

# Évaluation

James Eagan <james.eagan@telecom-paristech.fr>



Ce cours a été développé en partie par des membres des départements IHM de Georgia Tech et Télécom ParisTech. La liste de contributeurs inclut Gregory Abowd, Al Badre, James Eagan, Jim Foley, Elizabeth Mynatt, Jeff Pierce, Colin Potts, Chris Shaw, John Skasko, et Bruce Walker. Ces matériaux peuvent être utilisés avec attribution pour des buts non-lucratifs.

Dernière mise à jour : mars 2016.



2

## Outline

- Overview
- Evaluation Prédictive
- Conception d'une expérience
- Participants, IRB & La Morale
- Collecte de données
- Analyse & interprétation de résultats

3

# Pourquoi Evaluer ?

Suppose :

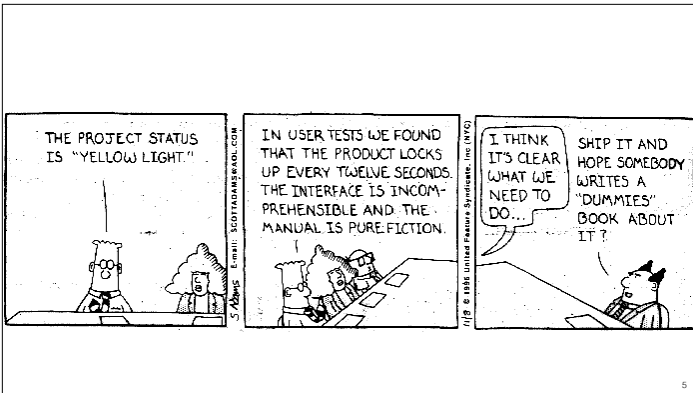
Utilisateurs et tâches identifiés

Besoins connus

Interface conçue, prototype construit

Mais ... est-ce que ça permettra à l'utilisateur d'exécuter ses tâches ? Est-ce mieux que la version précédente ?

4



5

# Genres d'Evaluation

Interprétative vs. Prédictive

Sommatative vs. Formative

6

## Evaluation

Recueillir des données sur l'utilisabilité d'un design pour *un groupe défini* d'utilisateurs *pour une activité définie* dans un *contexte défini*

7

## Buts

Evaluer la fonctionnalité du système

Evaluer l'effet de l'interface sur l'utilisateur

Identifier problèmes particuliers avec le système

8

## Deux Genres

Evaluation Formative

Au début du projet, pendant sa durée de vie

Evaluation de la conception

Evaluation Sommative

Après la construction du système. Jugement finale.

Evaluation de l'implémentation

9

## Approches

Expérimental

Dans le labo, environnement contrôlé

Plutôt quantitatif

Naturaliste

Observation dans un contexte réel

Plutôt qualitatif

10

## Compromis

Experimental

- + Reproductibilité
- + Plus "objectif"
- Cher, besoin de vrais utilisateurs & labo
- Réaliste ?

Naturaliste

- + Validité écologique
- + Peu cher, rapide
- Pas reproductible, résultats particuliers aux utilisateurs
- Pas quantitative

11

## Méthodes d'Evaluation

Expérimentales, Observationnelles

Typiquement avec utilisateurs

Expériences à partir de spécification d'utilisabilité

Prédictive

(sans utilisateur)

12

## Evaluation Prédictive

Idée :

- L'observation d'utilisateurs coûte cher, prend du temps
- Essayons de prédire l'utilisation plutôt que de l'observer
- Economiser ressources (rapide, coût réduit)

13

## Approche

Revue d'experts

Un pro de l'IHM (pas de vrais utilisateurs) interagit avec le système, essaie de trouver de problèmes potentiels

Idéalement :

- N'a pas encore utilisé d'autres prototypes
- Connait bien le domaine ou la tâche
- Comprend bien perspectives utilisateur

