

IFT 2905: INTERFACES PERSONNE-MACHINE

Évaluation: interviews et sondages

<http://tiny.cc/ift2905>

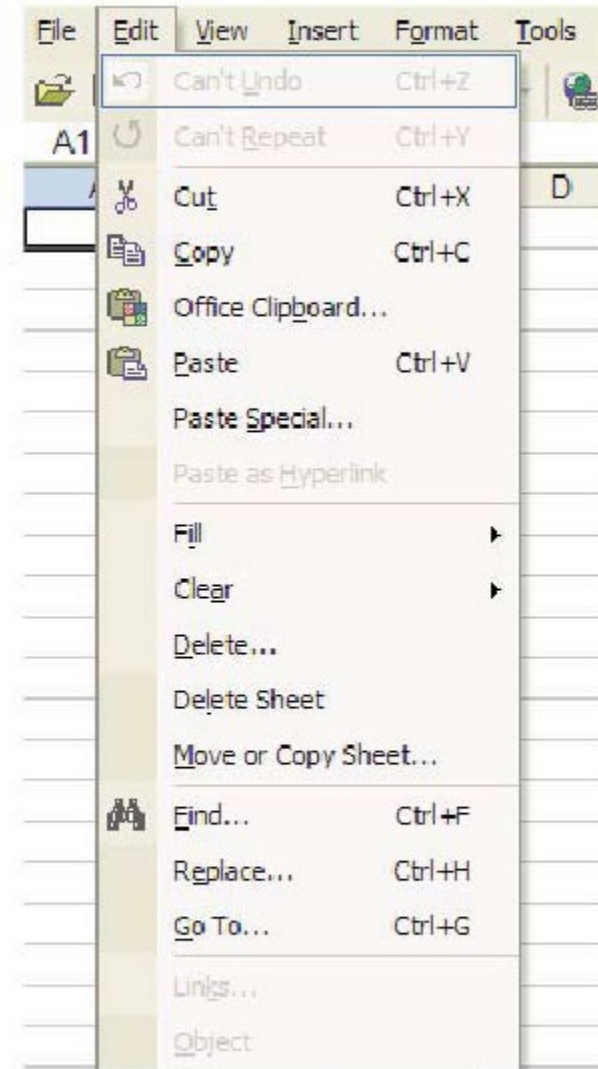
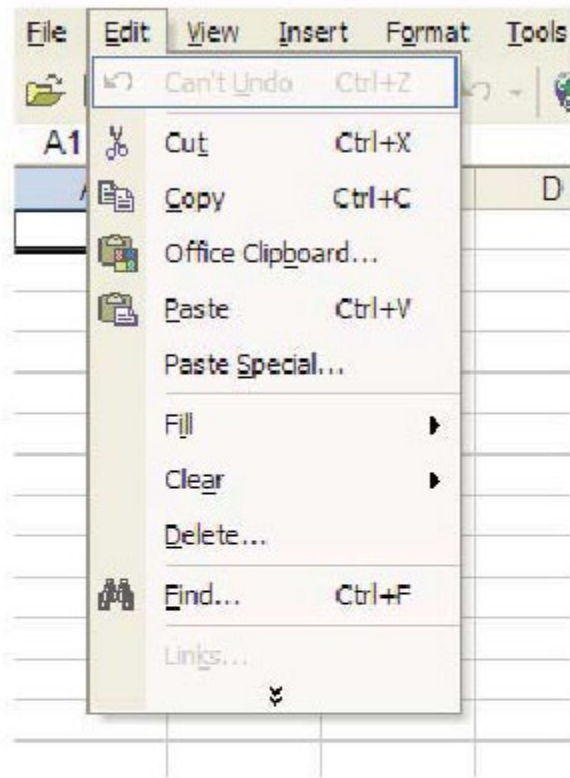


Image © Katerina Kamprani, www.theuncomfortable.com

Mikhail Bessmeltsev

Certaines diapos de Yoon, McLean et Thomaszewski

HORREUR OU SPLENDEUR?



HORREUR OU SPLENDEUR?



© Microsoft, 2021. All rights reserved.

INTERVIEWS

Sont bonnes pour

- Explorer les enjeux
- Mieux comprendre les tâches
- Comprendre le processus de réflexion de l'utilisateur

Peuvent être utilisées à n'importe quelle étape du processus de design

INTERVIEWS

+ Sont bonnes pour explorer les enjeux

- Plus interactives que les observations
- Plus flexible que les questionnaires/sondages
 - nous pouvons suivre les enjeux au fur et à mesure qu'ils surviennent

- Ce que l'utilisateur dit est subjectif

- Ce qu'il fait \neq ce qu'il dit
- Peut oublier et rationaliser

- Ce que l'observateur écrit est subjectif

- Peut être intimidant pour l'utilisateur
- Prend du temps (faire + analyser)

INTERVIEWS SONT AJUSTABLES → UTILES

On peut changer:

- Nombre de personnes
 - 1-1, paires, groupes
- Types
 - Structurée, semi-structurée, déstructurée
- Duration et profondeur/largeur
- Lieu
 - Réalité ou laboratoire

