

System Usability Scale

Produit/service :

Participant :

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
	1	2	3	4	5
1. Je pense que je vais utiliser ce service fréquemment.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je trouve ce service complexe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Je pense que ce service est facile à utiliser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Je pense avoir besoin de l'aide d'une personne pour être capable d'utiliser ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Je trouve que les différentes fonctions de ce service sont bien intégrées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Je pense qu'il y a trop d'incohérence dans ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. J'imagine que la plupart des gens serait capable d'apprendre à utiliser ce service rapidement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Je trouve ce service très lourd à utiliser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Je me sens en confiance en utilisant ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. J'ai besoin d'apprendre beaucoup de choses avant de pouvoir utiliser ce service.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Instructions

1 Notez les affirmations

Introduisez le questionnaire :

Sur la base des écrans/parcours que nous venons de voir ensemble pouvez-vous me dire si vous êtes :

« Pas du tout d'accord » « Pas vraiment d'accord »

« Ni d'accord, ni pas d'accord » « Plutôt d'accord »

« Tout à fait d'accord »

2 Calculez le score SUS

SUS donne un score unique représentant une mesure composite de la convivialité générale du service étudié. Notez que les scores pour chaque items ne sont pas significatifs par eux même.

- Pour les questions impaires (1,3,5,7 et 9), le score est le résultat sur l'échelle moins 1.
(ex. : Tout à fait d'accord = $5-1 = 4$)
- Pour les questions paires (2, 4, 6, 8 et 10), le score est 5 moins le résultat sur l'échelle.
(ex. : Tout à fait d'accord = $5-5 = 0$)
- Faire le total des scores et le multiplier par 2,5 pour obtenir le score SUS qui varie de 0 à 100.
Faire la moyenne des scores des participants.



Remarque

On estime en général qu'un score est « bon » à partir de 75, passable ou correct entre 50 et 75. Un score inférieur à 50 révèle de gros problèmes en termes de satisfaction client.