14

## Méthodes de l'Evaluation Prédictive

Evaluation Heuristique

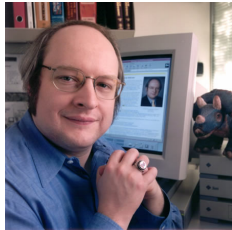
« Discount » tests d'utilisabilité

Cognitive Walkthrough (« passage à travers cognitif »)

15

# Evaluation Heuristique

Développé par Jakob Nielsen  
([www.useit.com](http://www.useit.com))  
Plusieurs experts d'utilisabilité  
évaluent le système selon des  
heuristiques simples et généraux



[http://www.useit.com/papers/guerrilla\\_hci.html](http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html)

16

---

---

---

---

---

---

---

---

## Méthode

- Déterminer les inputs
- Evaluer le système
- Collecte d'observations
- Trie de sévérité

17

---

---

---

---

---

---

---

---

## Déterminer Inputs

- Qui sont les experts ?
  - Apprendre le domaine, ses pratiques
- Quel est le prototype à évaluer ?
  - Mock-ups, storyboards, ... ou bien un système qui tourne

18

---

---

---

---

---

---

---

---

## Méthode d'évaluation

- Reviewers évaluent le système selon les heuristiques haut-niveau (principes d'utilisabilité)

Visibilité de l'état du système	Reconnaissance plutôt que rappel
Concordance entre le système et le monde extérieur	Flexibilité & efficacité d'usage
Contrôle & liberté pour l'utilisateur	Design esthétique & minimalist
Standards & cohérence	Aider l'utilisateur à reconnaître, identifier & se rattraper face à une erreur
Prévention d'erreurs	Aide & documentation

[ Jakob Nielsen, <http://www.useit.com/papers/heuristic> ]

19

## Méthode d'évaluation

- Reviewers évaluent le système selon les heuristiques haut-niveau (principes d'utilisabilité)

Use simple and natural dialog  
Speak user's language  
Minimize memory load  
Be consistent  
Provide feedback  
Provide clearly-marked exits  
Provide shortcuts  
Provide good error messages  
Prevent errors

20

## Processus

Effectuer au moins deux itérations du système :

Regarder chaque écran

Le flot d'écran à écran

À chaque étape, évaluer selon les heuristiques

Chercher de problèmes :

Subjectif (si tu pense que ce l'est, ce l'est)

T'inquiète pas si c'est un vrai problème

21

## Debriefing

Récolter tout problème identifié par les reviewers

Identifier quels sont ou ne sont pas de vrais problèmes

Grouper, structurer

Documenter et enregistrer les problèmes

22

---

---

---

---

---

---

---

---

## Classer par Sévérité

Echelle de 0 à 4

4 est le plus sévère

Selon :

Fréquence

Impact

Persistence

Impact sur le marché

23

---

---

---

---

---

---

---

---

## Avantages

Peu cher, bon pour des PME qui ne peuvent pas payer plus

Trouver quelqu'un avec de l'expérience dans la méthode est l'idéale

24

---

---

---

---

---

---

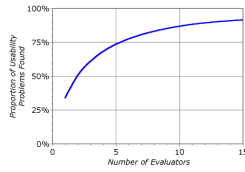
---

---



# Application

Selon Nielsen, 5 évaluations trouvent 75 % de problèmes  
Au dessus, on en trouve plus, mais moins efficace



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Problèmes

- Evaluation très subjective
  - Dépend l'expertise des reviewers
- Ces heuristiques, sont-elles les bonnes ?
  - D'autres ont été proposées
- Comment déterminer ce qui est un *vrai* problème d'utilisabilité
  - Quelques "problèmes" identifiés ne le sont pas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Discount Usability Testing

- Hybride de tests d'utilisabilité empirique et de l'évaluation heuristique
- Effectuer 2 ou 3 séances "penser à l'orale" avec un prototype (sur papier ou mock-up)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Mockups

Pas besoin que les mockups soient parfait

Plusieurs approches :