+ on peut les combiner avec d'autres techniques

ENREGISTREMENT DES OBSERVATIONS

Crayon et papier

- Difficile à enregistrer tous les détails

Enregistrement audio

- Tous les détails

Enregistrement vidéo

- Si le langage corporel est important

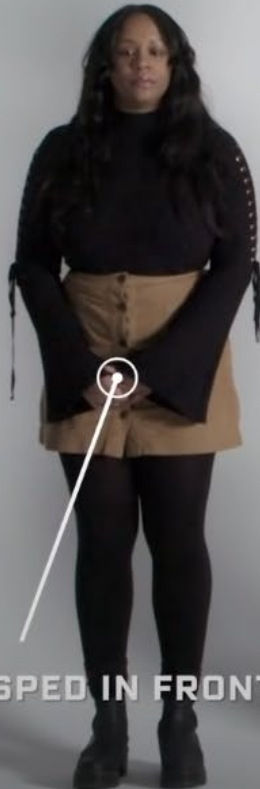


ENREGISTREMENT DES OBSERVATIONS

Enregistrement vidéo

- Si le langage corporel est important

HANDS BEHIND BACK



HANDS CLASPED IN FRONT

HANDS IN POCKETS



ARMS TO THE SIDE

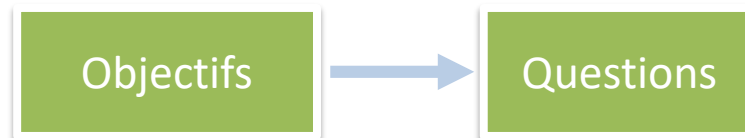


LEANING



AVANT L'INTERVIEW

- Préparer les questions
 - Elles doivent soutenir vos objectifs d'évaluations
 - Elles doivent être faciles à comprendre et répondre
- Soyez prêtes
 - Vérifier l'équipement
 - Ayez tous les documents nécessaires
- Faites les projets pilotes
 - Améliorer les questions
 - Il faut pratiquer!



PENDANT L'INTERVIEW

- Appliquer une structure
 - début, milieu et fin clairs
- Donner du contexte aux participants
 - Expliquer pourquoi vous êtes là, qu'est-ce que vous voulez apprendre
- Utiliser des accessoires
 - Prototypes, photos, ...
 - Éviter contextes abstraits

ÉCOUTER!

- Soyez intéressé, attentif et flexible
- Établir un contact visuel
- Donner le temps de réfléchir
- Renvoyer aux choses déjà dites
- Contrôler les conversations s'ils sont hors sujet

Plus de détails (en anglais):

<https://youtu.be/9t-hYjAKww>

<https://youtu.be/WPrAWW4YGPw>

TYPES D'INTERVIEWS

1. Non-structurée
2. Semi-structurée
3. Structurée

4. En groupe
5. Rétrospective (l'utilisateur se souvient)
6. Contextuelle (l'utilisateur est en train de travailler)

SONDAGES/ QUESTIONNAIRES

Quelle est votre garniture de pizza préférée ?

- Fromage
- Champignons
- Anchois
- Saucisse
- Cœurs d'artichaut

Quelles garnitures de pizza aimez-vous ?

- Fromage
- Champignons
- Anchois
- Saucisse
- Cœurs d'artichaut

SONDAGES

(=questionnaires, pas de différence pour nous)

Similaires aux interviews

- questions fermées et ouvertes

Plus de participants / à distance

Peuvent collecter les données **subjectives, objectives, qualitatives** et **quantitatives**

- Évaluer pour **mieux comprendre** (tôt)
- Évaluer **prototypes** (souvent utilisé avec d'autres formes d'évaluation)

SONDAGES

- + réalisation n'est pas chère
- + ne nécessite pas la présence d'un évaluateur
- + la plupart des résultats peuvent être quantifiés

- Préparation coûte cher
 - Questions sont difficiles à bien faire
- peuvent avoir un faible taux / faible qualité des réponses
- Difficile à faire un suivi approfondi

COMMENT CRÉER

- Établir un objectif
 - Comment allez-vous utiliser les résultats?
 - Quelle information est nécessaire?
 - Comment allez-vous les analyser?
- Déterminer l'audience
 - E.g. 50-1000 utilisateurs
 - Échantillonnage
- Tester tout
 - le libelle
 - le temps
 - la validité
 - l'analyse

QUESTIONS

On ne peut pas les clarifier

- contrairement aux interviews

Conseilles:

- Courtes!
- Clair comment répondre
- Une seule question à chaque fois
~~« À quelle fréquence avez-vous utilisé le système et qu'est-ce que vous en appréciez? »~~
- Éviter les biais
- Éviter toute ambiguïté
- Piloter!

«Dans quelle mesure notre application est-elle utile?»

BIAIS

«Dans quelle mesure notre application est-elle utile?»

Question insidieuse

BIAIS

~~« Dans quelle mesure notre application est-elle utile? »~~

« Avez-vous trouvé l'application utile? »

BIAIS

Quel impact notre produit a-t-il sur votre vie?

- extrêmement positif
- très positif
- plutôt positif
- pas positif

échelles déséquilibrées

BIAIS

Quel impact notre produit a-t-il sur votre vie?

- extrêmement positif
- très positif
- plutôt positif
- pas positif

échelles déséquilibrées

BIAIS

Quel impact notre produit a-t-il sur votre vie?

