comprendre et aborder la vraie question].*

Au terme de l'exercice, vous :

- ✓ Comprenez ce qui vous a échappé dans votre compréhension de la problématique et de la résolution du problème (votre prototype).
- ✓ Aurez une bonne idée de ce qu'il faut changer après l'atelier (surtout après avoir regroupé toutes vos découvertes avec votre équipe).

Voici un script de démarrage pratique que vous pourriez trouver utile (ajustez/tradisez comme bon vous semble) puis ajoutez les questions spécifiques que vous avez pour le client à la fin :

Exemple de script de test utilisateur

Bonjour [testeur] ! Merci pour votre temps aujourd'hui, je suis [votre nom] de [département/entreprise].

Je vais vous montrer une première idée de ce sur quoi nous avons travaillé.

En fait, elle en est à un stade si précoce que nous n'y travaillons que depuis un jour environ et vous êtes l'une des premières personnes à la voir !

Je vous le montre aujourd'hui pour que nous puissions recueillir vos premières réactions et les intégrer dans les étapes suivantes.

J'ai besoin que vous soyez aussi ouverts et transparents que possible, il est vraiment important pour nous d'entendre ce que vous pensez, alors essayez de penser à voix haute pendant que nous le parcourons et posez toutes les questions que vous avez et partagez vos commentaires au fur et à mesure.

D'accord ? Avez-vous des questions avant de commencer ?

Ok, donc aujourd'hui je vais vous montrer un... [parlez de votre solution, du problème que vous espérez résoudre, montrez l'idée et obtenez les commentaires de l'utilisateur].