Doivent être rapide à créer, pas trop cher

Souvent des sketches

Limitations des papier : emphase sur éléments visuels

Parfois difficile à utiliser dans le test

28

## Cognitive Walkthrough

Mesurer facilité d'apprentissage et d'utilisabilité en simulant comment un utilisateur explore et apprend le système

Une "expérience de pensée" d'utilisabilité

Comme "code walkthrough" dans la génie logiciel

Proposé par Polson, Lewis, et al à UC Boulder



29

## CW Processus

Construire tâches conçues à partir de la spécification du système ou du mockup

Walk through (itérer sur) les activités nécessaires pour aller d'écran à écran

Examiner actions nécessaires pour chaque tâche, essayer de prédire comment un utilisateur fonctionnerait et quels problèmes il trouverait

30

# Besoins

Description d'utilisateurs et leur contexte

Description de tâches

Liste complète d'actions exigées pour effectuer chaque tâche

Prototype ou description du système

31

---

---

---

---

---

---

---

---

# Suppositions

L'utilisateur a déjà une idée brut quoi faire

L'utilisateur explore le système, en cherchant d'actions qui peuvent contribuer à effectuer sa tâche

L'utilisateur choisit l'action qui semble le mieux pour son but

L'utilisateur interprète les réponses et décide s'il est plus proche à son but

32

---

---

---

---

---

---

---

---

# Méthode

Itérer sur séquence d'actions

Action 1

Réponse A, B, ...

Action 2

Réponse A

...

Pour chaque étape, poser *quatre questions* en essayant de construire une *histoire de croyance*

33

---

---

---

---

---

---

---

---

## Questions

Est-ce que l'utilisateur essaye de produire l'effet associé à cette action ?

Est-ce qu'il sera capable de remarquer la bonne action ?

Un fois trouvée, saura-t-il qu'elle est la bonne action pour l'effet souhaité ?

Comprendra-t-il le feedback après l'avoir effectué ?

34

## Répondre aux Questions

Est-ce que l'utilisateur essaye de produire l'effet associé à cette action ?

Evidence typique

Ça fait partie de leur tâche de base

Il a de l'expérience avec le système

Le système indique qu'il faut le faire

Pas d'évidence ?

Construire scénario d'échec

Expliquer pourquoi

35

## Prochaine Questions

Est-ce qu'il sera capable de reconnaître la bonne action ?

Evidence typique

Expérience

Dispositif visible (e.g. un bouton)

Représentation perceptible d'une action tel qu'un item de menu

36

## Prochaine Questions

Une fois trouvée, saura-t-il qu'elle est la bonne action pour l'effet souhaité ?

Evidence typique

Expérience

Item visuel (*e.g.* prompt) pour relier l'action à son effet

Toute autre action ne semble pas être la bonne

37

---

---

---

---

---

---

---

---

## Prochaine Question

Comprendra-t-il le feedback après l'avoir effectué ?

Evidence typique

Expérience

Reconnaître un lien entre réponse système et tâche de base

38

---

---

---

---

---

---

---

---

39

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

## Cette Foix, en Impliquant l'Utilisateur

Naturaliste vs. Empirique

Naturaliste

Dans un contexte réaliste, typiquement avec un observateur neutre, une observation soigneuse

Empirique

On utilise le système en manipulant de variables dépendante et indépendante

---

---

---

---

---

---

---

---

## Pourquoi Collecter de Données ?

Concevoir une expérience pour  
*récolter de données* afin d'évaluer  
*d'hypothèses* afin d'évaluer  
*l'interface* afin d'améliorer le design

L'information produite peut être  
*objective* ou *subjective*

L'information peut aussi bien être  
*qualitative* ou *quantitative*



Quelles sont les plus  
difficiles à mesurer ?