~~extrêmement positif~~

~~très positif~~

~~plutôt positif~~

~~pas positif~~

très positif

plutôt positif

plutôt négatif

très négatif

BIAIS

1. Combien de secondes vous faut-il pour résoudre l'équation suivante:

$$y(2x^4 + y) \frac{dy}{dx} = (1 - 4xy^2)x^2$$

Votre réponse: _____

2. Comment évaluez-vous vos compétences en résolution de mathématiques?

- Très fortes
- Fortes
- OK/Meh
- Faibles
- Très faibles

Effet d'amorçage ("priming")

BIAIS

1. Combien de secondes vous faut-il pour résoudre l'équation suivante:

$$y(2x^4 + y) \frac{dy}{dx} = (1 - 4xy^2)x^2$$

Votre réponse: _____

2. Comment évaluez-vous vos compétences en résolution de mathématiques?

- Très fortes
- Fortes
- OK/Meh
- Faibles
- Très faibles

VALIDITÉ

Vos questions testent-elles ce que vous voulez?

On peut l'augmenter par:

- Pilotage
- Triangulation
 - Tester l'hypothèse avec plusieurs questions ou types d'évaluation
- Utiliser des questionnaires préalablement validés

TEMPS

Les questionnaires sont limités par leur longueur et leur complexité

Pas possible de demander tout ce que vous voulez

Concentrer sur les choses les plus importants à évaluer, mais ne vous concentrez pas trop sur ce que vous vous **attendez** à voir

- exclusion potentielle d'autres explications

ADMINISTRER DES QUESTIONNAIRES

- En personne
 - + taux d'achèvement élevé
 - Prends beaucoup de temps
- Ramener à la maison
 - faible taux d'achèvement
- Email
 - + laisse plus de temps aux utilisateurs
 - les utilisateurs ont tendance à donner plus de réponses de forme libre
 - le taux de réponse varie
- Web
 - + vérifier automatiquement
 - + facile à analyser (peut être)
 - le taux de réponse varie

EXEMPLE: CONTEXTE

Comment administrer?

1. Vous voulez demander aux patients qui viennent d'essayer une nouvelle insuline pompe ce qu'ils en ont pensé
2. Vous souhaitez diffuser largement un questionnaire sur les problèmes de santé généraux aux personnes âgées de 20 à 55 ans

AUTRES CONSIDÉRATIONS

- soyez attentif à vos répondants et au contexte dans lequel vous y accédez
- atteintes à la vie privée: faites attention à ce que vous demandez
- capacité: limitations comme l'alphabétisation et le handicap
- motivation
 - pourquoi le répondant devrait-il s'en soucier?
 - ont généralement besoin d'offrir quelque chose en retour
 - ... Mais attention à ne pas introduire de biais

AUTRES TESTS UTILISATEURS

Etude sur le terrain

Trouver des problèmes en contexte

Evaluer un prototype fonctionnel, dans un vrai contexte, sur des vraies tâches

Observations surtout qualitatives

Expériences contrôlée

Tester une hypothèse (interface *A* est plus rapide que interface *B*)

Evaluer un prototype fonctionnel dans un environnement contrôlé (laboratoire) sur des tâches choisies

Observations surtout quantitatives (temps, taux d'erreur, satisfaction, ...)

TYPES D'ÉVALUATION

Evaluation **formative**

pendant les itérations du développement

Evaluation **sommative**

à la **fin** du développement

EVALUATION FORMATIVE

« POURQUOI? »

- Souvent **qualitative**
- Trouver les problèmes pour la prochaine itération
- Evaluer un **prototype** sur une tâche précise

EVALUATION FORMATIVE

« POURQUOI? »

- Souvent **qualitative**
- Trouver les problèmes pour la prochaine itération
- Evaluer un **prototype** sur une tâche précise

Caractéristiques

- Souvent fait lors des tests de prototypes en papier avec de *faux* usagers
- L'environnement peut être contrôlé (comme un bureau)
- L'évaluateur choisi les tâches à tester provenant de l'analyse des tâches faite au départ

EVALUATION **SOMMATIVE**

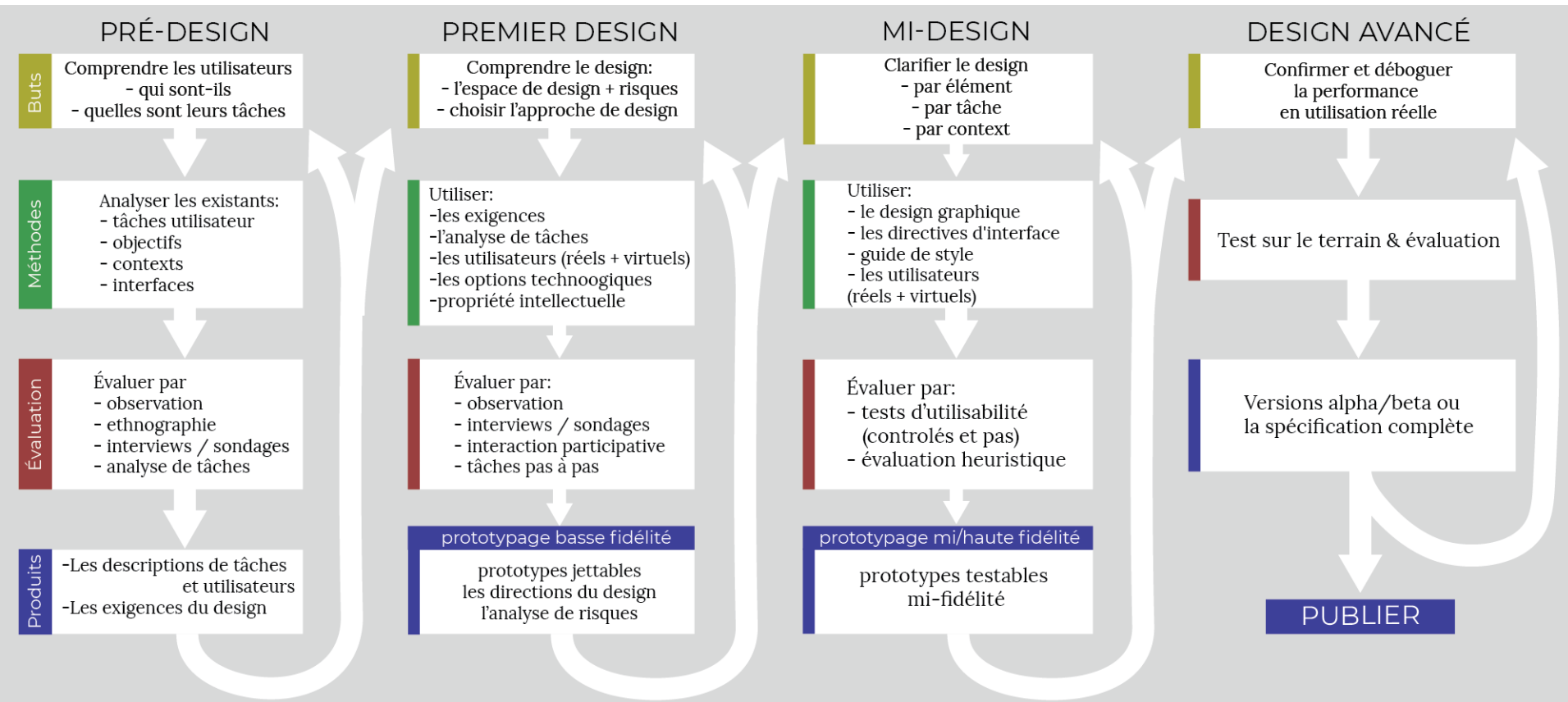
- Souvent **quantitative**
- Justifier que votre application est mieux (qu'avant, que les concurrents, ...)
- Evaluer un **produit complet**

