

Analyser les retours utilisateurs

“Testing is key but you have to know-how” Ash Maurya, [Running Lean](#).

Analyser les retours des utilisateurs peut parfois sembler complexe. Vous trouverez ci-dessous nos 9 conseils pour ne passer à côté de rien et obtenir des apprentissages actionables rapidement.

Avant de lire les retours utilisateurs

- L'empathie est la clef de l'écoute de vos utilisateurs et vous permettra de vous mettre plus facilement à leur place.
- Gardez le contexte en tête : niveau de connaissance des utilisateurs, leurs appareils, leurs profils.
- Partez du général pour aller au particulier. L'idéal est de commencer par regarder les données quantitatives avant de se concentrer ensuite sur les détails.

Lorsque vous lisez les retours utilisateurs

- Portez une attention particulière aux utilisateurs qui ont une opinion différente de la votre afin de comprendre pourquoi.
- Identifiez les utilisateurs qui ont eu l'expérience la plus frustrante parmi les testeurs afin de comprendre pourquoi et comment éviter que cela se reproduise.
- Ne vous concentrez pas uniquement sur les retours négatifs, il y a aussi des apprentissages et des idées à utiliser dans les retours positifs de vos utilisateurs.

Après avoir lu les retours utilisateurs

- Élaborez vos priorités selon ce qui est le plus critique pour les utilisateurs et le plus intéressant du point de vue de votre business.
- Triez vos priorités selon le temps nécessaire pour mettre en place l'optimisation et l'importance de l'amélioration apportée à votre produit.
- Pensez à partager les apprentissages avec le plus grand nombre afin de fédérer les équipes autour d'un constat commun.