---

---

---

---

---

---

---

---

## Piloter une Expérience

- Identifier la tâche
- Identifier les mesures de performance
- Développer l'expérience
- (Obtenir autorisation du bureau d'éthiques)
- Recruter de participants
- Faire passer l'expérience
- Inspecter et analyser les données
- Tirer de conclusions

43

## La Tâche

Tâches étalonne — collectionnent données quantitatives

Tâches représentative — rajoutent de profondeur, aident à comprendre le processus

Quoi, pas Comment

Questions :

Dans le labo ou dans la nature ?

Validité — utilisateurs typiques ; tâches typiques ; environnement typique ?

Versions pilotes pour trouver de bogues dans l'expé

44

## Tâches Étalonne

Spécifique, expliquer clairement dans un langage utilisateur

Exemple : gestion de mél

« Cherchez le message de Jean-Louis et répondez, "jeudi matin à 11h." »

L'utilisateur fait ces tâches sous plusieurs conditions ; on mesure la *performance*

45

## Performance

Dépend la tâche

Mesures spécifiques, objectives

Exemples :

Vitesse (temps de réaction, complétion, ...)

Précision (taux d'erreurs, cibles ratées/atteintes, ...)

Production (combien de fichiers traités)

Score (points gagnés), ...

46

## Variables

Indépendantes

Ce qu'on étudie, ce qu'on veut varié (*e.g.*, fonctionnalité de l'interface, dispositif interactif, technique de sélection, ...)

Dépendantes

Mesures de performance captées (*e.g.*, temps, erreurs, ...)

47

## “Contrôler” une Variable

Empêcher une variable d'avoir une influence systémique sur les résultats

Comment le faire :

Ne pas la permettre à varier (*e.g.*, que des hommes)

Permettre-la à varier aléatoirement (*e.g.*, affecter de participants au groupes au hasard)

Contre-balancer la — la varier systématiquement

Le bon choix dépend les circonstances

48



# Hypothèses

Ce qu'on pense se passera, la prédiction

Comment la variable dépendante répondra aux variables indépendantes

Hypothèse nul ( $H_0$ ) :

Qu'il n'y ait *aucun effet*

Données utilisées pour *réfuter* cette hypothèse

49

# Exemple

L'utilisateur, fait-il cette opération plus vite avec un écran noir-et-blanc ou en avec un couleur ?

Indépendante : écran (couleur ou n/b)

Dépendante : temps d'exécuter la tâche (secondes)

Variables contrôlées : autant d'hommes que de femmes dans chaque groupe

Hypothèse : temps de complétion sera plus court avec l'écran couleur

$H_0$  : Temps<sub>couleur</sub> = Temps<sub>nb</sub>

Problèmes ?

50

# Design de l'Expérience

Within subjects (mesures répétées)

Chaque participant fait chaque condition

Between subjects

Chaque participant fait qu'une seule condition

51

## Within vs. Between

Quels sont les avantages et inconvénients de chaque technique ?

52

## Within Subjects

Plus efficace :

Chaque participant produit plus de données

Statistiques plus simples :

Chaque personne et son propre contrôle

Moins de participants

Mais design potentiellement plus compliqué pour éviter d'effets d'ordre

53

## Between Subjects

Moins d'effet d'ordre

Eviter les effets d'apprentissage, de fatigue

Design, Analyse plus simple

Plus facile de trouver de participants (une seule condition)

Moins efficace

54

## Participants

Ok, on a la tâche, les mesures, le design expérimental, *etc.*

On a des hypothèses

Pour avoir les données, il faut donc de participants

55

## COPÉ & CPP

Comités d'éthiques de la recherche

Très important dans les pays anglo-saxons et dans d'autres pays européens

Audit toute recherche impliquant de participants humains

Assure la sécurité du participant (et donc le chercheur et le labo aussi)

Pas un audit de la science ; que de sureté et éthiques

56

## Recruter de Participants

Genres :

Volontaires

Participants rémunérés

Etudiants (parfois rémunérés en crédits de cours)

Amis, famille, collègues, connaissances, ...