	formative	sommative
genre d'apprentissage	exploration	évaluation
type de données	qualitatives	quantitative
niveau de contrôle	moins	plus
formalité	plutôt moins	plutôt plus
phase	pré/premier/mi-design	mi-design/design avancé
coût	souvent moins cher	souvent cher
tâches utilisateur	relativement ouvertes	attribuées

Dérivé d'un diapo de "Evaluating User Interfaces"
par University of Minnesota

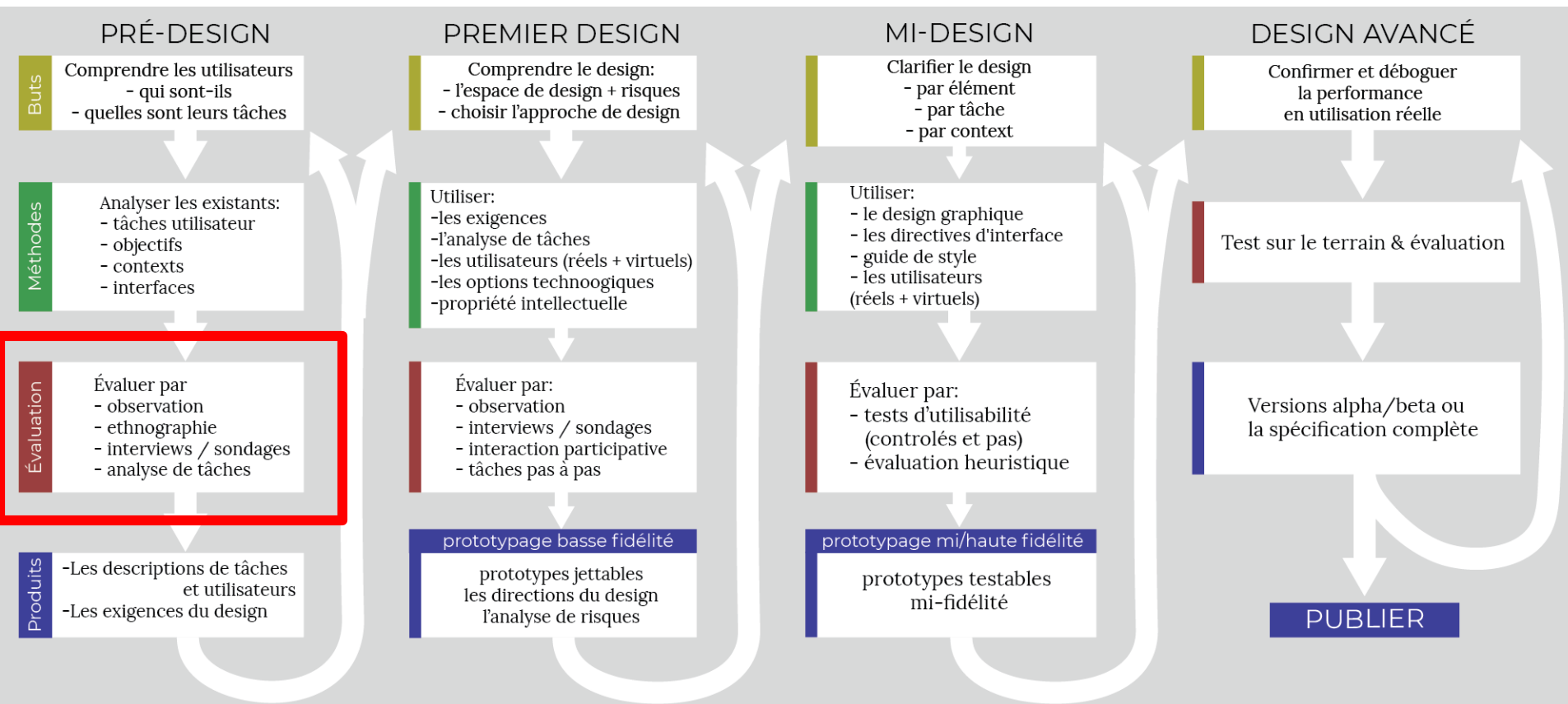
Rappel

DESIGN CONCEPTUEL



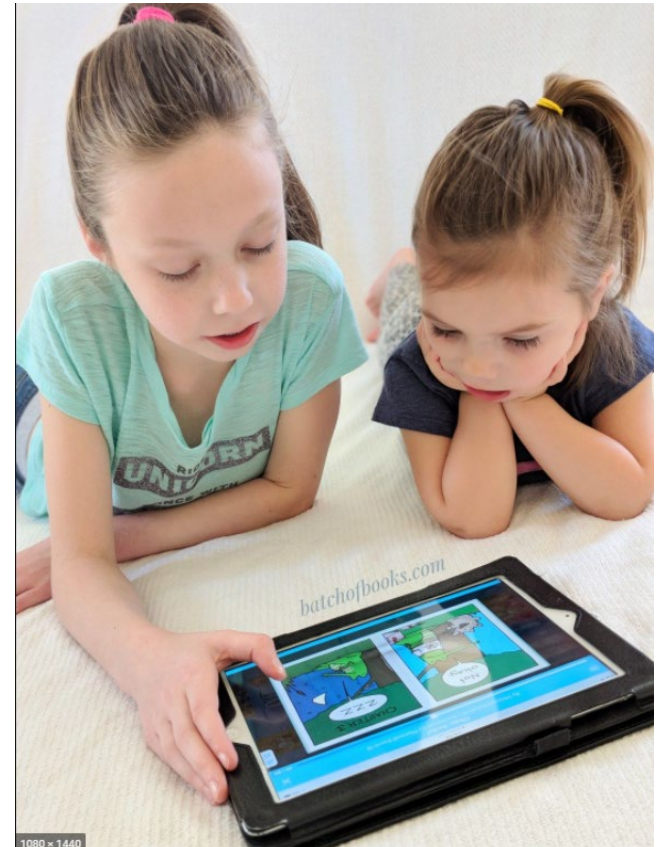
EXEMPLE

Ebook pour les enfants

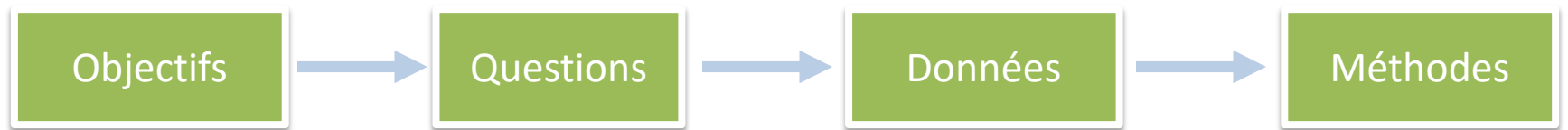


« Amazon souhaite développer une tablette et «apprendre à lire» applications destinées aux enfants. Amazon a déjà une gamme de tablettes et de liseuses électroniques, mais n'a pas encore étudié dans quelle mesure ces produits sont utilisables ou réussis avec les enfants. »

- Les besoins humaines?
- Les parties intéressées?
- Les tâches concrets?
- Qu'est-ce que on veut apprendre?
 - *Les objectifs d'évaluation*
- Qui seront nos participants?



COMMENT FAIRE L'ÉVALUATION?



+itérations

3 types d'objéctifs à **pré-design**

- Comprendre quel besoins humains sont/ne sont pas soutenus par les systèmes existants
 - examiner dans quelle mesure les applications de lecture existantes sont intéressantes pour les enfants
- **Découvre les problèmes avec l'interface**
 - P.e., comprendre quelles fonctionnalités des lecteurs électroniques existants que les enfants ont du mal à utiliser, et pourquoi
- **Préparer des descriptions de tâches pour ces besoins humains**
 - prioriser et justifier

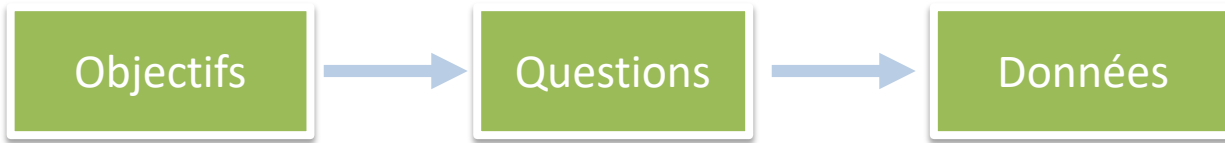
Objectifs

- examiner dans quelle mesure les liseuses existantes sont intéressantes pour les enfants
- comprendre quelles fonctionnalités des liseuses existantes que les enfants ont du mal à utiliser, et pourquoi

Questions

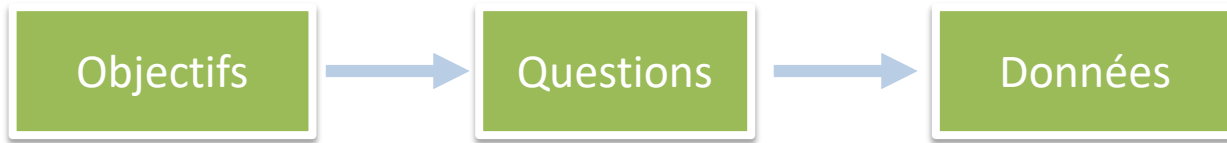
De quelles questions avons-nous besoin pour atteindre ces objectifs?