La publique en public (*e.g.*, observer des gens utilisant de bornes vélib)

57

## Participants

Doivent coller aux utilisateurs (validité)

Motivation peut avoir une influence (€\$£, importance de la recherche)

NB : l'Éthiques, COPÉ, principes de consent s'appliquent à tout participant, y compris amis, famille, sujets pilotes

58

## Éthiques

Une expérience peut être difficile

Chaque participant doit donner son consentement de passer l'expé

Il doit savoir ce que ça implique, à quoi s'attendre, les risques impliqués

Peut arrêter à n'importe quel moment sans danger ou pénalité

Chaque participant doit être traité avec de respect

59

## Consentement

Pourquoi c'est important ?

Des gens peuvent être sensible du processus

Au cas d'erreurs, le participant peut se sentir pas à la hauteur

Peut être mentalement ou physiquement épuisant

Quels sont les risques potentiels ?

60

## Avant l'expérience

- Soyez prêt afin de ne pas faire perdre le temps du participant
- Assurez que le participant sait que vous testez le logiciel, pas lui
- Respectez la vie privée de l'utilisateur
- Expliquez les procédures sans compromettant les résultats
- Donner une formulaire de consent à signer

61

## Pendant l'expérience

- Assurez le confort du participant
- La séance ne doit pas être trop longue
- Maintenir une ambiance relaxe
- Ne montre pas de mécontentement ou de colère

62

## Après l'expérience

- Décrivez comment la séance aidera à améliorer le système
- Montrez au participant comment faire les tâches ratées
- Assurez l'anonymat du participant (ne jamais identifiez la personne, ne montrez de photos, vidéos qu'avec l'accord explicite du participant)
- Stockez les données anonymement, surement ; détruisez-les au bout du projet

63

## Théorie d'attribution

Une théorie sur pourquoi des gens pensent qu'ils ont réussi ou raté

Expliquez comment des erreurs ou échecs ne sont pas de problèmes du participant, ce sont des parties de l'interface qu'il faut améliorer

64

---

---

---

---

---

---

---

---

## Collecte de Données

65

---

---

---

---

---

---

---

---

## Collecte de Données

Méthodes, techniques

Données objectives

Données subjectives

Données quantitatives

Données qualitatives

66

---

---

---

---

---

---

---

---

# Inspecteur

Faire de l'évaluation est comme être inspecteur

But : collectionner de l'évidence qui peut déterminer la validité des hypothèses

Evidence doit être :

Relevant

Diagnostique

Crédible

Corroborée



67

# Données comme Evidence

Relevant

A propos d'hypothèses

e.g., mesurer le taux d'erreurs, donne-t-il une meilleur vue de si un système de contrôle aérienne gère les tâches utilisateur ?

Diagnostique

Données montrent sans ambiguïté la réponse

e.g., demander les préférences de l'utilisateur, montre-t-il si le système marche mieux ? (peut-être)

68

# Données comme Evidence

Credible

Les données sont-elles crédible ?

Assez nombreuses, recueillies avec soin

Corroboré

Y a-t-il plus qu'une source de données qui soutient les hypothèses ?

e.g., Précision et l'avis des utilisateurs montrent que le nouveau est plus facile à comprendre que l'ancien, mais le temps de complétion est plus lent

69

## Conseils

Utiliser des données objectives *et* subjectives

Utiliser plusieurs mesures dans un genre

e.g., temps de réaction et précision

Quand possible, utiliser de mesures quantitatives

70

## Données à recueillir

Démographique

Qui est le participant, pour grouper ou pour corrélation aux autres mesures

e.g., gaucher ; âge ; langue maternelle ; jeux vidéos

Données quantitatives

Ce que vous mesurez (temps de réaction ; nombre de fois bâillé)

Donnée qualitatives

Description, observations

71

## Préparer

Quelles données faut-il ?

Dépend la tâche

Comment collecter les données ?

Naturelle, empirique, prédictive ?

Quels critères sont importants ?

Succès à la tâche ? Satisfaction ?

Quelles ressources sont disponible ?