- à quelle fréquence et à quels étapes les enfants demandent-ils de l'aide à leurs parents
- comment les enfants aiment les liseuses
- combien de temps les enfants lisent-ils une liseuse par rapport aux livres ordinaires sans s'ennuyer
- ...



Quels types de données répondraient à ces questions?

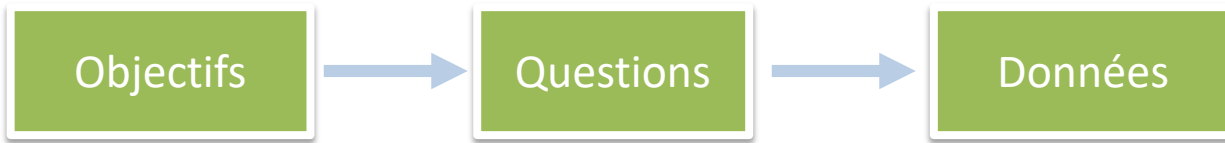
- à quelle fréquence et à quels étapes les enfants demandent-ils de l'aide à leurs parents
- comment les enfants aiment les liseuses
- combien de temps les enfants lisent-ils une liseuse par rapport aux livres ordinaires sans s'ennuyer
- ...



Quels types de données répondraient à ces questions?

quantité

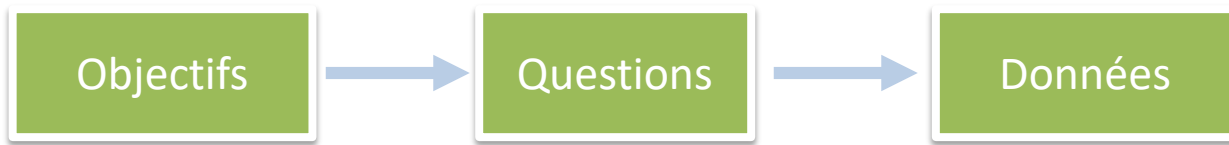
- **à quelle fréquence** et à quels étapes les enfants demandent-ils de l'aide à leurs parents
- comment les enfants aiment les liseuses
- combien de temps les enfants lisent-ils une liseuse par rapport aux livres ordinaires sans s'ennuyer
- ...



Quels types de données répondraient à ces questions?

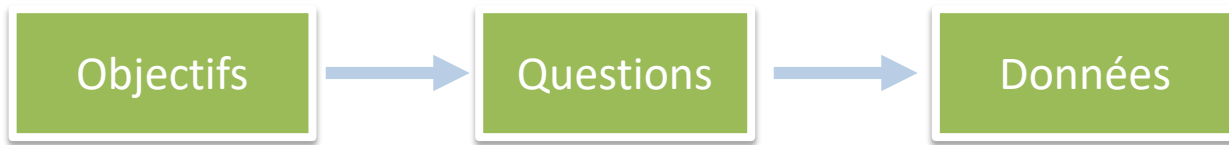
catégorie, histoire

- à quelle fréquence et à **quels étapes** les enfants demandent-ils de l'aide à leurs parents
- comment les enfants aiment les liseuses
- combien de temps les enfants lisent-ils une liseuse par rapport aux livres ordinaires sans s'ennuyer
- ...



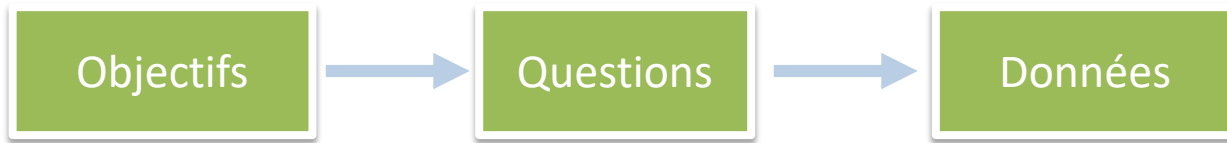
Quels types de données répondraient à ces questions?

- à quelle fréquence et à quels étapes les enfants demandent-ils
Opinion, préférences parents
- **comment** les enfants aiment les liseuses
- combien de temps les enfants lisent-ils une liseuse par rapport aux livres ordinaires sans s'ennuyer
- ...



Quels types de données répondraient à ces questions?

- à quelle fréquence et à quels étapes les enfants demandent-ils de l'aide à leurs parents
- **Quantité/temps passé** ment les liseuses
- **combien de temps** les enfants lisent-ils une liseuse par rapport aux livres ordinaires sans s'ennuyer
- ...

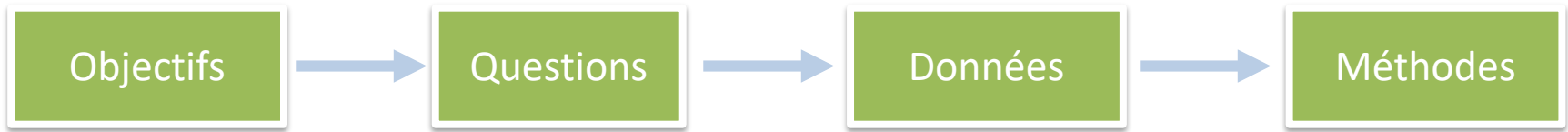


Quels types de données répondraient à ces questions?