72



## Collecter les Données

Capture de la séance

Observation, cahier

Enregistrement audio/vidéo

Interface instrumentée

Logs d'utilisation

Think-aloud (penser à l'orale)

Journal d'incident critique

Journal utilisateur

73

## Après la Séance

Entretiens, debriefing

« Qu'est-ce que vous aimiez le mieux/pire ? »

« Comment vous changerez ça ... ? »

Questionnaires, commentaires, ...

Classification d'événements dans la vidéo

74

## Observer l'Utilisateur

Pas si facile ...

... mais un très bon outil pour obtenir de feedback sur l'interface

Regarder, écouter, apprendre pendant qu'une personne se sert de votre système

Vaut mieux le faire par un non-développeur

75

## Observation

Directe  
Dans la même pièce  
Peut être intrusive  
Utilisateur prend conscience de votre présence  
Éphémère  
Pas cher ; montage facile  
Indirecte  
Enregistrement vidéo  
Moins d'intrusion  
Caméras sur l'écran, visage, clavier  
Archivée, mais cher à traiter

76

---

---

---

---

---

---

---

---

## Environnement

Observations peuvent être :

Dans un laboratoire (d'utilisabilité ?)

Plus facile à contrôler

Peut demander à l'utilisateur de compléter une série de tâches

Sur le terrain

Peut regarder les actions quotidiennes

Plus réaliste

Plus difficile à contrôler

77

---

---

---

---

---

---

---

---

## Challenge

Dans une observation, on peut voir les actions utilisateurs, mais on ne sait pas ce qu'il pense

Peut utiliser un protocole verbale

78

---

---

---

---

---

---

---

---

## Protocole Verbal

Think-aloud (penser à l'orale)

L'utilisateur décrit à l'orale ce qu'il pense en performant les tâches

Ce qu'il pense se passe

Pourquoi il fait une action

Ses buts

79

## Think Aloud

Technique bien répandu, utile

Permet à mieux comprendre les pensées de l'utilisateur

Problèmes potentiels ?

Peut être gênant, inconfortable pour l'utilisateur

Peut modifier la performance d'une tâche

80

## ***L'EQUIPE***

Une autre technique : co-discovery learning (interaction constructive)

Mettre participant en binôme

Utiliser think-aloud

Peut-être un expert et un débutant

Plus naturaliste (comme conversation), enlevant donc un peu d'inconfort de think-aloud traditionnel

81

## Alternatif

Et si think-aloud est mal-adapté aux circonstances ?

Protocole post-événement

L'utilisateur passe l'expérience, puis regarde une vidéo en décrivant ce qu'il pensait

Parfois difficile à s'en souvenir

Possibilité d'interprétation post-hoc

82

---

---

---

---

---

---

---

---

## Rapport Historique

En observant l'utilisateur, comment capturer les événements de la séance pour l'analyse subséquente ?

83

---

---

---

---

---

---

---

---

## Stylo sur Papier

Peut être lent

Possibilité de rater des choses

Facile et pas cher



84

---

---

---

---

---

---

---

---

# Enregistrement

Audio et/ou vidéo

Marche très bien pour think-aloud

Difficile à relier à l'interface

Besoin potentiel de plusieurs caméras synchronisées

Bon, riche enregistrement de la séance

Intrusif

Difficile à transcrire et analyser

85

---

---

---

---

---

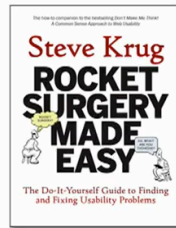
---

---

---

## Demo Usability Test

for readers of



Rev. 1.1 / February 3, 2010  
© 2010 Steve Krug  
[www.rocketurgerymadeeasy.com](http://www.rocketurgerymadeeasy.com)



86

---

---

---

---

---

---

---

---



## Laboratoire d'Utilisabilité

87

---

---

---

---

---

---

---

---

## Salle d'Observation

Grand champ de vision, glace uni-directionnel, isolation de lumière et son

Portes situées tel que le participant ne peut pas les voir en entrant dans la salle d'observation