- à quelle fréquence et à quels étapes les enfants demandent-ils de l'aide à leurs parents
- comment les enfants aiment les liseuses
- combien de temps les enfants lisent-ils une liseuse par rapport aux livres ordinaires sans s'ennuyer
- ...

Types de données:

durée, nombre, notes, classement, préférence, catégorie, opinion, histoire, ...



Quelles méthodes d'évaluation pourraient vous fournir ces types de données

- Nombre → observation contrôlée
- Temps passé → observation contrôlée, journaux de données (logs), questionnaires/sondages
- Histoires → interviews non structurés
- Préférences → interviews, questionnaires/sondages
- Des avis → interviews, questionnaires/sondages
- Processus de pensée → interviews, observation (penser à voix haute)

COMMENT CHOISIR LES MÉTHODES?

Il faut prendre en compte:

- **Validité interne** (Répond-elle vraiment à cette question?)
- **Réalisme** (les résultats s'appliqueront-ils dans le monde réel?)
- **Validité Externe = Généralisabilité** (les résultats s'appliqueront-ils à d'autres situations?)
- Approches disruptives (ou pas)
- Temps, coût, compétence, ressources

EST-CE QUE LES ENFANTS SONT PLUS FATIGUÉS D'ÉCRAN ÉLECTRONIQUE?



Image © <https://www.scholastic.com/parents/books-and-reading/raise-a-reader-blog/7-ways-to-find-books-your-kids-will-love.html>

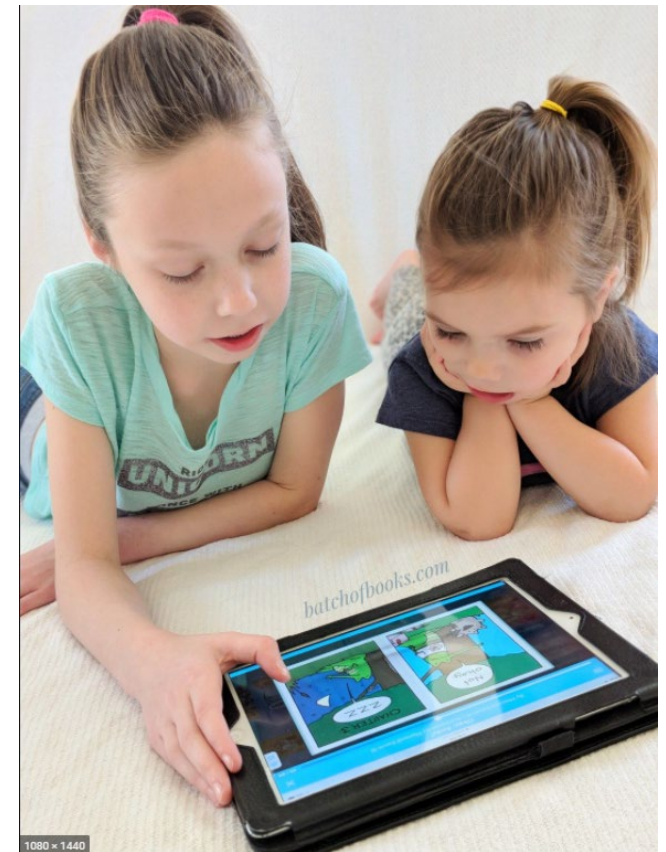
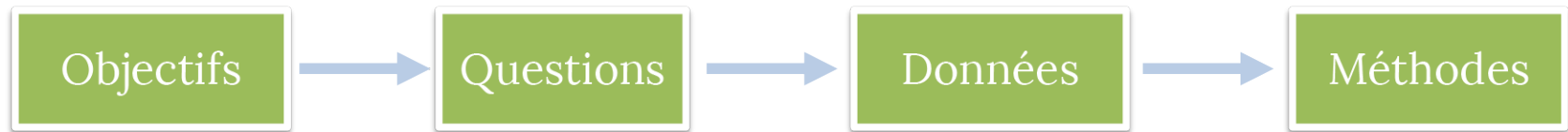


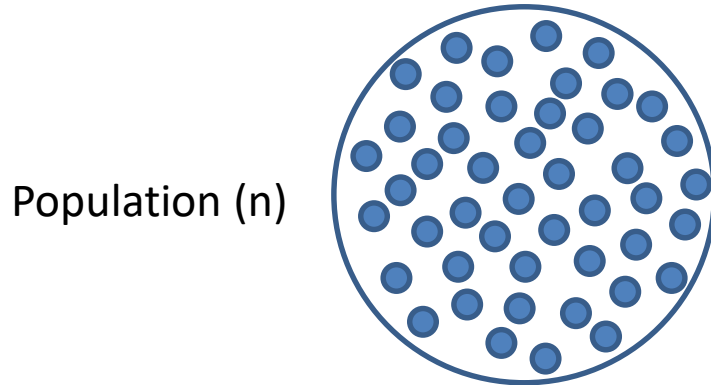
Image © batchofbooks.com

PROJET PILOTE

- une étude préliminaire à petite échelle
 - Vérifier que l'étude fonctionne bien
- « échouer rapidement, échouer souvent »
 - « *Fail fast, fail often* »
 - Corriger le plan d'évaluation après le projet pilote
 - Les « nouveaux » données souvent sont incompatibles avec les « vieux » données
- Peut avoir échantillonnage plus facile
 - Les participants de projet pilote ne peuvent pas utilisés dans l'étude principale