88

---

---

---

---

---

---

---

---

## Salle d'Observation

Trois écrans pour voir le participant, l'écran du participant, et les deux à la fois

Confortable pour plusieurs observateurs

DVD-R pour enregistrer la séance



89

---

---

---

---

---

---

---

---

## Salle du Participant

Se ressemble à un bureau normal

Caméra haute-résolution, contre à distance, placée discrètement dans le coin

Micro



90

---

---

---

---

---

---

---

---

## Logs

Modifier le logiciel pour enregistrer les actions utilisateurs

t, x, y, genre-d'événement, ...

Synchronisé à la vidéo

Logiciels commercial disponible

Deux problèmes principaux :

Très bas niveau

Beaucoup de données ; besoin d'outils d'analyse

91

## Problèmes

Si l'utilisateur s'enlise sur une tâche ?

Peut demander :

« Qu'est-ce que vous essayez de faire ? »

« Qu'est-ce qui vous a fait penser ... ? »

« Comment voulez-vous faire ça ? »

« Qu'est-ce qui vous le fera plus facile à faire ? »

Peut-être donner un indice

92

## Données subjectives

Dans la longue durée, satisfaction est un facteur très important

Il est donc très important de savoir ce que des gens préfèrent

93

## Méthodes

Questionnaires

Entretiens

Expos

hot-line

...

94

## Questionnaires

Cher à préparer, mais facile à passer

Orale ou écrit

Orale : peut suivre avec autres questions

Orale : mais coûte plus cher, prend du temps

Formulaires donnent données plutôt *quantitative*

95

## Questionnaires

Points importants :

Limités par les questions posées

Faut établir le but du questionnaire

Ne pas poser de questions que vous n'utiliserez pas

Qui est la publique ?

Comment livrer et récupérer le questionnaire ?

96



## Sujet du Questionnaire

Peut collecter de données démographiques et données sur l'interface impliquée

Données démographiques :

Âge, sexe

Expertise sur les tâches impliquées

Motivation

Fréquence d'utilisation

Niveau d'éducation

97

## Données sur l'interface

Ecran

Design

Terminologie

Capacités

Apprentissage

Impression globale

...

98

## Format de Questionnaire

Fermé :

Réponses restreint

Typiquement facile à quantifier

Plusieurs formes possibles

99

## Format Fermé

Echelle Likert

Typiquement 5, 7 ou 9 choix

Plus que ça, trop difficile à distinguer

Nombre impaire permet un choix neutre

Les caractères sur l'écran était facile à lire :

1 2 3 4 5 6 7

Difficile à lire Facile à lire

100

## Autres options

Boîtes à crocher

Réponses ordonnées

101

## Format Fermé

Avantages

Peut clarifier alternatifs

Facile à quantifier

Peut éliminer réponses inutiles

Désavantages

Obligé de couvrir toute option

Toute réponse également probable

Pas de réponses non-prévues

102

## Format Ouvert

Solliciter avis non-prévu

Mieux adapté aux données subjectives, difficile à analyser rigoureusement

Peut donner des idées sur le design

“Pouvez-vous suggérer d'améliorations à cette interface ?”

103

## Points Importants

Spécificité de questions

“Avez-vous d'ordinateur ?”

Langage

Eviter le jargon, la terminologie

Clarté

“Le système, était-il efficace ?”

Questions tendancieuses

104

## Points Importants

Biais de prestige

Des gens répondent selon comment ils veulent être perçu

Questions embarrassantes

“Où est-ce que vous ne vous pouvez pas débrouiller ?”

Questions hypothétique

“Effet halo”

Quand une dimension à un effet sur un autre (intelligence/style)

105

# Déploiement

Délibérer questions internement

Faire passer une version pilote

Faire passer la version finale

Si possible, utiliser une version numérique

106

---

---

---

---

---

---

---

---

107

---

---

---

---

---

---

---

---