POPULATION ET PARAMÈTRES



Population: un grand ensemble de personnes

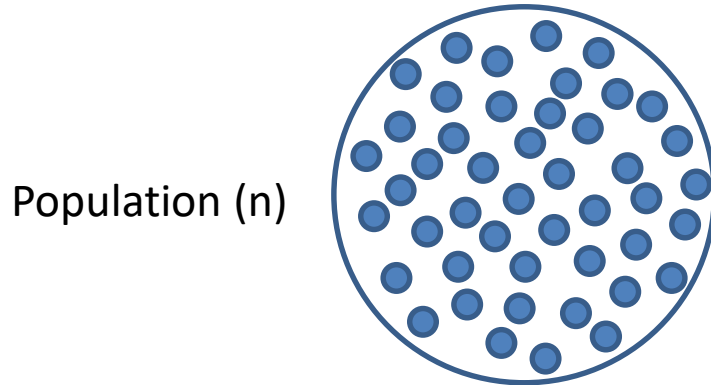
tous les canadiens âgés entre 20 et 65 ans

Paramètres: valeur sommaire (comme une moyenne ou un pourcentage) qui décrit l'ensemble de la population

La moyenne du temps d'accès à la barre de menu

La proportion entre utilisateur Windows et Mac

POPULATION ET PARAMÈTRES

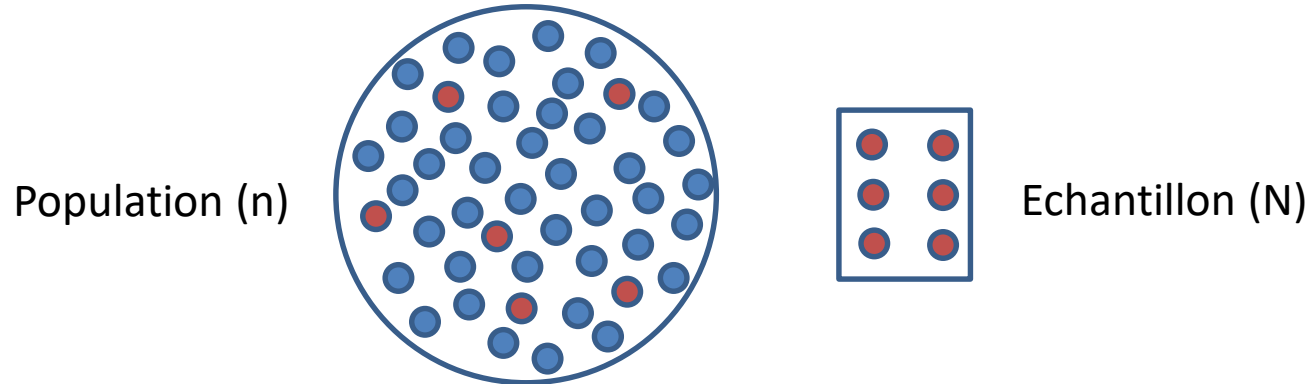


Nous ne pouvons pas connaître la valeur réelle
d'un paramètre de la population

impossible de tester toute la population

=> **estimer** le paramètre

ECHANTILLON ET STATISTIQUE



Echantillon: un groupe représentatif *tiré au sort* parmi la population.

Statistiques: valeur *récapitulative* qui décrit l'échantillon

- *e.g., moyenne ou un pourcentage*

Rappel:

FEUILLES DE CODAGE

Feuille de codage

Date: _____ Temps: _____ Observateur: _____

- Sujet 1 : _____ # - Sujet 2 : _____

Communication verbale	
De quoi discutent les participants ? Quelle est la fréquence des échanges ?	

Stratégies	✓	Remarques
Objectif partagé	<input type="checkbox"/>	
Diviser et conquérir	<input type="checkbox"/>	

Les rôles	✓	Remarques
Même	<input type="checkbox"/>	
Différent	<input type="checkbox"/>	
Text		

Espace de travail	✓	Remarques
Un espace de travail	<input type="checkbox"/>	
Espaces de travail multiples	<input type="checkbox"/>	

Rappel:

FEUILLES DE CODAGE

Date: _____

Temps: _____

Observateur: _____

- Sujet 1 : _____

- Sujet 2 : _____

Communication verbale

De quoi discutent les participants ?

Quelle est la fréquence des échanges ?

Rappel:

FEUILLES DE CODAGE

Stratégies	✓	Remarques
Objectif partagé		
Diviser et conquérir		

Les rôles	✓	Remarques
Même		
Différent		
Text		



FEUILLES DE CODAGE

une liste de ce qu'il faut enregistrer

- réduire la subjectivité d'observateur
 - instruire l'observateur
 - faciliter l'analyse quantitative
-
- n'a pas nécessairement de notes de forme libre (mais celles-ci peuvent être utiles)

Sur canva.com, créez une présentation à une seule diapositive avec un fond bleu clair et du texte noir, le texte doit être vertical (de haut en bas), centré, sur une seule ligne.

L'observateur observe

- Silence!
- Ne pas aider, ne pas expliquer, ne pas montrer les erreurs
- S'asseoir sur ses mains si nécessaire

Prendre des notes

- Etre attentif aux incidents marquants qui affectent la performance ou la satisfaction
- En général négatif (erreurs, essais répétés, insultes proférées à l'ordinateur)
- Parfois positif ("*Ah ! Maintenant je vois !*", ...)